

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS  
FACULDADE DE TECNOLOGIA  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

FIRMINO JOSÉ LIRA ROSAS

AVALIAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS DA UNIDADE  
ACADÊMICA DA UFAM EM ITACOATIARA: QUALIDADE E EFETIVIDADE A  
PARTIR DE UMA PERSPECTIVA QUALITATIVA DE PESQUISA

MANAUS-AM

2012

FIRMINO JOSÉ LIRA ROSAS

AVALIAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS DA UNIDADE  
ACADÊMICA DA UFAM EM ITACOATIARA: QUALIDADE E EFETIVIDADE A  
PARTIR DE UMA PERSPECTIVA QUALITATIVA DE PESQUISA

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da  
Universidade Federal do Amazonas, como requisito parcial para a obtenção do título de  
Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão da Produção.

Orientador: Professor Dr. Geraldo Vieira da Costa

MANAUS-AM

2012

FIRMINO JOSÉ LIRA ROSAS

AVALIAÇÃO DO CURSO DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS DA UNIDADE  
ACADÊMICA DA UFAM EM ITACOATIARA: QUALIDADE E EFETIVIDADE A  
PARTIR DE UMA PERSPECTIVA QUALITATIVA DE PESQUISA

Dissertação apresentada ao programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal do Amazonas, como parte do requisito para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Gestão da Produção.

APROVADA EM 24 DE AGOSTO DE 2012.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. GERALDO VIEIRA DA COSTA, Presidente.

Universidade Federal do Amazonas

Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. LUIZA MARIA BESSA REBELO, Membro.

Universidade Federal do Amazonas

Prof. Dr. DANIEL REIS ARMOND DE MELO, Membro.

Universidade Federal do Amazonas

*Aos meus pais, Firmino e Desterro Rosas e a ti Maria Katriane, pelo carinho, dedicação e apoio, natos de quem luta e sabe a importância daquilo que sustenta nossa existência,*

DEDICO.

## AGRADECIMENTOS

À Deus, pelo dom da vida, e pela força invisível em todos os momentos;

Ao Prof. Dr. Geraldo Vieira da Costa, não somente por aceitar o convite de me orientar na realização desta pesquisa, mas também pela forma que me orientou, fazendo-se admirar pela humildade, dedicação e paciência com que compartilha seus conhecimentos;

À Profª. Dra. Silvana Dacol (*in memorian*), pela amizade dispensada a todos aqueles que de alguma forma se fizeram presentes na Faculdade de Tecnologia-FT/UFAM durante o período que estive na coordenação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção;

À equipe técnica e pedagógica do programa, que mesmo após perder uma peça fundamental, continuou a acreditar em seus alunos e incentivá-los a dar o melhor de si;

A todos os professores e funcionários, que sempre agiram educadamente, prontos a ajudar, sem nunca se omitir frente às nossas necessidades enquanto alunos do programa;

À Universidade Federal do Amazonas, especificamente ao diretor do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – ICET/UFAM, Prof. Dr. Cícero Mota, bem como à coordenação acadêmica e administrativa, pela compreensão e apoio durante a minha permanência no mestrado. Também à equipe gestora de sucessão – Professor Dr. Fábio Medeiros, Profª. Drª. Odinéia Pamplona e Esp. Edinilce Mendes pela credibilidade dispensada;

À coordenadora do Curso de Ciências Farmacêuticas e demais professores, técnicos administrativos e alunos do ICET/UFAM, que gentilmente se propuseram colaborar com esta pesquisa;

Aos demais familiares, em especial aos meus queridos e amados filhos, *Lucas, Jeniffer e Vinícius*, por me compreenderem nos momentos de plena dedicação a este trabalho.

## EPÍGRAFE

*O mais importante não é o sistema, mas a criatividade dos seres humanos que selecionam e interpretam a informação. Tais aperfeiçoamentos são feitos diariamente graças ao vasto número de sugestões recebidas de seus funcionários.*

TAIICHI OHNO, 1996.

## RESUMO

ROSAS, F. J. L. **Avaliação do Curso de Ciências Farmacêuticas da unidade acadêmica da UFAM em Itacoatiara**: qualidade e efetividade a partir de uma perspectiva qualitativa de pesquisa. 2012. 340f. Dissertação (Mestrado) – Faculdade de Tecnologia, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2012.

Nos últimos anos, as Instituições Federais de Educação Superior (IFES) criaram vários cursos de graduação por meio dos programas de expansão universitária, visando dobrar o número de vagas e a garantir a permanência destes alunos no ensino superior do Brasil. Estes cursos podem ser vistos como um sistema produtivo. Ao se matricular na universidade, seus alunos integram o sistema e passam por todo um processo de formação rumo à conclusão do curso, quando saem devidamente diplomados. Isto torna possível conceber os novos cursos de graduação como um vasto campo de pesquisa para a engenharia de produção. Neste contexto, esta pesquisa teve como objetivo geral avaliar a qualidade e efetividade de um Curso de Bacharelado em Ciências Farmacêuticas em um dos *campi* da Universidade Federal do Amazonas, tomando como base o instrumento de avaliação do INEP/MEC e alusões à produtividade. Para isso, conduziu-se esta investigação sob a perspectiva qualitativa do tipo estudo de caso etnográfico, tendo a observação participante, análise documental entrevistas semiestruturadas como estratégias de pesquisa e ainda a participação de dirigentes, professores, técnicos administrativos e alunos da Instituição. A coleta de dados fez-se em três etapas: na primeira, procedeu-se com observações na estrutura física e anotações na caderneta de campo, fazendo-se algumas fotos; na segunda, fez-se análise e seleção dos documentos institucionais; e na terceira, entrevistaram-se os participantes, sendo as entrevistas gravadas e transcritas na íntegra. Os dados foram analisados por meio de análise de conteúdo, gerando-se temas, categorias e subcategorias de análise. Os resultados revelaram que este sistema de produção começou a funcionar no período de implantação de uma unidade acadêmica permanente da UFAM neste *campi*, o que demandou muito esforço para garantir uma estrutura física e humana adequada para satisfazer as necessidades dos usuários. Verificou-se que o quadro docente de farmacêuticos reduzido no início dificultou o planejamento da estrutura laboratorial do curso; a gestão de materiais foi apontada como uma das fragilidades do sistema; o mecanismo de autoavaliação da UFAM não oferece apoio aos gestores da unidade na tomada de decisão. A relevância social e aspectos motivacionais foram adotados para estudo da efetividade do curso, considerando as contribuições que podem ser dadas com a saúde a partir de um quadro humano disposto a colaborar com os processos internos.

Palavras-chave: avaliação de curso; sistema produtivo; qualidade; efetividade; produtividade.

## ABSTRACT

ROSAS, F. J. L. **Evaluation of Pharmaceutical Sciences Course of academic unit of UFAM in Itacoatiara:** quality and effectiveness from a qualitative research. 2012. 340p. Dissertation (Master's degree) – Faculdade de Tecnologia, Universidade Federal do Amazonas, Manaus, 2012.

In recent years, the Federal Institutions of Higher Education (IFES) created several undergraduate courses through the university expansion programs, aiming to double the number of vacancies and ensure the permanence of students in higher education in Brazil. These courses can be viewed as a production system. By enrolling in the university, its students integrate the system and go through an entire training process towards the completion of the course, graduates when they come out properly. This makes it possible to design new undergraduate courses as a vast field of research to production engineering. In this context, this research aimed to evaluate the quality and effectiveness of a course in Bachelor of Pharmaceutical Sciences in one of the campuses of the Federal University of Amazonas, based on the assessment tool of the INEP / MEC and allusions to productivity. For this, we conducted this research from the perspective of qualitative ethnographic case study type, and participant observation, document analysis, structured interviews and research strategies and also the participation of leaders, teachers, administrative staff and students of the institution. Data collection was done in three stages: first, we proceeded with observations in the physical structure and notes in the notebook field, making up some pictures, on Monday became the analysis and selection of institutional documents, and third, the participants were interviewed, with interviews recorded and transcribed verbatim. Data were analyzed using content analysis, generating themes, categories and subcategories of analysis. The results revealed that this production system began to operate during the deployment of an academic unit's permanent UFAM this campus, which required much effort to ensure an adequate human and physical infrastructure to meet the needs of users. It was found that the teaching staff of pharmacists reduced at the beginning made it difficult to plan the structure of the laboratory course; the materials management was identified as one of the weaknesses of the system; the mechanism of self-assessment of UFAM offers no support to the unit managers in making decision. The relevance of social and motivational aspects were adopted to study the effectiveness of the course, considering the contributions that can be given to health from a human framework willing to collaborate with internal processes.

Keywords: course evaluation, production system, quality, effectiveness, productivity.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Etapas adotadas na metodologia de avaliação da qualidade de curso de graduação .....	19
Figura 2 – Passos equivalentes às etapas do ciclo PDCA.....	30
Figura 3 – Graus de objetividade e subjetividade das abordagens da qualidade.....	30
Figura 4 – Visão sistêmica do processo de ensino e aprendizagem .....	42
Figura 5 – Relação entre os elementos do processo de autoavaliação de cursos universitários .....	43
Figura 6 – Número de periódicos Qualis A da CAPES envolvendo ferramentas gerenciais para apoio à decisão.....	43
Figura 7 – Número de Universidades Federais existentes no Brasil de 2003 a 2010.....	69
Figura 8 – Distribuição dos blocos na área urbana do Instituto com os principais setores por bloco.....	95
Figura 9 – Cadeira para coleta de sangue, alguns equipamentos e alguns materiais para aulas práticas de hematologia.....	97
Figura 10 – Outros materiais e pipeta utilizados para aulas práticas de hematologia .....	98
Figura 11 – Principais equipamentos do laboratório de microbiologia de alimentos.....	99
Figura 12 – Manequim e peças esqueléticas de um dos laboratórios de anatomia.....	100
Figura 13 – Microscópios, estante para colocar tubos de ensaio estufa do laboratório de microbiologia e parasitologia. ....	101
Figura 14 – Balança semi-analítica e manta aquecedora do laboratório de microbiologia e parasitologia. ....	102
Figura 15 – Vórtex, meios de cultura e reagentes no laboratório de microbiologia e parasitologia. ....	103
Figura 16 – Lâminas, corantes, reagentes e ponteiros para pipeta no laboratório de microbiologia e parasitologia. ....	104
Figura 17 – Destilador, bico de Bünsen e reagentes no laboratório de micologia. ....	105
Figura 18 – Meios de cultura, reagentes, liquidificador, chapa aquecedora e manta aquecedora no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia .....	106
Figura 19 – Vidraria e dessecador no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia. ....	107

Figura 20 – Geladeira e estufa industrial no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia.....	108
Figura 21 – Agitador mecânico, estufa industrial; além de bancadas no laboratório de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle de qualidade de medicamentos.....	108
Figura 22 – Friabilômetro, balanças analítica e semi-analítica, medidor de ponto de fusão, pHmetro e suporte universal no laboratório de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle de qualidade de medicamentos .....	109
Figura 23 – Câmara de UV, agitador de Erlenmeyer e bomba a vácuo para cristalizar .....	110
Figura 24 – Rotaevaporador e lava óleos no laboratório de farmacognosia .....	111
Figura 25 – Laboratório de química número 2, também utilizado pelos alunos do curso investigado no primeiro semestre de 2011 .....	112
Figura 26 – Distribuição de recursos humanos no espaço físico da coordenação acadêmica no momento da observação .....	114
Figura 27 – fluxo de devolução de livros pelos alunos com a devolução no balcão da biblioteca, recebimento por uma das bibliotecárias e deposição por um estagiário na prateleira .....	116
Figura 28 – Arranjo físico dos livros de farmácia na biblioteca .....	117
Figura 29 – Croqui da sala de leitura e biblioteca, com suas respectivas dimensões físicas .	118
Figura 30 – Sala de leitura da biblioteca da Unidade com o mobiliário disponível no período da observação .....	118
Figura 31 - Número de professores do Curso de Ciências Farmacêuticas cadastrados e-mec por titulação.....	130
Figura 32 - Número de professores do Curso de Ciências Farmacêuticas por especialidade cadastrados no e-mec. ....	131
Figura 33 - Número de professores do curso cadastrados no e-mec por ano de ingresso no ICET/UFAM.....	132
Figura 34 - Número de professores do curso cadastrados no e-mec por tempo de experiência no magistério superior.....	133
Figura 35 - Produção intelectual por área de especialidade do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas cadastrados no e-mec nos últimos cinco anos.....	134
Figura 36 – Esquema de apresentação de entrevista com dirigentes.....	153
Figura 37 – Esquema de apresentação de entrevista com técnicos administrativos.....	165
Figura 38 – Esquema de apresentação de entrevista com professores.....	175
Figura 39 – Esquema de apresentação de entrevista com alunos.....	203

Figura 40 - Diagrama com temas e principais categorias para estudo da organização didático-pedagógica do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM .....	269
Figura 41 - Diagrama com temas e principais categorias para estudo do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.....	277
Figura 42 - Diagrama com temas e principais categorias para estudo das instalações físicas do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.....	283
Figura 43 – Processo de ensino e de aprendizagem com base na visão sistêmica de curso de graduação de Piratelli, Hermosila e Sacomano (2005).....	304
Figura 44 – Sequência de passos para colaborar com a melhoria dos indicadores de qualidade para fins de autoavaliação do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM de acordo com ciclo PDCA.....	307

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Relação de termos técnicos por área abordados nesta investigação .....	23
Quadro 2 – Semelhanças das operações de serviços com o processo de ensino .....	27
Quadro 3 – Definição e enfoque da qualidade segundo autores clássicos .....	29
Figura 2 – Passos equivalentes às etapas do ciclo PDCA .....	30
Figura 3 – Graus de objetividade e subjetividade das abordagens da qualidade.....	30
Quadro 4 – Comparativo entre os critérios dos principais prêmios da qualidade no mundo...	31
Quadro 5 – Critérios e itens do modelo de Espindola, Romano e Scandelari (2007) .....	42
Quadro 7 – Estrutura de funcionamento do curso com a distribuição dos conteúdos, carga horária e créditos.....	128
Quadro 8 - Bases do PDI na área de cursos de graduação .....	137
Quadro 9 - Nível tático de planejamento da UFAM na área de cursos de graduação, com destaque para a meta três, que trata da avaliação .....	138
Quadro 10 - Caracterização dos participantes do quadro funcional do ICET/UFAM.....	142
Quadro 11 – Matriz de relacionamento entre temas e categorias em razão do uso de diferentes estratégias de pesquisa.....	258
Quadro 12 – Indicadores de efetividade levantados pelos atores institucionais em oriundos do tema relevância social do curso .....	294
Quadro 13 – Fatores causadores de motivação/desmotivação nos participantes .....	297
Quadro 14 – Fatores causadores de satisfação/insatisfação nos participantes .....	300
Quadro 15 – Expectativas dos participantes.....	302

## SUMÁRIO

CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO .....	14
1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA .....	14
1.2 OBJETIVOS .....	17
1.2.1 Objetivo geral .....	17
1.2.2 Objetivos específicos .....	17
1.3 PERCURSO DA PESQUISA E DIRECIONAMENTOS .....	17
1.4 MÉTODOS DE PESQUISA .....	19
1.5 JUSTIFICATIVA .....	20
1.6 DEFINIÇÃO DE TERMOS TÉCNICOS .....	21
1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO .....	23
CAPÍTULO 2: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....	25
2.1 SERVIÇOS OFERECIDOS E A EDUCAÇÃO SUPERIOR .....	25
2.2 ABORDAGEM GERAL SOBRE A RELAÇÃO DA QUALIDADE COM A PRODUTIVIDADE .....	28
2.2 AVALIAÇÃO COMO FERRAMENTA DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO SUPERIOR .....	37
2.3 BREVE HISTÓRICO DA AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL .....	46
2.4 O SINAES .....	51
2.4.1 Avaliação institucional .....	53
2.4.2 Avaliação de cursos .....	63
2.4.3 O ENAD .....	67
2.5 A EXPANSÃO UNIVERSITÁRIA .....	67
2.5.1 UFAM Multicampi .....	70
2.5.2 Unidade Acadêmica de Itacoatiara .....	71
2.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PODER DISCIPLINAR SOB A ÓTICA DE FOUCAULT E APLICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL ESCOLAR .....	73
CAPÍTULO 3: DESCRIÇÃO METODOLÓGICA .....	79
3.1 PERSPECTIVA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE PESQUISA .....	80
3.2 UNIDADE DE ANÁLISE E PARTICIPANTES .....	84
3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS .....	86
3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS .....	86
3.5 CUIDADOS ÉTICOS .....	87
CAPÍTULO 4: RESULTADOS .....	90
4.1 O ESTABELECIMENTO EDUCACIONAL .....	90
4.2 A OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE .....	94
4.3 OS DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS .....	119
4.3.1 Contextualização dos documentos .....	119
4.3.2 Resultados da análise documental .....	122
4.4 AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS .....	141

4.4.1 Resultados das entrevistas individuais (semiestruturadas).....	152
4.4.1.2 Entrevistas com os técnicos administrativos .....	164
4.4.1.3 Entrevistas com os professores .....	175
4.4.1.4 Entrevistas com os alunos.....	203
4.5 COMPARAÇÃO ENTRE OS RESULTADOS .....	257
CAPÍTULO 5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .....	268
5.1 QUALIDADE DO CURSO NA ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA, CORPO DOCENTE E INSTALAÇÕES FÍSICAS.....	268
5.1.1 Organização didático-pedagógica .....	268
5.1.2 Corpo docente .....	276
5.1.3 Instalações físicas.....	282
5.2 EFETIVIDADE DO CURSO.....	291
5.2.1 Relevância social do curso .....	291
5.2.2 Aspectos motivacionais .....	296
5.3 PONTOS POSITIVOS E DIFICULDADES NO CURSO .....	303
5.4 SUGESTÕES PARA AUTOAVALIAÇÃO .....	306
CAPÍTULO 6: CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	310
6.1 SOBRE A QUALIDADE DO CURSO NAS DIMENSÕES ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA, CORPO DOCENTE E INSTALAÇÕES FÍSICAS .....	310
6.2 SOBRE OS FATORES QUE APONTAM PARA A EFETIVIDADE DO CURSO.....	313
6.3 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO FUNCIONAMENTO DO CURSO ..	314
6.4 SUGESTÕES PARA MELHORAR INDICADORES DE QUALIDADE PARA FINS DE AUTOAVALIAÇÃO DO CURSO .....	315
6.5 PRINCIPAL LEGADO .....	316
6.6 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS.....	316
REFERÊNCIAS .....	318
ANEXO A – Instrumento de avaliação de cursos de graduação: bacharelado e Licenciatura do INEP/MEC .....	328
ANEXO B – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa .....	329
ANEXO C – Termo de anuência para execução do projeto .....	330
ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido .....	331
ANEXO E – Roteiro de Entrevista para os diferentes atores institucionais .....	333
ANEXO F – Ficha de campo .....	334
ANEXO G – Croqui dos prédios no perímetro do campus.....	335
ANEXO H – Planta do pavimento 1 do Bloco A.....	336

## CAPÍTULO 1: INTRODUÇÃO

---

### 1.1 CONTEXTUALIZAÇÃO DO TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

Nos últimos anos, intensificou-se o serviço de oferta de vagas nas universidades federais brasileiras por conta de políticas públicas voltadas à ampliação do acesso ao ensino superior. Esta política de expansão teve como carro chefe os Programas Expansão I e o de Apoio aos Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI) com a meta de dobrar o número de vagas nestas instituições de ensino até 2011 e garantir a permanência destes alunos até o término do curso. Por conta disso, vários *campi* foram construídos e muitos cursos foram criados, no entanto é preciso estudar muita coisa sobre a qualidade e efetividade destes cursos em virtude da relação que têm com a produtividade, essencial para uma gestão pública com foco em resultados.

A Universidade Federal do Amazonas (UFAM) foi uma das Instituições de Ensino Superior (IES) que aderiu ao REUNI e por meio do Projeto UFAM *Multicampi* implantou cinco unidades acadêmicas no interior do Estado do Amazonas, o que veio a somar com as unidades da sede em Manaus.

Em uma de suas unidades acadêmicas novas do interior do estado funciona o Curso de Ciências Farmacêuticas, tido como objeto desta pesquisa por ser o primeiro curso da área da saúde oferecido fora da sede, em uma região considerada carente de profissionais desta natureza, principalmente na rede pública de saúde, incluindo a farmácia básica, a popular e demais estabelecimentos que vendem medicamentos; ressaltando ainda as dificuldades que a região enfrenta com a própria matriz energética, o que possivelmente dificulta o estabelecimento de indústrias no interior do estado, inclusive da indústria farmacêutica. Não obstante, habitantes desta região que almejavam ingressar em um curso desse tipo necessitavam residir em Manaus, o que gerava uma série de impasses na vida dessas pessoas, principalmente quando se tratava de pessoas de baixa renda.

Por conta disso, faz-se conhecer o interesse do pesquisador em conduzir esta pesquisa com a temática qualidade, produtividade e efetividade deste curso com base no instrumento de avaliação de cursos do INEP/MEC, tendo em vista as contribuições com a construção do conhecimento na área de gestão da qualidade em serviços, úteis na gestão universitária, principalmente no que tange ao planejamento, tomada de decisões e procedimentos de

autoavaliação, de acordo com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES).

A busca por esse conhecimento teve como direcionamento a seguinte pergunta: Como diferentes atores institucionais do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – ICET/UFAM percebem a qualidade e efetividade do Curso de Ciências Farmacêuticas por via dos padrões de qualidade do INEP/MEC e quais benefícios deste curso para a sociedade?

Para investigar este problema de pesquisa, considerou-se o curso como um sistema de produção de serviços, que na concepção de Moreira (2008) é um conjunto de atividades e operações inter-relacionadas, envolvidas na produção de bens ou serviços, sendo este conjunto constituído fundamentalmente por insumos, processo de criação ou conversão, os produtos ou serviços e o subsistema de controle; de modo que, quando um aluno inicia um curso universitário, a prestação do serviço consiste em colocar a disposição deste aluno o conhecimento dos professores, o trabalho técnico-administrativo, as instalações físicas do estabelecimento, dentre outras coisas.

Com foco nas pessoas que realizam diferentes serviços neste tipo de sistema, Silveira et al. (2007) argumentaram que a gestão universitária deve prezar pelo conhecimento de todos os atores, alocados nas mais variadas atividades em prol do ensino, pesquisa e extensão, conjugando o conhecimento de docentes e técnicos administrativos, como uma boa forma de se atingir um bom desempenho organizacional.

Sob este olhar, voltou-se aos componentes deste sistema, as inter-relações, aos principais serviços e usuários através das pessoas que o fazem funcionar, dos documentos institucionais e de seus componentes físicos. Logo, conferindo-se uma visão sistêmica deste curso, tem-se como *input* um determinado número de alunos que se matriculam na IES, que passam por todo um processo de transformação por meio das aulas (teóricas e práticas), das provas, das visitas técnicas e por todo um pacote de serviços que são disponibilizados a estes alunos, esperando-se como *output* uma determinada quantidade de alunos, devidamente diplomados e aptos a dar sua contribuição social.

Para ponderar sobre a produtividade deste sistema, apoiou-se em Smith (1993), que afirma que a produtividade de um sistema usualmente é considerada como o resultado obtido através de todo o esforço pessoal e organizacional associado à produção, ao uso e à expedição de produto ou prestação de serviços, podendo ser avaliada por métodos qualitativos e quantitativos. Além disso, ele considera que a qualidade está intimamente relacionada com a produtividade e atenta que a efetividade – abordada nesta pesquisa somente de olhares

internos – também tem uma boa ligação, e que também pode ser estudada por meio da motivação e satisfação.

Sobre a qualidade abordada para fins desta investigação, valeu considerar a concepção dos teóricos Townsend e Gebrhardt (1991), que tratam da qualidade em percepção ou subjetiva de como o cliente vê determinados fenômenos, de modo que um produto ou serviço atinge a qualidade em percepção quando atende as expectativas do cliente, sem desprezar o fato de que no ambiente organizacional, quando clientes e fornecedores internos começam a se comunicar, surge o afloramento de determinadas anomalias que se refletem nesta qualidade.

O problema desta pesquisa também teve como base, o estudo sobre variáveis motivacionais de Ruiz (2005), dentre outros que trataram de teorias motivacionais no ambiente organizacional, por considerar a motivação um dos fatores preponderantes para estudos sobre a qualidade e efetividade, conforme Marques e Mirshawka (1993) que entendem a qualidade como o fazer bem feito desde a primeira vez, além de ter zelo e cuidado com aquilo que se faz, sabendo com clareza para que serve, a quem se destina e quais os níveis de controle necessários para que se alcance o máximo de resultados sem que isso seja desagradável para se atingir metas, objetivos e finalidades.

Além disso, elencou-se nesta investigação a questão da avaliação da educação superior, voltada a curso de graduação, tomando como base o instrumento de avaliação de cursos do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anízio Teixeira (INEP) para fins de reconhecimento, que estava em vigência na época da coleta de dados, posto que sofre mudanças periódicas. Este instrumento apresenta indicadores contidos em torno de três dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas e nesta pesquisa foram abordados sob a perspectiva qualitativa.

De acordo com o Art. 1º da Lei nº. 10.961 de 14 de abril de 2004, que institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) este sistema de avaliação tem o objetivo de assegurar o processo nacional de avaliação das IES, dos cursos e do desempenho acadêmico dos estudantes, apontando a melhoria da qualidade como uma de suas finalidades. Não obstante, Dias Sobrinho (2010) atribui a este processo de avaliação uma visão holística e sistêmica, onde a análise de cada parte deve levar à compreensão do todo e, reciprocamente, a compreensão da totalidade institucional é referência para o conhecimento das partes. Neste contexto, estudos conduzidos por Costa (2009) envolvendo avaliação institucional e Galleguillos (2008) sobre avaliação de curso de graduação, dentre outros, também tiveram relevância para apoio e situação desta investigação na literatura.

Dessa forma, reuniu-se qualidade, efetividade e suas relações com a produtividade de um sistema de produção de serviços e avaliação da educação superior em um estudo sistemático voltado ao funcionamento de um Curso de Ciências Farmacêuticas de uma das Unidades Acadêmicas da UFAM no interior do Estado do Amazonas, cujos objetivos constam no item a seguir.

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo geral**

Avaliar a qualidade e a efetividade do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM com base no instrumento de avaliação de cursos do INEP/MEC sob a ótica de diferentes atores institucionais e suas relações com a produtividade.

### **1.2.2 Objetivos específicos**

I – Conhecer a realidade do curso por meio das dimensões organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas a partir do instrumento de avaliação do INEP/MEC;

II – Destacar fatores que apontam para a efetividade do curso na ótica dos atores institucionais;

III – Identificar pontos positivos e possíveis dificuldades no funcionamento deste curso como sistema de produção de serviços;

IV – Apontar sugestões que possam contribuir para melhorar os indicadores de qualidade para fins de autoavaliação do curso.

## **1.3 PERCURSO DA PESQUISA E DIRECIONAMENTOS**

Esta pesquisa foi desenvolvida em aproximadamente um ano e teve seu impulso inicial a partir do momento que o projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da UFAM,

no dia 30 de abril de 2011. Desde então, deu início a uma busca árdua e ao mesmo tempo prazerosa por dados qualitativos, sendo que surgiram alguns acontecimentos no âmbito da unidade acadêmica e do curso que foram determinantes no direcionamento da pesquisa, rumo aos seus objetivos. Os principais foram: eleição para escolha do novo diretor da unidade, visitas *in loco* do INEP/MEC para fins de reconhecimento de cursos, inclusive o de Ciências Farmacêuticas (unidade de análise desta pesquisa) e composição de uma comissão setorial de autoavaliação institucional na unidade. Estes pontos foram destacados em virtude de evidenciarem a importância de se conduzir este estudo, o que se tornou um grande fator de motivação, conforme segue.

O primeiro ponto diz respeito ao término de uma gestão que ficou conhecida como período de implantação da unidade, onde o instituto teve muitos projetos aprovados – voltados à pesquisa, extensão e iniciação científica – e teve a construção de uma ampla estrutura física, além do recrutamento de muitos profissionais (docentes e técnicos administrativos) por concurso público e criação de cursos novos, incluindo um mestrado multidisciplinar. Neste contexto, o pesquisador recebeu anuência do diretor, que viu na execução desta investigação, a possibilidade de construir um importante instrumento de gestão. Vale ressaltar que esta mesma postura foi assumida pelo diretor que o sucedeu quando a pesquisa estava aproximadamente na metade do período que perdurou.

No segundo ponto, tem-se que os primeiros cursos da unidade receberam a visita *in loco* do INEP/MEC para fins de reconhecimento quando a pesquisa estava em andamento. A partir deste momento, foram dadas algumas contribuições quanto à organização de documentos para análise, sendo muito bem recebidas pela coordenação acadêmica da unidade. No processo de reconhecimento do Curso de Ciências Farmacêuticas, resultados preliminares da pesquisa foram apresentados aos avaliadores do INEP, que além de elogiarem o trabalho, incentivaram a terminá-lo, por verem nele um instrumento importante de apoio à gestão e busca por melhorias no funcionamento do curso.

No terceiro ponto, constituiu-se a Comissão Setorial de Autoavaliação Institucional do ICET/UFAM que em reunião com a Comissão Própria de Avaliação da UFAM recebeu a informação de que há necessidade de se trabalhar a autoavaliação dos cursos de graduação nas unidades acadêmicas, logo este trabalho veio a fornecer algumas informações relevantes sobre alguns tópicos importantes para se avaliar periodicamente os cursos do instituto, em prol da qualidade.

Desse modo, expôs-se alguns pontos que motivaram o pesquisador ao longo da construção dessa dissertação por conta das contribuições advindas antes do seu término. No próximo item, consta sucintamente a metodologia adotada.

#### 1.4 MÉTODOS DE PESQUISA

Neste item, estão arrolados sucintamente os sete pontos que marcaram a trajetória desta investigação, conforme figura 1, somente para que o leitor tenha uma visão geral, posto que o Capítulo 3 – descrição metodológica – apresenta a descrição minuciosa destes sete pontos.

Vale ressaltar que se trata de uma investigação qualitativa, que para Bogdam e Biklen (1994) agrupa diversas estratégias de pesquisa que compartilham determinadas características comuns na busca por dados ricos em pormenores descritivos, chamados de dados qualitativos; sendo que as questões a investigar não se estabelecem mediante a operacionalização de variáveis ou teste de hipóteses, mas são formuladas com o objetivo de investigar os fenômenos em toda a sua complexidade.

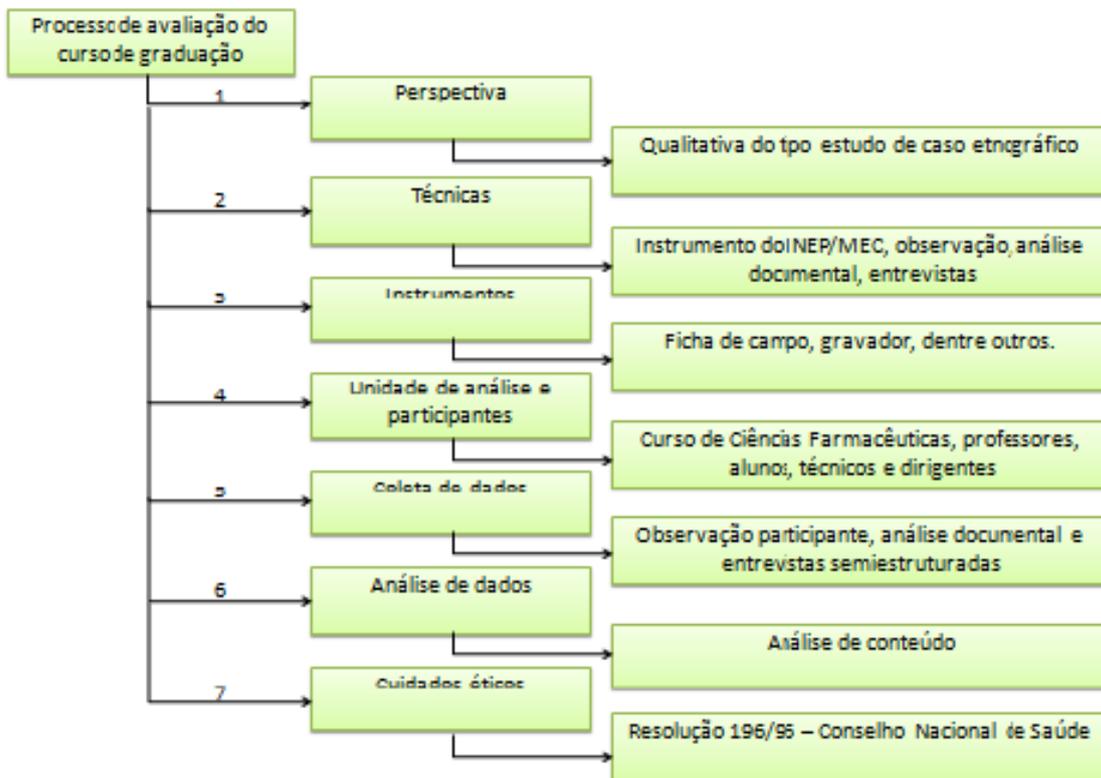


Figura 1 – Etapas adotadas na metodologia de avaliação da qualidade de curso de graduação.  
Fonte: Rosas e Costa, 2011.

Assim, dos pontos 1 a 3, tem-se a perspectiva, técnicas ou estratégias de pesquisa e os instrumentos adotados. No ponto 4, tem-se o curso de graduação investigado e os participantes. O ponto 5 trata dos procedimentos de coleta de dados, em que o número de entrevistados não se baseou em critérios numéricos (MINAYO, 2002). O item 6 diz respeito à análise de dados por meio da análise de conteúdo, adotando-se a análise temática ou por categoria, dentre as formuladas por Bardin (2010). Por fim, os cuidados éticos considerados na Resolução n°. 196 de 10 de outubro de 1996 do Conselho Nacional de Saúde, razão pela qual o projeto desta pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFAM sob protocolo n°. 0069.0.115-11, sendo aprovado por unanimidade de votos no dia 30 de março de 2011.

## 1.5 JUSTIFICATIVA

Que contribuições de ordem teórica e prática um estudo voltado à avaliação da qualidade em curso de graduação pode dar para a engenharia de produção, especificamente na área de concentração gestão da produção, linha de pesquisa qualidade e produtividade?

Para ajudar a responder esta pergunta, vale considerar o seguinte comentário sobre engenharia de produção:

*“A engenharia de produção trata do projeto, **aperfeiçoamento [grifo nosso]** e implantação de sistemas integrados de pessoas, materiais, informações, equipamentos e energia, para a produção de bens e serviços, de maneira econômica, respeitando os preceitos éticos e culturais. Tem como base os conhecimentos específicos e as habilidades associadas às ciências físicas, matemáticas e sociais, assim como os princípios e métodos de análise da engenharia de projeto para especificar, predizer e avaliar os resultados obtidos por tais sistemas” (BATALHA, et al., 2008, p. 2-3).*

De acordo com esta consideração de Batalha, tem-se que teoricamente os resultados desta investigação poderão compor uma literatura voltada a procedimentos essenciais para se criar cursos de graduação, principalmente de ciências farmacêuticas e para intervenções em busca de aprimorar o processo de formação de profissionais.

Na parte prática, poderá ser utilizado como solução técnica de gerenciamento e avaliação de um sistema de produção de serviços, identificando seus problemas e buscando melhorias por meio diversos olhares, além de outras estratégias utilizadas nesta investigação qualitativa.

Outro aspecto prático está voltado aos procedimentos de autoavaliação, que pode ter um direcionamento para avaliação periódica da instituição e de cursos no âmbito do SINAES, o que confere a esta IES elementos importantes em busca da melhoria da qualidade e produtividade.

Desta forma, tanto no campo teórico, quanto prático este estudo é relevante, uma vez que oferece suas contribuições com o aperfeiçoamento de um sistema de produção de serviços de grande relevância social.

## 1.6 DEFINIÇÃO DE TERMOS TÉCNICOS

De acordo com o quadro 1, segue uma relação de alguns termos técnicos utilizados neste trabalho referentes a temática adotada, logo alguns deles se referem a engenharia de produção, outros à avaliação da educação superior e outros a área farmacêutica, a fim de oferecer subsídios ao entendimento deste trabalho por pessoas de qualquer área.

<b>Termo</b>	<b>Área</b>	<b>Significado</b>
Input	Engenharia de produção (EP)	Entrada de componentes em um sistema de produção (matéria prima, insumos, dentre outros) (SMITH, 1993).
Output	EP	Saída de produtos ou serviços de um sistema produtivo (SMITH, 1993).
Sistema de produção	EP	Define-se sistema de produção como o conjunto de atividades e operações inter-relacionadas envolvidas na produção de bens ou serviços. Os constituintes fundamentais de um sistema de produção são: insumos, processo de criação ou conversão, os produtos ou serviços e o subsistema de controle (MOREIRA, 2008).
Autoavaliação	Avaliação (AV)	Também chamada de avaliação interna de uma IES, realizada por uma comissão própria de avaliação, prevista na Lei do SINAES (BRASIL, 2011).
Projeto Pedagógico do Curso (PPC)	AV	É o documento orientador de um curso que traduz as políticas acadêmicas institucionais, com base nas DCN. Entre outros elementos, é composto pelos conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas a partir de perfil do egresso; estrutura e conteúdo curricular; ementário; bibliografia básica e complementar; estratégias de ensino; docentes; recursos materiais; laboratórios e infraestrutura de apoio ao pleno funcionamento do curso (BRASIL, 2011).
Projeto Pedagógico Institucional	AV	O PPI é o documento político-filosófico do

<b>Termo</b>	<b>Área</b>	<b>Significado</b>
(PPI)		estabelecimento educacional que contempla sua filosofia, princípios, valores e a declaração das políticas mais amplas voltadas para a consecução de suas finalidades como um estabelecimento educacional (COSTA, 2009).
Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)	AV	É o instrumento de planejamento e gestão que considera a identidade da IES, no que diz respeito à sua filosofia de trabalho; à missão a que se propõe; às estratégias para atingir suas metas e objetivos; à sua estrutura organizacional e ao Projeto Pedagógico Institucional com as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações e as atividades acadêmicas e científicas que desenvolve ou que pretende desenvolver (BRASIL, 2011).
Reagentes	Farmácia (FA)	Produto de partida para obtenção de um dado produto (DOCENTE DO CURSO, 2012).  Os reagentes são usados para produzir transformações específicas em substâncias e para testar a presença de várias substâncias químicas em misturas. Fonte: <a href="http://www.dicio.com.br/reagente/">http://www.dicio.com.br/reagente/</a>
Meio de cultura	FA	São reagentes utilizados para manter a sobrevivência de um microrganismo, um ser vivo (DOCENTE DO CURSO).
Bico de bunsen	FA	Equipamento utilizado a partir de sua chama para produzir aquecimento (DOCENTE DO CURSO).
Espectrofotômetro	FA	Equipamento em que a partir da absorvância ultravioleta se consegue definir características estruturais de um composto químico e quantificá-lo em uma dada solução (DOCENTE DO CURSO).
Microbiologia	FA	Ciência que tem por objetivo o estudo de microrganismos, como vírus, bactéria e fungo.
Vidrarias	FA	Recipiente de vidro com diferentes utilidades (DOCENTE DO CURSO).
Estufa	FA	Aparelho que utiliza temperatura controlada para diferentes aplicações; pode ser utilizado em laboratório de análises clínicas, laboratório de química, dentre outros. (DOCENTE DO CURSO)
Análises clínicas	FA	Qualquer exame clínico feito a partir de coleta de material biológico (sangue, fezes, urina, tecido) com a finalidade de se chegar a um diagnóstico clínico de uma doença ou uma disfunção fisiológica (DOCENTE DO CURSO).
Pipeta	FA	Vidraria para aferir volume de maneira exata, sua capacidade é de 1 a 20 ml (DOCENTE DO CURSO).
Saúde pública	FA	Ciência que tem a preocupação de avaliar estratégias, tratamento, dados epidemiológicos de agravos a saúde relacionado a uma determinada população (DOCENTE DO CURSO).

<b>Termo</b>	<b>Área</b>	<b>Significado</b>
Manipulação de medicamentos	FA	Procedimentos utilizados para produção de um medicamento (DOCENTE DO CURSO).
Farmacognosia	FA	Ciência que tem por objetivo identificar e caracterizar substâncias de origem natural, como: plantas e produtos de origem animal (DOCENTE DO CURSO).
Atenção farmacêutica	FA	Atitudes do farmacêutico que tem por objetivo melhorar a qualidade do tratamento de um dado paciente, como o uso racional de medicamento (DOCENTE DO CURSO).
Cosmético	FA	Qualquer produto que tem o objetivo relacionado com o aspecto de beleza (DOCENTE DO CURSO).

Quadro 1 – Relação de termos técnicos por área abordados nesta investigação.

## 1.7 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em seis capítulos, logo esta seção contém uma breve explicação sobre o que cada um deles aborda com o intuito de preparar o leitor.

- O capítulo 1 apresenta a parte introdutória do trabalho, com uma contextualização do tema/problema da pesquisa, os objetivos, o percurso e direcionamento da investigação, uma descrição sucinta sobre o método de pesquisa, a justificativa abordando alguns aspectos de ordem teórica e prática de contribuição da pesquisa e a definição de termos técnicos para facilitar a compreensão.
- No capítulo 2 contém a fundamentação teórica, com alusão ao conhecimento já construído e publicado que se aproxima da temática desta pesquisa, com determinadas ideias, conceitos e fundamentos que apoiaram a abordagem feita pelo pesquisador no que diz respeito à produtividade, qualidade, efetividade e avaliação da educação superior.
- O capítulo 3 trata da descrição metodológica, onde se expôs a perspectiva, estratégias de pesquisa, instrumentos, procedimentos de coleta e análise de dados e os cuidados éticos, tomando como referências autores como Bardin (2010), Bogdan e Biklen (1994), Minayo (2002), dentre outros, destacando o instrumento de avaliação do INEP/MEC que deu orientação para observação, análise de documentos e entrevistas

com dirigentes, professores, técnicos administrativos e alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas.

- O capítulo 4 diz respeito aos resultados da observação participante, da análise documental e das entrevistas, contendo os temas e categorias de análise oriundos das estratégias adotadas nesta investigação; além da comparação dos resultados obtidos.
- O capítulo 5 apresenta a discussão dos resultados de pesquisa, retomando as contribuições dos principais teóricos, abordados no capítulo 2 para apoiar a discussão a partir dos objetivos específicos atingidos nesta investigação.
- No sexto capítulo contém as considerações finais, também com base nos objetivos específicos, além das recomendações para aprimorar o sistema de produção estudado e para a condução de futuros estudos.

## CAPÍTULO 2: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

---

### 2.1 SERVIÇOS OFERECIDOS E A EDUCAÇÃO SUPERIOR

O primeiro item buscado na literatura para apoiar esta pesquisa diz respeito aos serviços, em razão de ser um aspecto essencial no ambiente universitário, principalmente quando se admite que a oferta de cursos de graduação seja serviços oferecidos por uma universidade.

Segundo Johnston e Clark (2008), as pessoas são envolvidas diariamente com as operações de serviço, seja como clientes ou usuários de uma variedade de serviços comerciais e públicos. Isto os leva a afirmar que a administração de operações de serviço diz respeito a que serviço é prestado e como é fornecido aos clientes; sendo necessário entender suas necessidades, gerenciar os processos de prestação, assegurar que se atinjam objetivos e procurar constantemente a sua melhoria.

Neste princípio, esses autores sustentam que serviço é a combinação dos resultados proporcionados ao cliente e experiências que ele recebe; logo se entende que isso seja fundamental para que os clientes julguem a qualidade do serviço. Expõem também que o conceito de serviço é tido como a figura mental formada por clientes, funcionários e acionistas sobre o serviço fornecido pela organização, e envolve experiência, resultado, a operação e o valor do serviço. Com base nisso, atentam-se para o fato de que quando se compra um serviço, compra-se algo maior e menos tangível, como uma experiência educacional em uma universidade.

Para Slack et al. (2009) a intangibilidade também é uma das formas de se diferenciar produtos de serviços, pois argumentam que os produtos são tangíveis, ao passo que os serviços são intangíveis, embora frequentemente seja possível ver ou sentir os resultados desses serviços. Sustentam ainda que os serviços podem ter uma validade menor, ou seja uma vida útil menor com relação ao produto, mas também chamam atenção para o fato da estocabilidade ao comentarem que o produto pode ser estocado e o serviço não.

Outro aspecto que caracteriza o serviço é a interação com o cliente, conforme Corrêa e Corrêa (2009). Para eles, há um fluxo de interação, do prestador do serviço para o cliente e do cliente para o prestador, sendo que o segundo fluxo é determinante ao se tratar da intensidade

do contato, uma vez que quanto mais informação se depreende do cliente para o processo, mas o interlocutor pode ouvi-lo, interpretar a informação e convertê-la em ações positivas.

Diante dessas principais características dos serviços e de sua pertinência na engenharia de produção, especificamente na área de gestão de serviços, atenta-se para o estudo bibliográfico realizado por Maldonado et al. (2009) com foco na evolução da gestão de serviços e conceitos correlacionados; assim como em estudo de Favaretto et al. (2009) com vistas à proposição de um jogo para simular uma cadeia de prestação de serviços, relevante principalmente na capacitação de recursos humanos na área de gestão de operação de serviços. Tais autores alegam que dentro da indústria de serviços, as segmentações que mais têm destaque são as financeiras, educacionais, hospitalares e serviços públicos.

Voltando-se para os estabelecimentos educacionais, especialmente às universidades, que oferecem vários serviços a seus usuários, dentro de sua tríade ensino, pesquisa e extensão, é notório que há uma grande necessidade de se conduzir estudos voltados à avaliação destes serviços, de acordo com a perspectiva de diferentes atores que atuam no processo, posto que para Rizzatti et al. (2010) uma universidade cresce e se desenvolve em um determinado contexto social e político, sendo que uma de suas principais características é que ela é feita de pessoas para pessoas. Estes autores atentaram para a melhoria dos serviços aos múltiplos usuários em universidades públicas e privadas por meio de um programa de qualidade composto por sete etapas: preparação para implantação, educação e treinamento para a qualidade, gerenciamento humano, gerenciamento da rotina, gerenciamento das diretrizes, divulgação do programa e divulgação do plano geral de implantação; obtido por meio de entrevistas e consultas ao acervo bibliográfico da Universidade Federal de Santa Catarina.

Considerando a oferta de cursos de graduação como serviços importantes para a sociedade, Piratelli, Hermosilla e Sacomano (2005) comparam o processo de ensino de um Curso de Graduação a um sistema produtivo de serviços de forma simplificada no quadro a seguir.

<b>SERVIÇOS</b>	<b>ENSINO</b>
Intangibilidade (os serviços não podem ser tocados, são experiências vividas).	A transmissão de conhecimentos e informações tem caráter intangível, apesar de ser embasado por facilidades físicas (materiais didáticos, equipamentos de apoio, salas de aula, etc.). O ensino se baseia num processo de troca de informações e conhecimentos que geram aprendizado (valor agregado) ao aluno, caracterizando uma vivência individual. Tal característica dificulta o diretor, os professores, a sociedade e o próprio aluno no processo de avaliação do resultado e da qualidade do ensino/educação. O ensino é de difícil padronização, o que torna a gestão do processo mais complexa.
Necessidade da presença do cliente (o cliente é “tratado” pelo sistema).	De alguma forma o aluno ou o contratante da universidade é o elemento que dispara o processo educacional mesmo em se tratando de ensino à distância o qual dispensa a necessidade da presença física do aluno no processo.

SERVIÇOS	ENSINO
Os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente.	Na etapa de ensino não há uma etapa intermediária entre a produção do conhecimento e sua assimilação. No que tange as atividades em sala de aula (ensino-aprendizagem e demais relações professor-aluno), o conteúdo transmitido pelo professor deve ser absorvido pelos alunos, ou será perdido.
Os serviços não podem ser estocados.	Pode-se estocar conhecimento e informação em diversos meios (livros, vídeos, cd-rons, etc.). Entretanto a experiência vivenciada durante o processo de ensino que é interativa, não pode ser estocada por meio magnético.
Os serviços são altamente variáveis.	O ensino e, principalmente o processo de aprendizagem varia de pessoa para pessoa, uma vez que consiste numa atividade individualista.

Quadro 2 – Semelhanças das operações de serviços com o processo de ensino.

Fonte: Piratelli, Hermosilla e Sacomano (2005).

Com base neste quadro, pode-se atentar para pessoas que realizam diferentes serviços no ambiente universitário. Com foco nisso, Silveira et al. (2007) argumentaram que a gestão universitária deve prezar pelo conhecimento de todos os atores, alocados nas mais variadas atividades em prol do ensino, pesquisa e extensão, conjugando o conhecimento de docentes e técnicos administrativos, como uma boa forma de se atingir um bom desempenho organizacional. Esta concentração nas pessoas que realizam os mais variados serviços na universidade é também de extrema importância para que se mantenha a permanência de seus alunos, principalmente quando se trata de universidades particulares, que necessitam desses clientes como meio de se manter financeiramente; logo vale considerar pesquisa de Lanzer (2004), que tratou da elaboração de estratégias de marketing de relacionamento com atenção especial aos clientes de uma instituição de educação superior privada, envolvendo diferentes atores em um processo de melhoria dos serviços, essencial para fidelizar clientes.

Não obstante, Chaves (2009) destaca que as universidades federais devem oferecer resultados ao governo, devidamente formalizados em seus Planos de Desenvolvimento Institucional (PDI), que é o instrumento de planejamento e gestão que considera a identidade da IES quanto à sua filosofia de trabalho, missão, estratégias para atingir suas metas e objetivos, sua estrutura organizacional e ao Projeto Pedagógico Institucional com as diretrizes pedagógicas que orientam suas ações e as atividades acadêmicas e científicas que desenvolve ou que pretende desenvolver em um período de cinco anos (BRASIL, 2011). Esta fonte também se refere ao segundo documento básico da avaliação, que é o Projeto Pedagógico do Curso (PPC), definindo o como documento orientador de um curso que traduz as políticas acadêmicas institucionais, sendo também composto pelos conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas a partir de perfil do egresso, estrutura e conteúdo curricular, ementário, bibliografia básica e complementar, estratégias de ensino, docentes, recursos materiais, laboratórios e infraestrutura de apoio ao pleno funcionamento do

curso; o que evidencia a necessidade de empreender estudos sobre a qualidade nos estabelecimentos de educação superior.

Buscou-se este apoio na literatura para sustentar a afirmativa de que o curso pesquisado é um sistema de produção de serviços. A seguir serão feitas considerações gerais sobre a qualidade a fim de se constatar como ela pode influenciar na produtividade.

## **2.2 ABORDAGEM GERAL SOBRE A RELAÇÃO DA QUALIDADE COM A PRODUTIVIDADE**

Visando constatar a influência da qualidade na produtividade frente à literatura, buscaram-se no primeiro momento definições gerais sobre qualidade e produtividade para posteriormente relacioná-las.

Iniciando com a qualidade, vale notar a colaboração dada por Campos (2004) ao expor que produto ou serviço de qualidade é aquele capaz de atender perfeitamente as necessidades do cliente, de forma confiável, segura e acessível; que em outras palavras ele se refere a um projeto perfeito, de baixo custo, sem defeitos, visando à segurança do cliente e capaz de ser entregue no prazo, local e quantidade certa.

Tendo em vista o fato de satisfazer a necessidade de alguém, Marques e Mirshawka (1993) entendem qualidade como o fazer bem feito desde a primeira vez, com zelo e cuidado, sabendo com clareza a necessidade de quem se procura satisfazer e quais os níveis de controle indispensáveis para que se alcance o máximo de resultados com menor esforço, atingindo metas, objetivos e finalidades. Não obstante, ressaltam que a qualidade não depende somente do esforço e do trabalho de cada um; pois defendem que é impossível ter qualidade com equipamentos precários e obsoletos quando se precisa produzir. Sob outro aspecto afirmam que é pouco provável que se tenha qualidade num clima organizacional que ninguém se entende e os conflitos consomem o melhor das energias das pessoas; logo chamam atenção para que os administradores fiquem atentos para os recursos necessários, tanto físicos quanto humanos.

Sobre esses recursos físicos e humanos, vale considerar Miguel (2001), que extraiu diferentes enfoques da qualidade a partir da definição de autores clássicos, como Juran, Daming, Feigenbaum, Crosby e Abbott; que focalizam a qualidade no cliente, conformidade, produto ou serviço, como segue.

<b>Enfoque</b>	<b>Autor</b>	<b>Conceito de qualidade</b>
Cliente	Juran	A qualidade consiste nas características do produto que vão ao encontro das necessidades dos clientes e, dessa forma, proporcionam a satisfação em relação ao produto.
	Daming	A qualidade é a perseguição às necessidades dos clientes e homogeneidade dos resultados do processo. A qualidade deve visar às necessidades do usuário, presentes e futuras.
	Feigenbaum	Qualidade é a combinação das características de produtos e serviços referentes à marketing, engenharia, fabricação e manutenção, através das quais o produto ou serviço em uso, corresponderão às expectativas do cliente.
Conformidade	Crosby	Qualidade quer dizer conformidade com as exigências, ou seja, cumprimento dos requisitos,
Produto	Abbott	As diferenças de qualidade correspondem a diferença na quantidade de atributos desejadas em um produto ou serviço.

Quadro 3 – Definição e enfoque da qualidade segundo autores clássicos.  
 Fonte: Marques e Mirshawka (1993).

Neste sentido, vale lembrar Shigunov Neto e Campos (2006) que apontam a qualidade como tendo um sentido para cada pessoa, de acordo com suas expectativas; assim, para quem tem pouco tempo disponível para ser atendida, vai considerar um serviço de qualidade aquele mais rápido; enquanto outra que prefere ser atendida de forma mais pessoal e não se preocupa com o tempo vai considerar um serviço rápido sem qualidade, pois não atendeu suas expectativas. Eles afirmam que em uma abordagem administrativa, a qualidade tem como um de seus objetivos propiciar o desenvolvimento organizacional por intermédio da melhoria contínua dos processos produtivos.

No campo da gestão da qualidade, Shigunov Neto e Campos afirmam que se trata de atividades da função gerencial que determinam a política da qualidade, os objetivos e as responsabilidades e chamam atenção para o método PDCA para controle de processos, aplicado no Japão por Daming na década de 50. Eles defendem que a realização deste ciclo precisa da análise e medição dos processos para que possam melhorar; isto sem deixar de contemplar seu planejamento, padronização e documentação. Logo, explicam as etapas do ciclo da seguinte forma (p. 79-80).

P (Plan = planejar) – Definir o que se quer, planejar o que será feito, estabelecer as metas e definir os métodos que permitirão atingi-las.

D (Do = executar) – Tomar iniciativa, treinar, implementar, executar o planejado para se atingir as metas, utilizando-se dos métodos definidos.

C (Check = verificar) – Verificar continuamente os resultados obtidos no processo, comparando-os com os métodos estabelecidos, para ver se estão sendo executados conforme planejado.

A (Action = agir) – Tomar ações corretivas ou de melhoria, caso tenha sido constatada na fase anterior (Check) a necessidade de corrigir ou melhorar processos.

Em termos práticos, apresentam uma sequência de seis passos, que equivalem às etapas do ciclo PDCA, como segue.

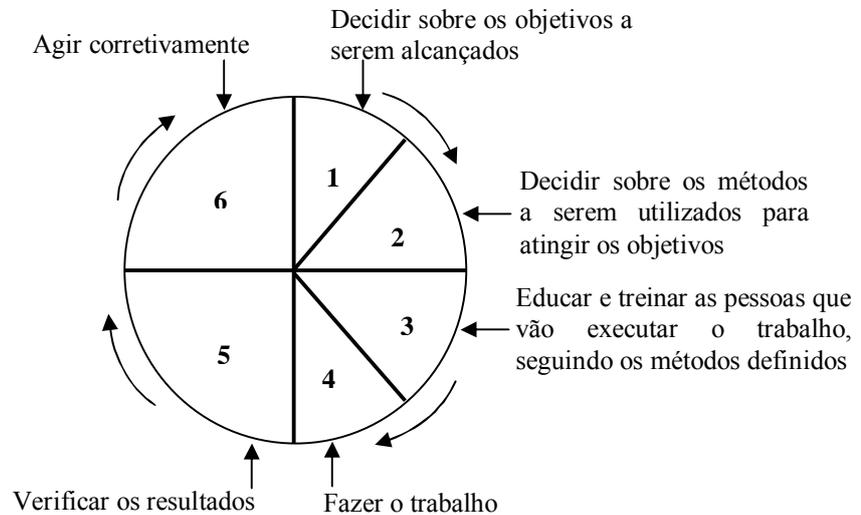


Figura 2 – Passos equivalentes às etapas do ciclo PDCA.  
Fonte: Shigunov Neto e Campos (2006).

Para qualquer que seja o enfoque da qualidade e de que forma ela é gerenciada nas organizações, cabe expor os diferentes graus de objetividade e subjetividade que Costa Neto e Pospis (2007) embutiram em cinco abordagens sobre a qualidade: transcendental (T), fundamentada no produto (Pd), fundamentada no usuário (U), fundamentada na produção (Pc) e fundamentada no valor (V); de acordo com a figura 3.

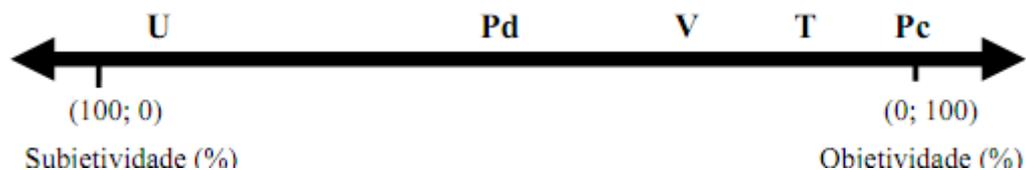


Figura 3 – Graus de objetividade e subjetividade das abordagens da qualidade.  
Fonte: Neto e Pospis (2007).

Atentando para os aspectos mais subjetivos da qualidade, cabe atentar para a qualidade de percepção, definida por Townsend e Gebhardt (2001) como a qualidade subjetiva do ponto de vista do cliente e exemplificada por eles da seguinte forma: “Um produto ou serviço atinge a qualidade em percepção quando atende às expectativas do cliente. Significa ser acreditado como sendo tão bom ou melhor que o cliente espera (p. 4)”. Nessa linha de raciocínio, Townsend e Gebhardt chamam atenção para o fato de que quando clientes e fornecedores internos começam a se comunicar, anomalias na qualidade de fato e na qualidade e percepção internas começarão a ser descobertas.

Considerando os dois aspectos da qualidade (subjetivo e objetivo), obteve-se pelos estudos de Martins, Valter e Martins (2007) uma coleção dos critérios avaliados pelos principais prêmios de qualidade realizados no mundo, como segue.

Prêmio	Local	Ano de início	Elementos avaliados (critérios)										
			Administração e liderança	Estratégias, políticas e planejamento	Clientes e garantia de qualidade	Sociedade	Informações, educação e conhecimento	Pessoas	Padronização	Controle	Processos e recursos internos	Fornecedores e parceiros	Resultados
Prêmio Daming	Japão	1951	X	X	X		X		X	X	X		X
Prêmio Canadense para a excelência	Canadá	1984	X	X	X			X			X	X	X
Prêmio Malcolm Baldrige	Estados Unidos	1987	X	X	X		X	X			X		X
Prêmio Nacional da Qualidade	Brasil	1991	X	X	X	X	X	X			X		X
Prêmio de Excelência da Fundação Européia de Gestão da Qualidade	Europa	1992	X	X	X	X		X			X	X	X
Prêmio Francês de Qualidade e Desempenho	França	1994	X	X	X	X		X			X	X	X
Prêmio Excelência Empresarial do Reino Unido	Reino Unido	1994	X	X	X	X		X			X	X	X
Prêmio Ibero-Americano de Qualidade	Ibero-Americana, Espanha e Portugal	2000	X	X	X	X		X			X		X
<b>Repetições dos elementos avaliados entre as premiações</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>8</b>

Quadro 4 – Comparativo entre os critérios dos principais prêmios da qualidade no mundo.  
Fonte: Martins, Valter e Martins (2007).

Este quadro levou os autores à elaboração de um questionário contemplando os elementos avaliados nas diferentes premiações com perguntas fechadas de múltipla escolha e abertas, onde eles podiam escrever sobre cada item. Apesar da idéia de envolver os aspectos objetivos e subjetivos, esta fonte pesquisada declara que foram gerados somente resultados quantitativos.

Tendo focalizado aspectos objetivos e subjetivos no estudo da qualidade na literatura, retomou-se apoio em Townsend e Gebhardt (2001), pois sustentam que: “[...] fato e percepção, ilumina a diferença entre qualidade e produtividade. Produtividade e qualidade de fato têm uma superposição considerável. Aumentos na qualidade podem conduzir diretamente a aumentos em produtividade (p. 5)”.

Diante dessa afirmativa, coube buscar definições para a produtividade. A primeira contribuição veio de Campos (2004), que ao tratar do quociente entre o que é produzido em

um sistema “*output*” e o que ele consome “*input*”, atentou para o fato de que este sistema pode se referir a empresas, escolas, hospitais, dentre outros, com a missão de satisfazer as necessidades do ser humano; logo produzem produtos ou serviços “*output*”, devidamente especificados e projetados de tal forma a terem valor, ou seja, serem cobiçados pelos clientes. Campos ressalta também que para melhoras na produtividade, é preciso atentar para três fatores: equipamentos e materiais adequados, a maneira adequada de fazer – *know how* e o capital humano.

Para Contador (1998), produtividade é a capacidade de produzir ou o estado em que se dá o processo de obtenção de manufaturas e serviços, ou seja, é a aplicação de recursos produtivos com alguma forma de administração. Atentando para uma dessas formas de administração, Corrêa e Corrêa (2009) sustentam que a produtividade é uma medida em que os insumos são transformados em produtos, sendo que no passado, tinha-se simplesmente a fração entre saídas do sistema considerando o recurso mais escasso de entrada, ignorando os menos escassos. No entanto, ressaltam que outros tipos de medida passaram a se fazer presentes em processos de fluxo contínuo, intensivos em capital, o que permite, por exemplo, no caso de uma refinaria de petróleo, medir sua produtividade em barris de petróleo por dia.

Nas colocações de Smith (1993), a produtividade é usualmente considerada como o resultado obtido através de todo o esforço pessoal e organizacional associado à produção, ao uso, levando à expedição de produto e prestação de serviços. Em seu ponto de vista, a produtividade ou realização de pessoas ou organizações sofre variações, dessa forma, as pessoas envolvidas nesse sistema podem ser mais produtivas, dependendo da complexidade da tarefa, interesse ou motivação. Para ela os meios de avaliar a produtividade combinam métodos numéricos (quantitativos) e descritivos (qualitativos), onde a medição quantitativa tende a ser usada em tarefas repetitivas altamente estruturadas, enquanto que a avaliação qualitativa é frequentemente usada em tarefas criativas abstratas, não repetitivas. Com isso, Smith defende que muitos fatores afetam a maneira de como as pessoas veem e definem a produtividade; logo afirma que qualidade e efetividade fazem parte da maioria das definições de produtividade.

Por efetividade, Jardim (2010) menciona que ela está associada com a missão, ou razão de ser de um empreendimento, logo por meio dela é possível saber se está valendo a pena ter qualidade no dia a dia, ser eficiente, dentre outras coisas. Com isso, estudos de Rojas, Monick e Lejana (2010) se aplicam bem nessa definição ao constatarem que um programa implantado no ensino médio visando trabalhar a disciplina empreendedorismo sinalizou para

obtenção de conhecimento teórico e comportamento que remete os alunos ao espírito empreendedor, dessa forma concluíram que o programa cumpre sua missão.

Nesta mesma linha, Cury (2010) define efetividade como um termo adotado para traduzir o comportamento gerencial quando os insumos são manipulados de forma adequada fazendo com que o valor produzido seja amplamente aceito pelos consumidores. Por seu lado, Sander (1982), que utiliza a efetividade em um paradigma multidimensional da administração da educação a descreve como advinda do latim *efficere* (realizar, cumprir, concretizar), adotada na administração contemporânea como um esforço de superação dos conceitos de eficiência e eficácia; logo efetivo significa real, verdadeiro, que causa efeito concreto. Tratando do termo inglês introduzido na administração contemporânea trata a como *responsiveness*, refletindo a capacidade de resposta ou de atendimento às exigências da comunidade externa expressas politicamente, logo se trata do critério de desempenho que mede a capacidade de produzir a solução ou resposta desejada pelos participantes da comunidade. Em termos práticos, Sander expõe que:

Aplicando os conceitos de eficácia e efetividade à administração da Educação, é possível associar-se, então, a eficácia à consecução de objetivos educacionais (internos ao sistema educacional) e a efetividade à consecução de objetivos sociais mais amplos (externos ao sistema educacional). A ênfase tradicional nos critérios técnicos de eficiência e eficácia está associada à pretensa neutralidade científica da administração da Educação, neutralidade que se torna incompatível com uma administração pautada pelo critério de efetividade. Na realidade, o conceito de efetividade supõe um compromisso real e verdadeiro com os objetivos sociais e as demandas políticas da comunidade. A materialização desse compromisso através da adoção da efetividade como critério fundamental de desempenho exige da administração um envolvimento concreto na vida da comunidade através de uma filosofia solidária e uma metodologia participativa.

[...]o desenvolvimento institucional e a administração para o desenvolvimento, oferecem valiosos subsídios para definir a efetividade como critério de desempenho político da administração da Educação e, como tal, releva a capacidade estratégica de responder e atuar de forma imediata e real, em função das demandas externas, e natureza política, do sistema educacional. Nesse sentido, o grau de efetividade da administração da Educação mede-se em termos de sua capacidade de ação real e verdadeira em resposta às exigências sociais e demandas políticas. A importância fundamental e substantiva dessas exigências sociais e demandas políticas concede à efetividade uma condição de superordenação sobre a eficácia e a eficiência. A efetividade é um critério substantivo, enquanto a eficácia e a eficiência são critérios instrumentais (p. 11-12)

Neste contexto, Sander chama atenção para a administração para relevância focalizando o aspecto antropológico e a dimensão política da efetividade, como segue.

O homem antropológico torna-se homem político, quando se engaja conseqüentemente, numa sociedade concreta. Ou seja, relevância humana concretiza-se na sociedade, através da efetividade política.

Esses elementos conceituais oferecem subsídios úteis para definir a relevância da administração da Educação como um critério de desempenho substantivo intrínseco, de natureza antropológica, medido em termos da significância, do valor e da pertinência dos atos e fatos administrativos para a vida humana associada dos participantes do sistema educacional. Essa significância sugere uma superordenação da relevância sobre a efetividade, e eficácia e a eficiência (p. 13).

Isto chama atenção para o aspecto humano em um sistema educacional, logo convém retomar Smith em função desta afirmar que motivação e satisfação estão entre os assuntos que se relacionam bem com a efetividade. Para ela a motivação não pode ser observada diretamente, mas inferida do comportamento, sendo um bom exemplo de variável de processo, visto que, as pessoas aborrecidas no trabalho geralmente têm baixa motivação e muito embora pareçam ocupadas, podem na verdade estar executando um trabalho insignificante, isto sem desprezar o fato de que a expectativa é uma estimativa subjetiva do que possa vir a acontecer, logo se torna um fator importante na motivação e produtividade.

Por ser a motivação um aspecto intrínseco importante para esta pesquisa, coube abordar os comentários de Cury (2010, p. 28-34) sobre as seguintes teorias motivacionais: Teoria de Herzberg, de Maslow e Teoria X e Y de Douglas e McGregor, como segue.

O homem, segundo Herzberg, tem duas categorias básicas de necessidades, independentes entre si [...].

A primeira categoria é constituída dos fatores de higiene [...].

A segunda categoria foi denominada de fatores de motivação [...].

Portanto, os fatores de higiene são aqueles que não provocam crescimento na capacidade de produção do homem; apenas impedem perdas na realização do empregado, devido às restrições no trabalho.

Já os fatores motivadores traduzem fontes de satisfação, indicando sentimentos de realização, crescimento profissional e reconhecimento que uma pessoa pode sentir na realização de um trabalho, que oferece desafio e amplitude, resultando um aumento de capacidade total de produção.

Maslow é de entendimento que o comportamento do homem pode ser analisado em função das necessidades que sente. [...] Assim a necessidade latente não só molda seu comportamento como indica o que será importante para o indivíduo. Portanto, um sistema constituído pelas necessidades do homem evidentemente se transforma em fonte de motivação [...].

Em seu trabalho, Maslow apresentou cinco sistemas fundamentais de necessidades, dispostos hierarquicamente, capazes de justificar o comportamento humano. Os indivíduos desenvolvem em seu íntimo a consciência da existência dessas necessidades, sendo por elas motivado em ordem ascendente, indo das básicas as mais sofisticadas.

As necessidades básicas são aquelas ligadas a interesses da sobrevivência ou fisiológicas: conforto físico, roupa, abrigo, alimentação [...] satisfeitas as necessidades básicas, o homem evoluirá na hierarquia e passará a se concentrar nas necessidades de segurança, benefícios para si mesmo, sua família, como planos de aposentadoria, pensão [...].

Considerando plenamente satisfeitas as necessidades de segurança, segundo nível de aspiração, o homem deixa de se preocupar consigo mesmo [...]. É o novo estágio que surge por meio do sentimento de associação, vinculando-se a participação de grupos [...].

Sentindo-se integrado, o homem buscará novos rumos, passando a ter como objetivo a obtenção de um status destacado no grupo [...].

Passada a necessidade de ego-status [...] dirige-se para o topo da hierarquia de necessidades, passando a se preocupar com a auto-aprovação e começando a considerar seu próprio potencial e experiência como uma necessidade para testar sua própria capacidade [...].

Na concepção da teoria X, o gerente parte do pressuposto que a maioria das pessoas não prefere ser dirigida, não deseja assumir responsabilidades e procura segurança acima de tudo. O gerente neste caso tem a convicção de que o empregado é motivado por dinheiro, vantagem do emprego e ameaça de punição.

Flui da teoria Y a convicção de que, na organização, a colaboração humana é dosada muito mais pela sensibilidade de os gerentes descobrirem como utilizar o potencial representado pela força de trabalho disponível do que pelos limites da natureza humana.

Num exame comparativo, a teoria X permite aos dirigentes a racionalização fácil para uma atuação organizacional ineficaz, atribuível à natureza dos recursos humanos disponíveis. Já a teoria Y transfere o problema para os gerentes, pois se os empregados são indolentes, relutantes em assumir responsabilidades, destituídos de espírito criador e não cooperativos, as causas devem ser pesquisadas nos métodos gerenciais de organização, direção e controle.

Em termos práticos, essas teorias podem ser evidenciadas por meio dos estudos de Trierweiller (2010) envolvendo a concepção de Maslow na Gerência Operacional da Fundação Catarinense, onde os resultados da motivação indicaram a necessidade de autorrealização como primordial de um grupo de 29 pessoas, seguida das necessidades fisiológicas – correspondente ao trabalho com liberdade e ao trabalho como fonte de realização, de autoestima; sociais e segurança.

Vale também considerar Ruiz (2005), que por seu lado afirma que: “[...] a motivação é uma das dimensões psicológicas primordiais para a aprendizagem, a integração e o sucesso acadêmico na universidade [...] (p. 162)”. Ainda com Ruiz, tem-se que resultados de sua pesquisa com estudantes noturnos de diferentes cursos de uma IES revelaram que eles atribuem importância especial às tarefas que realizam no curso, o que ela chamou de variável motivacional; revelando que os alunos percebem a importância e a utilidade destas tarefas ao estarem dispostos em investir tempo e esforço em sua realização. Ademais, resultados superiores apontam que eles se envolvem na realização de suas tarefas tendo como motivo para isso o prazer, a curiosidade e o desejo de dominar os conhecimentos ligados a estas atividades. Logo concluiu que é salutar oferecer maior qualidade no ambiente de estudo, além de uma atuação mais motivadora por parte de professores.

Focalizando a satisfação como outro aspecto intrínseco essencial para a produtividade e também a esta pesquisa, vale destacar ainda da literatura, outros estudos sobre o assunto. O primeiro diz respeito a Silva (2010) que listou alguns atributos causadoras de satisfação para 56 egressos da Universidade de Caxias do Sul – Serra Gaúcha. Seus resultados apontaram que

a satisfação dos egressos se fez por meio do atendimento (com dois deles vinculados à biblioteca), outros dois relacionados à limpeza e um relacionado ao conteúdo da disciplina. Dessa forma, ele concluiu que estas informações podem auxiliar na tomada de decisões, posto que também apontou atributos de insatisfação relacionados à infraestrutura.

Mantendo o foco no ambiente universitário, Traudi e Fiuza (2010) apontaram a base afetiva como um fator preponderante para causar bem estar e satisfação com o trabalho entre professores que ministram disciplinas para o Curso de Administração em uma IES, especificamente nos afetos positivos; seguida da realização, o que sinalizou para um quadro de docentes satisfeitos no trabalho quanto à chefia, natureza do trabalho e colegas.

Mantendo esta linha, Ramos e Rodrigues (2009), concluíram que a satisfação com a carreira docente tem como fatores explicativos da satisfação o desenvolvimento profissional, assim como a atividade docente em si e a remuneração, lembrando ainda que a contribuição com a formação dos alunos também apareceu como sendo importante fator de satisfação com o trabalho.

A este respeito, tem-se que serviços, pessoas e a própria IES podem ser vista como fatores de satisfação, conforme verificado por Righi et al. (2007) no Programa de Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Maria com alunos permanentes e egressos, tomando como base a satisfação com: corpo docente – que foi o constructo melhor avaliado pelo grupo pesquisado, instituição e curso – que foi bem visto pelo fato de os alunos sentirem que são bem incentivados e escrever artigos.

Outros teóricos também foram importantes nesta consulta literária, ao exporem fatores que geram insatisfação em uma IES. O primeiro, diz respeito à Brandstetter e Oliveira Júnior (2007) tendo como público alvo os clientes internos que recebem os serviços prestados pelo setor de obras e manutenção do departamento de serviços gerais da Universidade Católica de Goiás, cujos resultados apontaram para as seguintes causas de insatisfação: serviço lento, falta de matéria-prima, mão-de-obra insuficiente, transporte e distribuição de fretes complicados, falha de programação e aparência dos funcionários. Por outro lado, Medeiros e Dantas (2005) apontam que aspectos relacionados a recursos humanos também são causadores de insatisfação em uma IES, ao revelarem um quadro de insatisfação total de docentes e técnicos, levando a um diagnóstico de que a instituição precisa de uma política de recursos humanos que promova o desenvolvimento profissional de seus colaboradores e lhes permita galgar patamares mais elevados de responsabilidade em sua carreira, e conquistar assim, consequências tangíveis como remuneração e intangíveis, como reconhecimento e confiança pelo trabalho.

Com base nos teóricos citados nesta seção foi possível obter definições gerais sobre qualidade e produtividade e compreender a que a melhoria da qualidade pode influenciar na produtividade, que por sua vez pode ser estudada pela efetividade, a partir de aspectos intrínsecos. A seguir será feita uma abordagem mais específica da avaliação como caminho para se obter qualidade na educação superior.

## **2.2 AVALIAÇÃO COMO FERRAMENTA DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO SUPERIOR**

Nesta seção focalizou-se a avaliação como ferramenta da qualidade na educação, especialmente na educação superior, abordou-se a qualidade na perspectiva de autores que aproximam a educação de qualidade com a satisfação de seus *stakeholders* e exemplificou-se com estudos que avaliam a qualidade em estabelecimento de educação superior.

Segundo Paladini (2010) qualidade é uma palavra de domínio público e uso comum o, que gera uma série de equívocos quando se trata de produção. Para desfazer este equívoco se deve considerá-la como um conjunto de atributos ou elementos que compõem o produto ou serviço, levando em conta o consumidor e a diversidade de itens para ele relevante.

Ao olhar para os serviços oferecidos na educação, considera-se que eles são sempre avaliados pelos seus clientes através de uma interação com um ambiente físico, processos e indivíduos, levando-o a um julgamento se ele foi bem ou mal oferecido (MIGUEL, 2001), por esta razão Miguel ressalta que a satisfação do cliente está relacionada com o resultado final da experiência adquirida com o processo psicológico, avaliativo e de percepção, o que significa existir uma avaliação da qualidade feita pelo cliente relacionada ao processo e ao resultado.

No contexto escolar, Barbosa (1994) afirma que uma escola, como organização humana, só pode existir e sobreviver na sociedade se for para satisfazer as necessidades das pessoas afetadas pela sua existência, estas pessoas são os alunos e seus familiares, a sociedade, professores e funcionários e a entidade mantenedora.

Partindo para a educação superior, Abreu Júnior (2009) diz que o mundo acadêmico preza por uma qualidade que se baseia em indicadores e critérios quantitativos como número de professores doutores, de publicações em revistas indexadas, de produções originais das instituições, sobretudo aquelas referentes a teorias e tecnologias inovadoras, o que remete ao entendimento de qualidade como a menor distância entre o estágio em que a instituição se encontra e o protótipo ideal de instituição.

Por meio de Abreu Júnior, é possível identificar uma relação da qualidade com a missão e os valores de uma Instituição de Educação Superior (IES), pois afirma que:

A qualidade em uma perspectiva multidimensional, está intimamente ligada à missão e aos valores da instituição. São eles que indicam uma situação prospectiva ideal e fazem mover a instituição para diminuir o espaço entre a instituição atual e uma situação desejada. Trata-se de um conceito de qualidade que envolve e compromete os seus integrantes e parece não concorrer com as demais concepções, mas, sim, abarcá-las. Não se concebe, como ideal, uma instituição em que as necessidades dos usuários ou beneficiários não estejam satisfeitas ou que se tenham sistematicamente frustradas as suas expectativas, sem deflagrar uma espécie de crise (p. 260).

Por sua vez, Frizzo e Godoy (2002) atentam para o papel da IES em corresponder aos anseios da sociedade e que tipo de contribuição ela dá por meio de seus cursos, dos resultados das pesquisas e todos os serviços que ela oferece face ao cumprimento de sua missão; logo chamam atenção para uma avaliação que contemple esses aspectos, muito embora aponte algumas dificuldades, como segue.

A avaliação faz parte da sondagem do ambiente para saber das necessidades e expectativas da comunidade em relação à instituição. Pretende-se saber a real contribuição que a instituição vem prestando à sociedade através de seus cursos, pesquisas e serviços, bem como o perfil do profissional que deseja formar para exercer a cidadania.

A avaliação é usada também para medir a fidelidade da universidade à sua missão, que está presente na qualidade das pessoas educadas por ela, no nível de excelência e na utilidade de sua produção científica, técnica, artística e cultural. A avaliação é condição de sobrevivência da instituição, por isso exige transparência e lealdade de todos os envolvidos. No entanto, o uso dos resultados dos trabalhos de avaliação envolve várias dificuldades. A primeira diz respeito à aparente ausência, nos relatos das experiências, de um processo de tomada de decisão entre os envolvidos, principalmente quando se tem temor dos resultados considerados ruins para a comunidade e órgãos decisórios. A segunda é a não publicação dos resultados. A terceira está ligada ao uso dos trabalhos de avaliação devido à descontinuidade das equipes. Em relação aos resultados produzidos, um ponto positivo pode ser o aprimoramento da metodologia, uma vez que há necessidade de se incentivar processos que combinem elaboração de indicadores e avaliação qualitativa, usando opiniões de alunos e pares externos (p. 1-3).

Por causa disso atentou-se para Schwartzman (2008), o qual diz que uma avaliação, quando bem feita, deixa o público devidamente informado sobre cursos que devem ser buscados ou evitados, e estimula as instituições a melhorar seu desempenho. Isso mostra a importância de se desenvolver estudos envolvendo a temática avaliação da qualidade no contexto das IES com foco na melhoria, valendo citar as contribuições de Mecca, Henning e Paladini (2010), que na busca por indicadores de qualidade relevantes na escolha de um curso de graduação, obtiveram frente aos alunos do Curso de Ciências Contábeis de uma IES particular de Santa Catarina a composição didático-pedagógica como preponderante nesta

escolha, com destaque para o projeto pedagógico do curso, o corpo docente, assim como horários de aula adequados. Frente aos professores e coordenadores os indicadores voltaram-se à administração acadêmica e institucional e opção pelo curso, destacando-se os processos de seleção e recomendação de amigos e parentes.

Pesquisas dessa natureza podem oferecer vários parâmetros para auxiliar na gestão universitária. Moura e Monteiro (2007) ofereceram auxílio a partir das considerações sobre o trabalho docente como determinante da qualidade em uma IES particular; onde os resultados quantitativos obtidos frente às respostas dos docentes mostraram os seguintes resultados para apoiar a gestão universitária: 100% da amostra de professores expuseram que a titulação é importante para uma educação de qualidade; 44,7% se sentem valorizados; 100% acham importante a capacidade produtiva – apesar disso não ser condizente com suas publicações; 78,9% acham o currículo intenso como fator de qualidade; somente 50% desenvolve pesquisa na instituição; como forma de avaliar o aluno todos utilizam provas, de onde uma boa parte avalia também pela frequência, trabalhos individuais e em grupo.

Neste contexto, Veiga (2005) pondera que o trabalho dos professores englobam funções que vão além de ministrar aulas e destaca que ter um bom conhecimento sobre a disciplina e como explicá-las se tornou algo mais complexo a partir das novas condições de trabalho, logo têm uma participação importante quando se empreende avaliação em estabelecimentos educacionais.

Nas ponderações de Veiga (2005), docência exige formação; indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, articulando componentes curriculares, projetos de pesquisa e de intervenção, como segue.

A docência universitária exige a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Faz parte dessa característica integradora a produção do conhecimento bem como sua socialização. A indissociabilidade aponta para a atividade reflexiva e problematizadora do futuro profissional. Articula componentes curriculares e projetos de pesquisa e de intervenção, levando em conta que a realidade social não é objetivo de uma disciplina e isso exige o emprego de uma pluralidade metodológica. A pesquisa e a extensão indissociadas da docência necessitam interrogar o que se encontra fora do ângulo imediato de visão. Não se trata de pensar na extensão como diluição de ações - para uso externo - daquilo que a universidade produz de bom. O conhecimento científico produzido pela universidade não é para mera divulgação, mas é para a melhoria de sua capacidade de decisão (p. 2-3).

Logo, diante da temática qualidade da educação superior, Veiga chama atenção para a formação científica e pedagógica.

A preocupação com a qualidade dos resultados da educação superior, principalmente os de graduação, revela a importância da formação científica, pedagógica e política de seus docentes. É importante salientar que o professor universitário precisa ter necessariamente competência pedagógica e científica (p. 6).

No âmbito da avaliação da educação superior, vale ainda considerar de Veiga (2005) algumas atividades utilizadas em programas de formação que podem ser utilizadas pelas IES, no âmbito Institucional.

- Formação paralela à prática docente universitária que será exercida pelo acompanhamento do professor desde o início de seu ingresso na instituição de ensino superior por meio de:
  - atividades de tutoria, assessoria a jovens professores, discussão e avaliação curricular e outras tarefas, objetivando incentivar o desenvolvimento profissional;
  - estímulo ao trabalho coletivo, trabalho em equipe, estimulando grupos inovadores;
  - fomento às experiências compartilhadas e parcerias interdisciplinares ou interinstitucionais;
  - estágios orientados.
- Institucionalização de um Núcleo de Pesquisa e Apoio Pedagógico (NUPAP) ou Unidade Pedagógica, nos quais trabalham graduados em Ciências da Educação atuando como assessores pedagógicos que realizam um trabalho conjunto com o docente, acompanhado de sugestões, contribuições e oferta de modalidades formativas presenciais e a distância. O *locus* do referido núcleo é a Faculdade de Educação.
- Criação e fortalecimento de disciplina específica nos cursos de pós-graduação *lato* e *stricto sensu*, tais como Metodologia de Ensino Superior, Organização do Trabalho Pedagógico, Docência Universitária. A disciplina específica de cunho pedagógico deverá ser oferecida pela Faculdade de Educação, a fim de garantir a unidade formativa no contexto do Projeto Institucional de Formação e Desenvolvimento Profissional de Professores Universitários, que envolvem os diferentes programas de pós-graduação *lato* e *stricto sensu* da instituição.
- Organização de palestras e conferências com especialistas convidados a partir do levantamento de necessidades.
- Inclusão de exigências no contrato de trabalho, para que o professor ingressante ao longo do período probatório realize sua formação inicial para o exercício da docência universitária (p. 7-8).

Assim, é oportuno elencar outros componentes de uma IES, logo as contribuições de Braga et al. (2008) revelaram que professores e alunos apontaram a estrutura curricular e conteúdo das disciplinas importantes para a oferta de um curso superior com qualidade, sendo isso as maiores deficiências no Curso de Desenho Industrial da UFAM. Os alunos apontaram o envolvimento dos professores com o curso outra deficiência, o que levou Braga et al. a interpretar como necessidade de construir um modelo de autoavaliação do trabalho docente; ressaltando que professores e alunos recomendariam o curso a outros colegas, com expectativas de melhora no curso quanto aos itens apontados.

Situação levantada por Cordeiro e Mota (2008) visando conhecer a qualidade dos serviços oferecidos na Faculdade Metropolitana de Manaus sob a ótica dos alunos revelou a

necessidade de melhorar urgente o serviço de secretaria/apoio e também o conteúdo programático das disciplinas; situação oposta ao corpo docente, coordenação administrativa/pedagógica e infraestrutura física. Com o mesmo foco, Neumann et al. (2006) diagnosticaram no curso de engenharia de produção da Universidade do Alto Vale do Idajau a maioria dos professores com dificuldade em cumprir integralmente os conteúdos das disciplinas, por conta de insuficiência na carga horária, ementa muito extensa, falta de leitura dos acadêmicos, conteúdos inadequados aos objetivos do curso e falta de estrutura de apoio, às vistas dos professores; sendo que os discentes apontaram as seguintes soluções: reestruturação das ementas, das matrizes curriculares e disponibilização de laboratórios para aulas práticas. Isto sem desconsiderar que docentes e discentes apontaram deficiência nas obras disponíveis na biblioteca.

Outro tipo de contribuição relevante para apoiar avaliação da qualidade em IES advém da construção de modelos de avaliação, com isso foi possível destacar alguns modelos disponíveis na literatura que tem afinidade com esta pesquisa.

A despeito disso, Espíndola, Romano e Scandelari (2007) construíram um modelo de avaliação da qualidade de cursos tecnológicos, aplicado em um centro federal de educação tecnológica para fins de gerenciamento da qualidade, associado em técnicas estatísticas, focando inclusive nos segmentos docentes, discentes e técnicos administrativos; utilizando critérios de excelência de prêmios da qualidade e itens que variam em uma escala de 1 a 5, conforme quadro 5.

<b>Crítérios do modelo</b>	<b>Itens</b>
1- Liderança	1.1 Sistema de liderança; 1.2 Cultura de excelência; 1.3 Desempenho institucional.
2 - Estratégias e planos	2.1 Formulação; 2.2 Implementação; 2.3 Planejamento pedagógico
3 – Alunos	3.1 Expectativas, 3.2 Participação, 3.3 Relacionamento e satisfação
4 – Sociedade	4.1 Responsabilidade social, 4.2 Relacionamento externo, 4.3 Ética e desenvolvimento social
5 - Informações e conhecimento	5.1 Institucionais, 5.2 Comparativas, 5.3 Ativos intangíveis
6 – Pessoas	6.1 Sistema de trabalho, 6.2 Capacitação, 6.3 Qualidade de vida
7 – Processos	7.1 Gestão de cursos superiores, 7.2 Desenvolvimento dos cursos superiores
8 – Resultados	8.1 Processos pedagógicos,

Critérios do modelo	Itens
	8.2 Alunos e sociedade, 8.3 Pessoas, 8.4 orçamento, 8.5 Efetividade da instituição, 8.6 Liderança e responsabilidade social

Quadro 5 – Critérios e itens do modelo de Espíndola, Romano e Scandelari (2007).

Espíndola, Romano e Scandelari apresentam ainda uma colaboração sobre uma visão sistêmica com processo de ensino e aprendizagem que permitem visualizar o processo de formação, onde atuam diferentes atores institucionais, que em termos práticos permite visualizar algumas fragilidades, conforme figura 4.



Figura 2 – O processo de ensino



Figura 3 – O processo de aprendizagem

Figura 4 – Visão sistêmica do processo de ensino e aprendizagem.

Fonte: Espíndola, Romano e Scandelari (2007).

Ao se referir a tal assunto, Freitas e Fontam (2008) também leva em consideração a participação do corpo docente, discente e técnico administrativo, para conhecer fragilidades e potencialidades de um curso de graduação. Esta estrutura de avaliação tem como base as interações entre os atores responsáveis pelo funcionamento dos cursos, logo aponta para a organização administrativa, instalações, corpo docente e corpo discente, adotando uma escala de 1 a 5, onde as interações constam na figura 5.

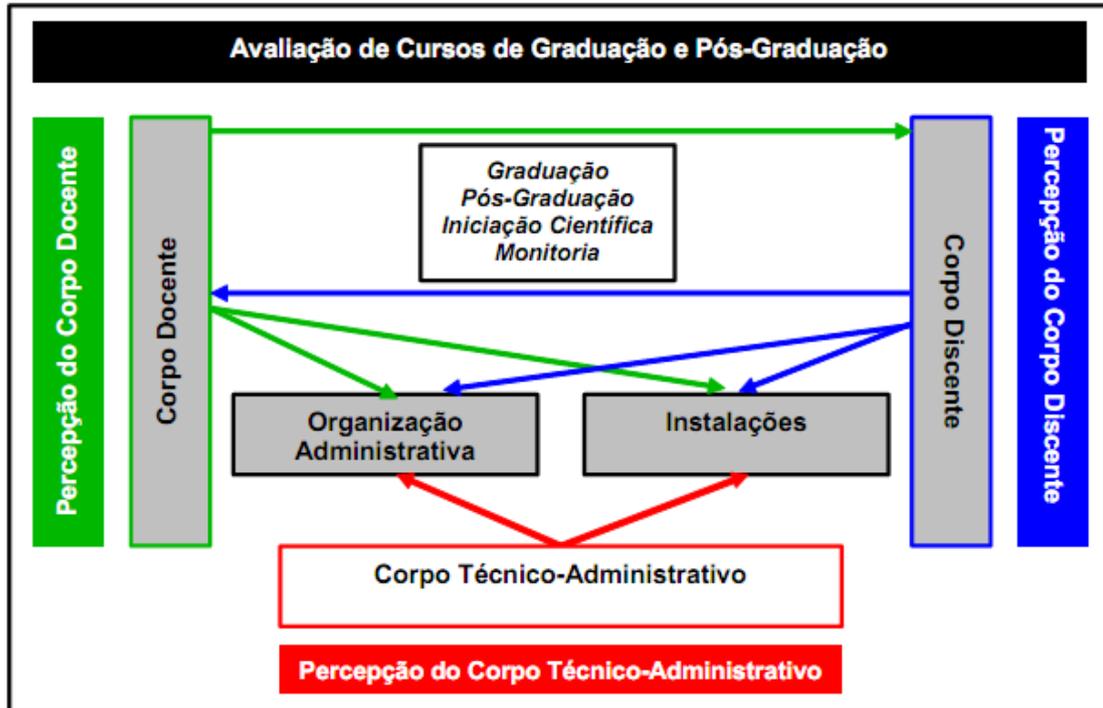


Figura 5 – Relação entre os elementos do processo de autoavaliação de cursos universitários. Fonte: Freitas e Fontamam (2008).

Ainda nesta linha de considerações, vale focar em estudos de Gallon et al. (2008) que buscaram nos periódicos Qualis A da CAPES na área de engenharia III entre 2000 e 2007 as principais ferramentas gerenciais para apoio à tomada de decisões nas organizações, encontrando o SINAES, o Método Electre Tri, lógica Fuzzi, Ballanced Scorecard (BSC) e Análise Envoltória de Dados (AED), Serviqual e método AHP entre as mais utilizadas. Este estudo gerou uma lista com as 19 publicações, onde o SINAES aparece em três, como ferramenta gerencial importante para apoio e tomada de decisão, conforme figura 6.

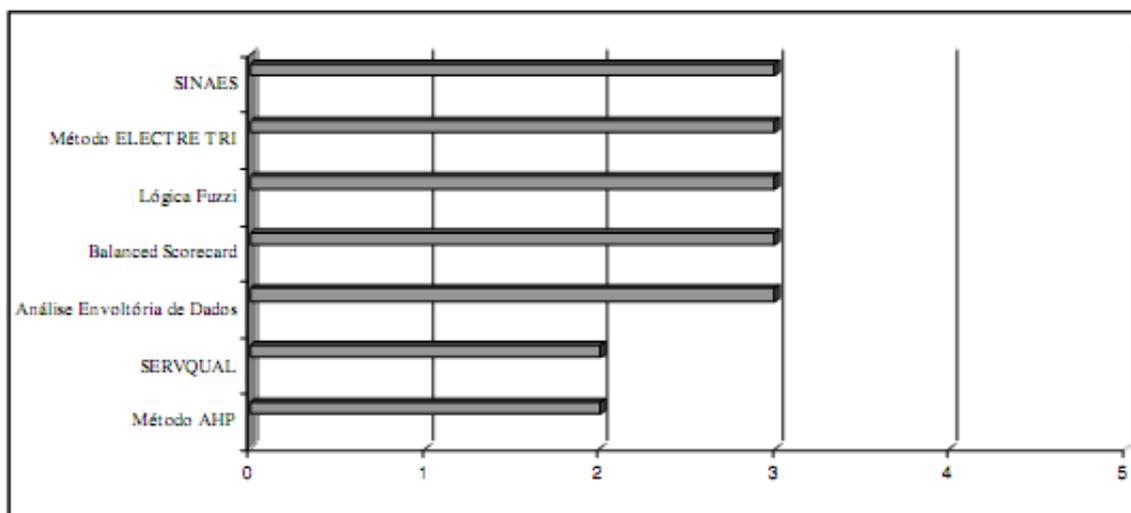


Figura 6 – Número de periódicos Qualis A da CAPES envolvendo ferramentas gerenciais para apoio à decisão. Fonte: Gallon et al. (2008).

Além disso, os estudos de Gallon et al. resultaram na descrição de cada uma das ferramentas gerenciais, conforme quadro 6.

Ferramentas gerenciais mais utilizadas	Descrição
SINAES	Possui três funções principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. Avalia ainda o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos.
Método ELECTRE TRI	Fundamenta-se na construção de uma relação de sobreclassificação que incorpora as preferências estabelecidas pelo decisor diante dos problemas e das alternativas disponíveis.
Lógica Fuzzy	Deve ser vista mais como uma área de pesquisa sobre tratamento da incerteza, ou uma família de modelos matemáticos dedicados ao tratamento da incerteza, do que uma lógica propriamente dita.
<i>Balanced Scorecard</i>	Um modelo de avaliação e <i>performance</i> empresarial, porém, a aplicação em empresas proporcionou seu desenvolvimento para uma metodologia de gestão estratégica.
Análise Envoltória de Dados	É uma metodologia de análise de eficiência que compara uma eficiência revelada (tida como eficiência otimizada) com a eficiência das unidades analisadas estabelecendo um indicador de avaliação da eficiência da relação insumos/produtos dessas unidades.
SERVQUAL	Uma ferramenta utilizada principalmente para medir a qualidade na prestação de serviços.
Método AHP	Um método para tomada de decisão que envolve estruturação de multicritérios de escolha numa hierarquia. Avalia a importância relativa desses critérios, compara alternativas para cada critério, e determina um <i>ranking</i> total das alternativas.

Quadro 6 – Funções das ferramentas gerenciais contidas nas publicações Qualis A da CAPES de 2000 a 2007. Fonte: Gallon et al. (2008).

Atentando para avaliação da qualidade na educação superior em âmbito nacional, é oportuno apoiar-se em Shwartzman (2008), posto que ele expõe que cada país adota um sistema de avaliação e estes se diferenciam, o que o leva a afirmar que não há um que seja superior ao outro, mas atenta que algumas características distinguem boas e más práticas destas avaliações. Para Shwartzman algumas características dizem respeito aos objetivos das avaliações, outras relativas à maneira pela qual os sistemas de avaliação são institucionalizados e utilizados e outras relativas aos aspectos mais técnicos do uso de testes e outras características.

Buscando uma base para apoiar as práticas de avaliação no Brasil, obteve-se em Haddad (2008) a afirmativa de que a educação superior é um dos eixos balizadores do Plano Nacional da Educação (PDE) e ainda que um dos princípios do PDE diz respeito a não somente ampliar o número de vagas nas universidades, mas também oferecer uma educação superior com qualidade.

Com este nexos, Haddad (2008) expõe que a avaliação da educação superior brasileira tem como base os instrumentos de avaliação do SINAES, os quais foram devidamente discutidos, revistos e aprovados pela Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES). Com estes instrumentos os três componentes do SINAES (avaliação institucional, de cursos e desempenho de estudantes) dialogam entre si e fazem com que a

avaliação seja um desenho institucional com marco regulatório e coerente, capaz de assegurar meios de o poder público supervisionar o sistema federal de educação superior, oferecendo reputação e autonomia às boas instituições.

Neste contexto, atentou-se para o que possa ter influenciado a construção do modelo de avaliação atualmente utilizado no país, comentado por Haddad (2008) e se observou nos estudos realizados por Morosini (2009) sobre a qualidade na educação superior, considerando as perspectivas internacionais que influenciam as nacionais por conta da globalização, uma tendência mundial em adotar o modelo *learning outcome*, ou seja, o que a pessoa com qualificação específica é capaz de conhecer, compreender e desempenhar. Sobre isto a autora comenta que a qualificação é considerada a ponte entre o desenvolvimento do conhecimento pela educação e as demandas advindas do mundo do trabalho.

Para Dias Sobrinho (2008), a ascensão da força instrumental e política do processo de avaliação e acreditação da educação superior se deve em grande parte à questão da qualidade, que vem a obter novos significados a partir dos fenômenos interligados do que se convencionou chamar de globalização ou sociedade do conhecimento. Este autor explica que no meio acadêmico, defende-se a qualidade educativa associada à ciência socialmente relevante e à formação humana integral, o que serve de argumento para a implementação de processo de avaliação voltada aos princípios da educação e conhecimento como bens sociais para benefício de todas as pessoas em prol da sociedade.

Por outro lado, Dias Sobrinho (2008) comenta que os governos estreitamente combinados com o mercado se ligam à massificação da educação superior e aos novos papéis que lhe são atribuídos na economia global, o que faz predominar a concepção e a prática de avaliação instrumentalizada à educação vinculada aos interesses do mercado, o que o leva a afirmar que a avaliação também é um instrumento importante para informar o mercado de trabalho a respeito da qualidade e do tipo de capacitação profissional que os cursos estavam oferecendo, bem como para indicar as IES que estariam mais ajustadas às exigências da economia.

Mas sob sua ótica isso não é tudo, esta mesma fonte sustenta que a qualidade na educação deve incorporar valores técnico-científicos, culturais, ético-políticos, ou seja, os valores que constituem a complexidade da existência humana, logo a avaliação é vista como um processo social de formação, pois passa a implicar educadores e educandos, avaliadores e avaliados, numa mesma situação social que é sempre carregada de grande densidade pedagógica.

Após esta abordagem sobre a avaliação como ferramenta da qualidade no processo de avaliação da educação superior, discorrer-se-á sobre um breve histórico que antecedeu ao atual sistema de avaliação utilizado no Brasil. Fez-se isso a fim de expor ao leitor as principais características e diferenças dos modelos de avaliação da educação superior adotados ao longo de sua história, bem como as melhorias e contribuições advindas com cada um deles durante o período que esteve em uso.

### **2.3 BREVE HISTÓRICO DA AVALIAÇÃO DA EDUCAÇÃO SUPERIOR NO BRASIL**

Esta seção concerne aos enfoques que os governos brasileiros deram aos diferentes modelos de avaliação da educação superior, adotados ao longo de aproximadamente três décadas e será descrito cada período na visão dos críticos que se propuseram caracterizá-los.

Para isso, tomou-se como base o trabalho realizado por Schlickmann et al. (2008) porque estes autores identificaram os enfoques que os governos deram à avaliação da educação superior no Brasil a partir de 1970 e serão adicionadas outras contribuições para fortalecer suas afirmativas; ressaltando que os diferentes enfoques identificados nos modelos foram: normativo, cognitivo e regulador, como segue.

O modelo de avaliação proposto pela CAPES em 1976, segundo Schlickmann et al. foi regido por princípios baseados na busca pela racionalidade e por um caráter quantitativista e objetivista, foi também relacionado a aspectos de prestígio e impacto, o que levou a identificar a predominância do enfoque institucional normativo. No entanto, Paula [2003?] ressalta que tais procedimentos avaliativos eram aplicados somente em nível de Pós-Graduação.

Voltando à base de Schlickmann et al., no Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU) em 1983, buscou-se ir além do quantitativismo ao se coletar dados com questionários aplicados a atores institucionais e analisá-los posteriormente. No entanto, este programa foi abandonado no ano subsequente, o que levou os autores a apontar somente uma tendência ao enfoque cognitivo.

Os autores de referência relatam que em 1985 volta novamente a prática de uma avaliação da educação superior no país focada em padrões de desempenho, em parâmetros de caráter nacional, livre de análises mais qualitativas com predominância do caráter regulador e manifestações do caráter normativo.

Dias Sobrinho (2006) comentou esta situação na época, ao expor que a partir de 1980, foram incorporadas na educação superior a lógica e as práticas do mercado, pois o discurso da crise educacional insuflou as propostas reformistas dos governos, os quais passaram a vivenciar as noções de quase mercado educacional, com ações voltadas à liberdade individual, sucesso individual, desempenho, resultados, empreendedorismo empresarial, livre escolha, qualidade, autonomia, eficiência, produtividade e lucro. Para Dias Sobrinho isto fez com que as instituições educativas enfraquecessem seu caráter de mediação entre o indivíduo e sociedade global; ressaltando que não objetiva desmerecer as instituições privadas do Brasil ao expor isso, mas atenta para o fato da existência predominante do caráter mercantil em boa parte delas e chama atenção para o fato de sua eficiência como empresa não deve exilar a eficácia social.

Paula [2003?] atenta para uma avaliação com o objetivo de se alocar recursos ao dizer que o Ministério da Educação, criou o Grupo Executivo para a reformulação da Educação Superior (GERES) com o intuito de avaliar a educação superior para alocar recursos e estabelecer a autonomia universitária. Paula comenta que este acontecimento foi a primeira vez que se levou em conta a necessidade de avaliar cursos de graduação e chamou esse fato de embrião das políticas avaliativas da década de 90.

Recorrendo novamente à Schlickmann et al. (2008), verificou-se que com a instalação do GERES no Brasil os recursos públicos foram distribuídos às instituições em conformidade com o desempenho na avaliação. Isto fez com que o desempenho das instituições pudesse ser comparado, logo desencadeou o enfoque regulador. Ele diz que o mesmo enfoque permaneceu no governo Collor, pós Constituição de 1988, onde se divulgou a lista de improdutivos de Goldemberg, com um modelo que propôs um ranqueamento dos professores com vistas ao desempenho docente.

Resultados de investigação realizada por Mancebo e Rocha (2002) que se propuseram a analisar a avaliação da educação superior no Brasil desde o início da década de 80, no marco das chamadas políticas neoliberais, por meio de análise documental, revelaram a existência de uma pluralidade de práticas avaliativas atingindo âmbitos de aplicação como o da avaliação da aprendizagem, o da produção do conhecimento e até mesmo o da eficiência da instituição em gerir esta relação. Esta investigação levou Mancebo e Rocha a afirmar que a avaliação da educação superior das décadas de 80 e 90 foi incrementada em um contexto de racionalização dos recursos públicos, o que levou a uma redistribuição de funções entre os atores institucionais, de modo que somente uma parte manteve o controle estratégico global,

por meio de precisos estratagemas político avaliativos, cabendo às instituições somente responder as expectativas governamentais.

Mancebo e Rocha (2002) apontam como efeito destas práticas avaliativas finalísticas, realizadas a partir de um sistema de verificação e mensuração do desempenho sobre o corpo docente foi que este teve na captação de recursos e bolsas uma relação direta com sua avaliação, logo esta orientação financeira constituiu um obstáculo que distanciou as universidades da relação entre a produção de conhecimentos e a sociedade. Para elas, o efeito também se fez sentir na administração, perfil e metas institucionais, por causa da pressão pela ampliação pela oferta de vagas ao menor custo possível, o que favoreceu contratos ágeis e econômicos de professores temporários, com poucas ofertas em concursos públicos.

Costa (2009) discorre que em 1990, O MEC constituiu a Comissão coordenadora das atividades de fomento à melhoria do processo de gerenciamento das Instituições Federais de Ensino Superior (IFES), propondo um conjunto básico de indicadores de qualidade que deveriam ser utilizados pelas universidades brasileiras. Tais indicadores serviriam de padrão para as avaliações regulatórias realizadas pela Secretaria de Educação Superior do MEC, com fins de credenciamento de estabelecimentos educacionais e autorizações e reconhecimento de cursos.

Dando continuidade, recorreu-se a Gomes [2001?] e chegou-se ao Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB) que se originou de uma parceria entre a Secretaria de Ensino Superior (SESu) do Ministério da Educação (MEC) e alguns setores das universidades brasileiras entre 1993 a 1994, no governo de Itamar Franco. O autor destaca neste programa, o respeito à identidade institucional, não primiação ou punição e adesão voluntária a ele como alguns de seus princípios que revelavam a preocupação por parte das lideranças do MEC e representantes das universidades com o estabelecimento de uma cultura positiva de avaliação. Neste contexto Gomes relata que a hegemonia política do processo de formulação da política de avaliação pertencia às lideranças universitárias e assim eles definiram os termos e as condições sob as quais a avaliação deveria ocorrer. Neste cenário o mesmo autor enfatiza que o MEC ficou sem obter dados que levassem a um acurado ou mesmo razoável diagnóstico dos problemas do sistema de educação superior.

Retomando a visão de Schlickmann et al. (2008), o PAIUB foi um programa que hibridizou aspectos qualitativos e quantitativos da avaliação institucional, com base nos princípios da globalidade, comparabilidade, respeito à identidade institucional, não punição ou premiação, adesão voluntária, legitimidade e continuidade, esse modelo levou em conta o

contexto, as peculiaridades e a complexidade de cada instituição. Assim, esse modelo avaliativo remete a um enfoque institucional predominantemente cognitivo.

Chegando ao governo de FHC (1995 a 2002), Schlickmann et al. salientam que o PAIUB não recebeu apoio do MEC o que levou ao surgimento do provão e das visitas de comissão de especialistas, onde se enfatizou novamente o racionalismo e o levantamento de dados seguido da criação e ranqueamento das IES, o que os levaram a identificar a predominância do enfoque normativo nesse modelo de avaliação.

De acordo com Dias Sobrinho (2010) existiam outros instrumentos utilizados na avaliação da educação superior usados neste período (Censo da Educação Superior e Avaliação das Condições de Ensino), no entanto o provão, cujo nome técnico era Exame Nacional de Cursos (ENC) era o mais importante e sobre ele, o autor faz o seguinte comentário:

Tratava-se de um exame escrito, de amplitude nacional, aplicado a estudantes concluintes das áreas pré-selecionadas anualmente pelo MEC. A cada ano se ampliava a cobertura do exame, tendo atingido 26 áreas em 2003, quando da última aplicação. As IES a que correspondiam os estudantes testados recebiam os relatórios com os resultados agregados. Apenas os estudantes recebiam informações de seu desempenho, inclusive a posição na escala de notas na respectiva área de conhecimento (p. 203).

Para Dias sobrinho os resultados desse conjunto de instrumentos, especialmente do Provão, serviam de base para os atos regulatórios de credenciamento e reconhecimento de instituições e reconhecimento de cursos. Porém ele critica o provão por ser um exame de larga escala que não media a aprendizagem e sim o desempenho, o que variava entre cursos e ainda afirmou que os efeitos pedagógicos significativos ficavam em dúvida, visto que não havia participação conjunta de professores e alunos.

Outra crítica ao ENC que foi considerada partiu de Augusto e Balsan (2007) que o descreveram da seguinte forma:

O ENC, ou Provão como ficou mais conhecido, foi implementado durante o Governo Fernando Henrique Cardoso, para atender a interesses neoliberais. Ele não era um sistema de Avaliação Institucional, mas, sim, um instrumento pontual e estático, uma vez que era uma “prova” aplicada aos alunos concluintes dos cursos de graduação previamente selecionados e que buscava medir o desempenho desses alunos (p. 599).

O provão recebeu também muitas críticas da comunidade acadêmica, por esta razão foi inclusa nesta seção a entrevista retirada de Gomes [2001?] em 06 de julho de 1998, na qual a presidente do INEP daquela época Maria Helena contextualiza a formulação do ENC da seguinte forma:

Eu acho que [o ENC] foi um mérito do Ministro Paulo Renato, porque internamente nós tínhamos dúvidas sobre o desenho do sistema de avaliação do ensino superior e o ministro insistia que ele queria um exame ao final dos cursos de graduação. [...]. Nós achamos que a avaliação tinha que trabalhar com os indicadores globais de desempenho levantados pelo censo do ensino superior, com as comissões de visitas e com a avaliação institucional, tá certo? E com os processos de auto-avaliação interna das universidades. Mas nós tínhamos dúvidas com a obstinação do Ministro Paulo Renato em relação à implantação do Exame Nacional de Cursos ao final dos cursos de graduação. E o ministro entendia que era preciso ter um exame ao final de curso que seria quase que um termômetro, um sinalizador de problemas e que esse termômetro ele se conjugaria com os outros procedimentos de avaliação, como a avaliação institucional que tem uma complexidade muito maior... Então, o Ministro diz assim: não, nós temos que combinar indicadores globais da instituição como um todo com indicadores dos cursos. O que eu quero saber é: como é que está funcionando o curso X? Por que o curso X da faculdade tal, que não é uma faculdade conhecida, funciona bem e o mesmo curso, vamos supor de direito, de uma boa universidade funciona mal? Quais são os referentes que me permitem fazer essa afirmação?

Apoiado nestes dizeres, Gomes [2001?] declara que o ENC foi estrategicamente planejado para ser um poderoso instrumento político para fortalecer e modernizar as funções de controle, monitoramento e coordenação do MEC por meio de um teste capaz de permitir ao MEC o exercício da regulação e acompanhamento do ensino de graduação o qual passa a ser referido como a prioridade central da política oficial para o ensino superior.

Para detalhar os dispositivos legais que caracterizaram a educação superior no Governo FHC, recorreu-se a Catani e Oliveira [2004?], os quais tomaram como eixo central a Lei de Diretrizes e Bases (LDB) em sintonia com a constituição federal e outros instrumentos legais para afirmar que a ampla reestruturação da educação superior no Brasil restringiu a atuação da esfera pública e ampliou a atuação do setor privado, o que tornou a educação um bem ou produto, cujos clientes o adquirem no que se pode chamar de mercado universitário. Para Dias Sobrinho (2010), isto levou a educação superior a assumir uma função mais orientada ao individualismo possessivo e ao pragmatismo econômico que aos ideais do conhecimento universal, da pertinência e da justiça social, o que para ele equivale a dizer que o conhecimento e a formação estão crescentemente perdendo seus sentidos de bens públicos e direitos de todos e adquirindo mais e mais o significado de bens privados para benefício individual. Neste cenário de transformações, Dias Sobrinho passou a ver o aluno da seguinte forma:

O segmento mercantil da educação superior passou a tratar o estudante como cliente e a intensificar no sistema as lógicas de mercado: competitividade, custo-benefício, lucro, venda de serviços, oferta transnacional e virtual etc. Por sua vez, o estudante dessas instituições, agora transformado em consumidor, passou a ter ampla gama de opções de ofertas de serviços educativos e a poder escolher o curso que se coaduna

com seus interesses e recursos, objetivando obter o título ou o diploma que lhe dê melhores condições para competir na faixa do mercado que corresponde às suas expectativas e possibilidades (p. 200).

Com este apanhado sobre os diferentes modelos adotados a partir da década de 70, finalizou-se o histórico da avaliação da educação superior no Brasil, a seguir será feita uma abordagem sobre o atual sistema adotado. Nesta abordagem estarão contidos o aparato legal e os instrumentos utilizados para avaliar as IES, os cursos de graduação e o desempenho dos estudantes.

## **2.4 O SINAES**

Atentando para Otranto [2006?] a reforma da educação superior do governo Lula deu seus primeiros passos em 2003 com a instituição do Grupo de Trabalho Interministerial (GTI), o qual emitiu relatório final reconhecendo crise da educação superior brasileira, estando envolvidas principalmente as universidades federais, passando até mesmo às particulares pelo risco de inadimplência generalizada dos alunos e desconfiança em relação aos seus diplomas. Otranto defende a idéia de que a emissão deste relatório serviu de base para os demais documentos que orientam a reforma da educação superior brasileira, além de orientar medidas legais como o Programa Universidade para Todos (PROUNI), o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES), a Lei de Inovação Tecnológica, as parcerias público privadas, o decreto normatizador da educação à distância, dentre outras voltadas à educação profissional.

Neste contexto, surge o SINAES a partir do ano de 2003, e se retorna novamente a lógica do PAIUB, onde se leva em consideração o contexto que as IES estão inseridas, suas peculiaridades e complexidades (SCHLICKMANN, 2008). Este autor comenta os princípios norteadores deste novo sistema da seguinte forma: a globalidade com referência à participação de todos os elementos das instituições de ensino no processo de avaliação, a comparabilidade com referência à busca de uma padronização de conceitos e indicadores, o respeito à identidade das IES com referência às características de cada uma no ato da realização da avaliação e a legitimidade referente à adoção de metodologias e construção de indicadores capazes de conferir significados às informações que devem ser fidedignas, o que leva o autor a concluir que o enfoque institucional do SINAES é o cognitivo.

Em suas considerações sobre o SINAES, Dias Sobrinho (2010) explicita que ele tem uma perspectiva de que uma das principais fragilidades do Provão era seu caráter estático e

fragmentário, pois se tratava de um instrumento aplicado num único momento e se limitava a estabelecer a qualidade dos cursos tomando como matéria os desempenhos estudantis em uma prova. Dias Sobrinho (2010) afirma que na percepção dos proponentes do SINAES, esse procedimento, além de contestável do ponto de vista técnico, não dava conta da complexidade da educação superior, tampouco de suas finalidades, sequer de um curso.

Na sua concepção, a educação superior é de grande complexidade, logo é preciso que a avaliação seja complexa e descomplicada, não restrita a um único instrumento, mas correspondendo a um conjunto integrado de dimensões, funções e finalidades de ensino, pesquisa e vinculação com a sociedade. Ele considera que a análise de cada parte deve levar à compreensão do todo e, reciprocamente, a compreensão da totalidade institucional é referência para o conhecimento das partes. Com este caminho ele conclui que a compreensão do todo e das partes deve se realizar em função dos fins da educação.

A instituição deste novo sistema se fez pela Lei nº. 10.961 de 14 de abril de 2004, no governo Lula, e sua construção significou retomar todas as experiências, objetivos e metas mais relevantes da avaliação da educação superior brasileira em um novo modelo, de concepção global única, sustentado na idéia de que todas as avaliações da educação superior, realizadas no âmbito do Ministério da Educação, se organizem e se operacionalizem a partir de uma concepção que integre as metodologias, os momentos, os espaços e os instrumentos de avaliação e de informação (RISTOFF; GIOLO, 2006).

Ristoff e Giolo (2006) comentam que a avaliação da educação superior no âmbito do SINAES, realizada pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), é percebida como uma atividade complexa que envolve múltiplos instrumentos, diferentes momentos e diferentes agentes; eles defendem que os três olhares do SINAES se completam: um olhar sobre a instituição, um olhar sobre o curso e um olhar sobre o estudante; além disso, ainda dispensam um olhar metafórico da seguinte forma.

[...] olhar para a instituição seria como olhar para um edifício, olhar para o curso seria como olhar para o apartamento, e olhar para o estudante seria como olhar para o morador. O morador mora num apartamento, que é parte de um edifício, assim como um estudante faz parte de um curso, que pertence a uma instituição acadêmica. Quando olhamos para um edifício, pensamos nos pilares que o sustentam (será que o prédio não cai?), na rede elétrica (será que não há risco de incêndio?), na rede hidráulica (será que não há infiltração), nos espaços comuns de lazer e de trabalho (existem? São suficientes e adequados?). Quando, por um momento, saímos do âmbito da metáfora e nos transferimos para uma instituição acadêmica, pensamos na biblioteca, nos laboratórios multiuso e, sem dúvida, nas dez dimensões da avaliação institucional definidas em lei. Pensamos, em suma, nos pilares que sustentam uma instituição acadêmica. Este é o primeiro olhar! (p. 205).

O segundo olhar se lança, metaforicamente, sobre o apartamento. Já não interessa aqui analisar a estrutura do prédio, mas a beleza do apartamento, o seu conforto, a

sua posição em relação ao sol e ao vento, o número de cômodos etc. Saindo da metáfora, isso equivale a dizer que, aqui, o olhar sobre a biblioteca central é menos importante do que o olhar sobre o acervo bibliográfico que sustenta as disciplinas do curso em questão. Se o curso oferece a disciplina de literatura brasileira, interessa saber se as grandes obras que a compõem e definem o cânone literário brasileiro estão disponíveis para os alunos e professores. E assim por diante (p.205). Por fim, o olhar sobre o morador – metáfora para definir o estudante. O estudante começa como calouro e, se tiver tempo para estudar e tiver os recursos para permanecer no campus, em 60% dos casos conclui o seu curso. Do estudante queremos saber o que ocorre na sua trajetória pelo curso no qual se matriculou. Queremos saber se aprendeu minimamente o que se espera que aprenda, tomando por base as diretrizes curriculares nacionais para a sua área de conhecimento (p. 207).

Polidori (2009) destaca a visita *in loco* e a avaliação interna em dois destes olhares, como segue:

[...] o SINAES apresenta três grandes pilares: (1) avaliação institucional; (2) avaliação de cursos e (3) avaliação do desempenho dos estudantes. Esses pilares são atendidos pelos processos de avaliação *in loco* para os itens um e dois, e complementados pela organização e avaliação interna de cada IES. O pilar três é atendido pela realização do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes, o ENADE (p. 445).

Partindo desses três olhares, passar-se-á a abordá-los separadamente. Em primeiro lugar será tratado da avaliação institucional, onde será inclusa a autoavaliação, também chamada de avaliação interna, e a avaliação externa. Dando continuidade, prosseguir-se-á com a avaliação de cursos e por fim, será feita uma breve abordagem sobre o exame do desempenho dos estudantes.

#### **2.4.1 Avaliação institucional**

Inicia-se essa abordagem sobre a avaliação institucional observando o que dispõe o Art. 3º da lei do SINAES:

“A avaliação das instituições de educação superior terá por objetivo identificar o seu perfil e o significado de sua atuação, por meio de suas atividades, cursos, programas, projetos e setores, considerando as diferentes dimensões institucionais [...]”.

Com base neste artigo, nos seus dez incisos e nos seus três parágrafos, Dias Sobrinho (2010) afirma que o SINAES propunha a avaliação institucional interna e externa como o eixo central do sistema avaliativo. Para ele, o processo deveria ser contínuo e envolver os diferentes atores – professores, estudantes, funcionários – não só como avaliados, mas também como sujeitos da avaliação e corresponsáveis pela construção da qualidade da educação superior. Ele defende a posição de que a todos os atores, guardadas as respectivas

especificidades, seriam dadas oportunidades de participação ativa nos processos, o que os tornaria corresponsáveis pela construção da qualidade da educação superior. Segundo este autor, isso faria com que as avaliações internas e externas fornecessem análises abrangentes das dimensões, estruturas, objetivos, relações, atividades, compromissos e responsabilidade sociais, das IES e de seus cursos, na formação de recursos humanos em diversas áreas de conhecimento.

Por essa razão, atentou-se para o que Dias Sobrinho escreve em outra publicação (2008), onde ele aponta a importância do conceito de formação no processo avaliativo:

Não se pode avaliar a educação superior (ou de outro nível) sem discutir minimamente o conceito de formação, pois é precisamente a formação que constitui o eixo central dos objetivos de uma instituição dessa natureza. No fundo, mesmo que seja importante tematizar o perfil dos docentes, resultado dos estudantes, bibliotecas, laboratórios, tempos, utilização dos recursos, currículos, relações com a sociedade, etc., a questão que resta e mais importa é: qual o significado essencial da formação que a instituição educativa (ou um de seus cursos) está realmente promovendo a seus estudantes? [...] (p.73).

Quanto ao aspecto mais abrangente da avaliação, esta mesma publicação também aponta para o fato de os processos e instrumentos de avaliação darem foco especial às perspectivas metacognitiva e metaorganizacional, onde:

[...] a metacognitiva, que trata dos processos de conhecimento, ao qual seria necessário agregar as relações de ensino e de aprendizagem com os valores; a metaorganizacional, que analisa os temas relativos à organização, estrutura e funcionamento de uma instituição, curso, programa ou sistema. Essas perspectivas, se vistas separadamente ou exclusivamente, acarretam um empobrecimento dos processos avaliativos (p. 82).

Entende-se isso na avaliação da educação, recorrendo a Dias Sobrinho (2006), quando ele trata da avaliação educativa como:

[...] um empreendimento filosófico, que se põe de modo radical a questão dos sentidos dos atos e dos fins. Por isso, na avaliação educativa, é preciso insistir na idéia da interrogação radical sobre os significados da formação. Nessa perspectiva, enquanto fundação de valores e atitude filosófica, sem negar a objetividade, a avaliação é essencialmente qualitativa e subjetiva; interpreta e valora os fenômenos tomados como objeto. Mas, ela também é objetiva e quantitativa; utiliza-se de instrumentos e técnicas próprios dos trabalhos científicos para fins de análises explicativas dos dados selecionados. Esta forma objetiva e quantitativa corresponderia à necessidade de sustentar os juízos de valor, facilitar e tornar confiável a informação e a prestação de contas ao público (p. 183).

Por seu lado, Bertelli e Eying [2004?] analisam a complementaridade da avaliação da educação superior em termos de avaliação interna, externa e meta-avaliação, vivenciados em cada instituição na sua aprendizagem e desenvolvimento institucional, expondo:

A melhora institucional, contudo, requer conhecimento analítico e crítico da realidade interna e externa da instituição. Esse conhecimento advém do processo que pode ser denominado aprendizagem institucional que tem na avaliação institucional sua mais destacada estratégia. (p. 1).

Sobre a relação dialógica dos resultados da avaliação externa, interna e da meta-avaliação, Bertelli e Eying [2004?] declaram que a avaliação interna fornece subsídios para a externa que possibilitará novos rumos para a avaliação interna, caracterizando a meta-avaliação, como segue.

O olhar externo poderá identificar alguns limites existentes na instituição que possivelmente não seriam vistos por quem está envolvido no processo, isto porque os interesses tendem a acobertar problemas de ordem pedagógica, estruturais e administrativos. A proximidade do avaliador pode ser um fator limitador na identificação de possíveis limites institucionais. [...] as comissões externas de avaliação desempenham um papel fundamental, pois a partir dos seus pareceres é que será decidida a autorização, o reconhecimento, o credenciamento e o recredenciamento para as IES.

**Na perspectiva da avaliação interna - a auto-avaliação (grifo do autor)** - seus mecanismos deverão ser capazes de compreender o que está acontecendo na instituição, através da interpretação dos dados obtidos, bem como, propor ações de melhoria, possibilitando correções imediatas, para os casos que forem detectados ou diagnosticados. Através da avaliação interna, as IES têm a oportunidade, além de obter diagnósticos que lhes auxiliarão nas tomadas de decisões, de externalizar seus pontos positivos ou pontos fortes, bem como, seus limites, deixando claras suas intenções, através do seu trabalho diário que envolve o ensino, a pesquisa e a extensão.

**A Meta-avaliação (grifo do autor)** é o processo em que as IES poderão comparar as avaliações interna e externa, tendo como objetivo, a tomada de decisões para melhorar as condições institucionais, bem como, de preparar as novas etapas da avaliação. É a partir da meta-avaliação que as IES poderão rever as suas práticas de avaliação, detectando assim, suas possíveis falhas, bem como seus acertos [...]. (p.9-12).

Tratando desta linha de considerações sobre a relação dialógica dos resultados da avaliação, Bertelli e Eying [2004?] chamam atenção para uma cultura de antecipação, onde os resultados podem contribuir com a melhoria da qualidade da instituição, aperfeiçoamento e desenvolvimento.

O processo reflexivo provocado pela avaliação favorece em curto prazo e consolida em médio prazo a cultura de antecipação, em que a gestão educacional deixa de ser reativa e passa a agir orientando-se em decisões e estratégias emancipatórias, passa a ser pró-ativa. A avaliação torna-se pois, um elemento fundamental que incide no

desenvolvimento, aperfeiçoamento, mudança e inovação da própria organização, contribuindo na melhora da qualidade de seu funcionamento, no aperfeiçoamento curricular e no desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao orientar-se por uma cultura de antecipação, as decisões institucionais se pautam nos resultados da avaliação, e, a organização estará preparada para aprender a avançar qualitativamente, direcionando-se para o aperfeiçoamento, crescimento e superação (p. 14).

Posta a importância da participação dos atores institucionais, o conceito de formação e o foco dado pelos processos, as perspectivas metacognitiva e metaorganizacional, a relação dialógica dos dados da avaliação e a cultura de antecipação, dá-se atenção ao que dispõe o § 2º do Art. 3º da mesma lei: “Para a avaliação das instituições, serão utilizados procedimentos e instrumentos diversificados dentre os quais a autoavaliação e a avaliação externa **in loco** (grifo do autor)”.

O trabalho de autoavaliação é feito pelas Comissões Próprias de Avaliação (CPA) de cada IES, e por meio delas, Recktenvald [2004?] percebeu no SINAES um incentivo a avaliação formativa como pré-requisito de acreditação com inclusão formal das IES, por meio de suas CPAs, nos processos de acreditação, mais especificamente nos credenciamentos e credenciamentos da instituição.

No entanto, Frizzo (2003) concebe que a avaliação permite revisar ações administrativas, técnicas e pedagógicas de forma crítica e participativa, permitindo uma análise de possibilidades e limitações quanto à forma de atuação, bem como apontar caminhos para tomada de decisões em relação ao pensar e fazer institucional, em busca da melhoria da qualidade acadêmica, dos serviços e da gestão universitária. Com isso, Frizzo sustenta que as IES devem fazer a si próprias críticas como meio de se atingir a qualidade e a excelência acadêmica, destacando ainda a atuação da comissão interna na busca por fatores que geram satisfação e insatisfação de todos os atores que compõem a IES pesquisada.

Com Frizzo (2004), tem-se que implementar um programa de avaliação institucional necessita de atividades estratégicas que levem em conta a sensibilização da comunidade acadêmica, a definição do perfil institucional e o diagnóstico da instituição em todos os setores, com a participação dos atores institucionais, incluindo a comunidade, dessa forma vale considerar como objeto de avaliação alunos, professores, currículo e coordenação, gestão, serviços de apoio e infraestrutura, sendo possível identificar pontos fortes e fracos da IES e a partir deles, tomar decisões para melhorar e qualificar os setores avaliados.

Partindo para a avaliação externa, Giolo (2008) destaca a avaliação *in loco* do SINAES importante ao declarar que:

Essa exigência das visitas in loco, posta pela Lei, não tem apenas a finalidade de garantir a fidelidade das informações prestadas pela instituição, mas, principalmente, a de estabelecer um diálogo construtivo entre o Ministério da Educação e a respectiva comunidade acadêmica. O Sinaes tem plena consciência de que a qualidade educacional não é um objeto claramente delimitado e estático, mas um processo cuja constituição e manutenção depende [sic] do engajamento constante, pensado e desejado pelo conjunto dos sujeitos envolvidos (p.853).

Para Polidori (2007) este envolvimento dos atores institucionais no processo de avaliação é importante, mas para que ele ocorra é necessário desenvolver o senso crítico da comunidade acadêmica e sensibilizá-los da importância de suas participações.

Contudo, considera-se importante a contribuição dos pesquisadores subsequentes na construção do conhecimento sobre a avaliação institucional, com enfoque em estabelecimento educacional público e privado.

Inicia-se com Paula [2003?], que discute a trajetória da avaliação institucional na Universidade Federal Fluminense (UFF) sob duas concepções: uma implementada nos anos 90, com avaliação externa com o MEC desenvolvendo a função de regulador e controlador, centrada em resultados e produtos e outra concepção mais voltada aos processos que aos produtos com postura formativa e emancipatória, incluindo-se também a avaliação interna. Isto levou a autora a afirmar que houve grande resistência por parte dos alunos ao que ela chamou de autoritarismo do instrumento de avaliação utilizado em 2002 e 2003. Paula identificou uma não relação de equivalência entre a avaliação das condições de oferta e a pretensa avaliação do ENC/Provão, pois alguns cursos apresentaram sob a ótica dos avaliadores do MEC um bom conceito em organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas, mas não com um bom conceito no provão. Paula reforça ainda que uma possível razão para a não equivalência em determinados cursos seja parcialmente atribuída ao fato de o desempenho dos alunos no provão não corresponder necessariamente à qualificação do corpo docente, à organização didático-pedagógica da instituição e a sua infraestrutura de instalações.

Depois, partiu-se para Polidori et al. (2007), os quais buscaram conhecer o real envolvimento dos atores institucionais de um centro universitário (docentes, discentes e técnicos administrativos) no processo de avaliação institucional por meio de consulta on-line e questionários, o que mostrou participação dos discentes ao revelarem estar conscientes sobre o momento de avaliação, bem como pontos fortes e fracos de sua instituição, o que também foi elencado por docentes e técnicos administrativos, que demonstraram senso crítico e comprometimento com a qualidade na instituição, mas a autora sustenta que é necessário trabalhar a sensibilização da comunidade acadêmica.

Dando continuidade, atentou-se para Augusto e Balsan (2007), que observaram o trabalho das Comissões Próprias de Avaliação (CPA) das IES de Campinas integrantes do SINAES e sob a visão dos coordenadores constataram que estes desempenham um papel fundamental neste processo, pois estudaram o material entregue pelo governo, participaram das oficinas realizadas pelo MEC, tornaram-se multiplicadores desse material por meio de reuniões para discutir o documento e elaboraram projeto de avaliação institucional a ser enviado para o MEC. Com foco no ponto de vista dos coordenadores, o autor diz que a avaliação institucional é importante para a instituição avaliada ter uma visão sobre sua situação e implementar ações de melhoria das condições acadêmicas. Também nesta observação, os coordenadores revelaram que os principais desafios da CPA foram: demanda de muito tempo para entendimento e operacionalização da autoavaliação, elaboração de instrumentos adequados para coleta de dados e tratamento de dados.

Por meio de Silva e Gomes (2011) em entrevistas com membros das CPA da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN) e de Pernambuco (UFPE) é possível alguns aspectos em termos de: formação; vínculo e apoio institucional à CPA; processo de escolha dos membros e apropriação dos princípios, diretrizes e pressupostos teórico-metodológicos do SINAES, como segue.

O aspecto a ser considerado ao analisarmos comparativamente a formação das duas CPA é que não se verifica, a partir das falas dos entrevistados, coerência entre o realizado no processo de composição das CPA com a legislação e os documentos formulados pelo SINAES. Uma das evidências que comprovam esta observação é que as IFES estudadas não asseguram a participação de todos os segmentos da comunidade acadêmica no processo de auto-avaliação [...]

Neste caso, não tem sido assegurado a representação discente e da sociedade civil. [...] percebe-se que não ocorreu, nos espaços institucionais pesquisados, um processo político mais aberto e consistente que propiciasse aos segmentos da comunidade acadêmica definir procedimentos para assegurar a autonomia da CPA em relação às reitorias e as pró-reitorias e também no trabalhar os dados obtidos com a auto-avaliação em relação à própria gestão da universidade, ou seja, pouco tem sido feito com os resultados da avaliação.

[...] o processo de escolha dos membros das CPA tem se dado predominantemente por indicação, seja da reitoria ou dos diretores dos centros acadêmicos, o que pode contribuir para a falta de participação e envolvimento da comunidade acadêmica no processo, assim como pode colaborar para a ausência de um debate mais profundo e articulado sobre as principais questões e problemas que marcam a vida (missão, princípios e organização) das universidades estudadas.

Observa-se, conforme os depoimentos, que a CONAES não tem demonstrado capacidade nem formas de acompanhamento da auto-avaliação institucional.

Isso não pode ser confundido com o envio puro e simples de documentos e relatórios às CPA e das CPA à CONAES.

A formação dos membros das CPA pesquisadas adotou o mesmo percurso quanto ao processo de apropriação dos princípios, diretrizes e pressupostos metodológicos do SINAES. Este processo ocorreu de maneira muito autônoma em relação ao próprio Sistema. Ao lado disso, não foram criados mecanismos sistemáticos de apropriação ao longo do desenvolvimento dos trabalhos da CPA, fragilizando a formação

continuada em face de um Sistema que sofreu ao longo do período uma série de modificações, o que veio a contribuir para a ocorrência de certa ausência de familiaridade dos agentes envolvidos na avaliação interna com os princípios, diretrizes e pressupostos teórico-metodológicos (p. 584-88).

Permanecendo em Silva e Gomes (2011), tem-se a informação de que a consolidação dos resultados da autoavaliação institucional pode ou não existir no contexto institucional.

É possível inferir, acerca das contribuições da CPA/UFPE, que os resultados ficam muito aquém das expectativas e objetivos previamente estabelecidos, não sendo suficientemente promissor na implantação de processos, práticas e rotinas de avaliação interna que permita o reconhecimento institucionalmente amplo e legitimado da prática de auto-avaliação da UFPE. Quando analisado o potencial de criação ou produção de indicadores institucionais, a contribuição foi ainda mais inconsistente, uma vez que a CPA apresentou o que podemos denominar de 'baixa operacionalidade político-técnica'. Tal entendimento torna evidente que a CPA/UFPE tem se restringido apenas a preencher os indicadores e requerimentos estabelecidos pelo SINAES, de forma que não criou processos e instrumentos específicos tendo em vista as especificidades da UFPE. Esses aspectos levantados não combinam com a perspectiva da avaliação sistêmica/subjetivista. Por outro lado, desvela também a tensão paradigmática da avaliação no contexto das relações sociais no interior das IFES.

As maiores contribuições da CPA/UFRN materializam-se tanto no processo de sensibilização dos professores em torno da busca de resultados, como na organização sistemática dos dados coletados junto aos diferentes centros da Instituição, no diagnóstico dos problemas estruturais dos cursos, relacionados aos currículos, aos docentes e ao Projeto Político Pedagógico. Concentrou-se também no desenvolvimento da capacidade de realização de estudos sobre a Instituição como um todo.

Os dados nos possibilitam afirmar que o potencial de criação ou produção dados, estabelecendo rotinas e as institucionalizando.

Quando verificado possíveis impactos do trabalho da CPA, observamos posições contraditórias. É possível afirmar que a CPA/UFPE não foi incorporada à lógica da gestão institucional, enquanto a CPA/UFRN foi incorporada e incorporou-se fortemente à lógica da gestão institucional. Neste caso, é possível afirmar que a possibilidade de impacto do trabalho da CPA materializa-se muito mais na UFRN do que na UFPE.

Esses aspectos acenam para certas limitações do trabalho desempenhado pela CPA na auto-avaliação e questiona fortemente a premissa da promoção e instalação da cultura da auto-avaliação (p. 593-94).

Vale complementar o exposto por Silva e Gomes (2011) com alguns resultados da investigação de Azenha (2007) sobre o que é previsto e o que de fato acontece no cotidiano escolar quanto à implementação de um modelo de gestão democrática para atender a LDB 9.394/96 sob a perspectiva de gestores escolares. Apesar de tratar da educação básica, Azenha colabora com o aporte teórico desta pesquisa no sentido de explicar que não é tão simples por em prática o que é previsto em lei.

Uma década após a promulgação da LDB 9.394/96, conseguir o envolvimento e a participação dos pais, alunos, professores e funcionários no processo de tomada de

decisões da instituição escolar permanece como um dos grandes desafios a ser vencido pelos gestores para a implementação da gestão democrática (p. 43).

Neste cenário, Azenha (2007) chama atenção para a revisão das práticas adotadas na escola e chama atenção novamente para a participação popular na propositura de novos rumos e intervenções governamentais.

A partir de uma conscientização por parte dos profissionais da educação (com ênfase nos gestores, já que a LDB 9.394/96 enfatiza a construção de um processo mais democrático de gestão), de que precisavam estreitar seus laços de relacionamento com o restante da comunidade escolar, quer seja no interior da instituição, quer seja em seu entorno, é constatada a necessidade de uma revisão das práticas cotidianas do sistema educacional.

[...] a participação popular no âmbito da elaboração de novos rumos e intervenções governamentais, são partes integrantes do processo de formação de um Estado mais articulado e, conseqüentemente, mais próximo da Sociedade Civil. As decisões compartilhadas, as conquistas e os conflitos que nelas terão origem, são importantes passos rumo a um novo espaço de participação e democratização social, caracterizada pela luta que buscava o consenso entre a escola e a sociedade, partes historicamente tão distantes (p. 67-74).

Neste sentido, Azenha (2007) transmite o exposto pelos gestores sobre dificuldades para implementar a gestão participativa contemplada pela LDB por conta da não participação da comunidade como um todo.

A mesma facilidade de implementação não ocorreu em relação à gestão democrática, estabelecida no artigo 141 da LDB 9.394/96, até mesmo por não tratar-se esta de um simples “ajuste técnico”, mas certamente da construção coletiva do que representa uma grande novidade para a educação brasileira, conforme estudado ao longo deste trabalho.

Quando perguntados sobre a tradução da gestão democrática, podendo utilizar-se de uma só palavra, os gestores entrevistados para este trabalho deixaram bastante claro que a mesma só existirá a partir do momento em que for assumida por todos os atores da escola [...].

A transcrição das respostas dos gestores sobre com qual dos segmentos (família, alunos, professores ou funcionários) é mais fácil compartilhar decisões, demonstra que em cada uma das escolas isto ocorre de maneira diferente. Porém a família não aparece em nenhuma das respostas; portanto, sua participação nas decisões da escola permanece como uma grande dificuldade vivida pelos gestores (p. 95-6).

Estas ponderações de Azenha foram colocadas com o intuito expor que assim como há dificuldades na educação básica em cumprir o exposto na LDB, as CPA também encontram dificuldades, assim, como levantou Silva e Gomes (2011);

a) de diálogo das CPA com as estruturas centrais do SINAES, materializado na CONAES e INEP, no que se refere à obtenção de informações, divulgação e análise dos resultados, como fica claro numa fala-síntese das entrevistas realizadas:

Falta diálogo entre a CPA e o INEP. Se você faz só isso ótimo. Se você faz milhões de outras coisas, você não visita a página todo dia. Eu achei essa portaria que eu estou falando, por acaso, porque eu estava atrás, meu Deus do céu... o que é que tá

acontecendo, eu tenho que saber sobre as avaliações externas, a nossa instituição vai ser avaliada, e a gente não sabe de nada. Percebemos que não existe engajamento para uma avaliação geral da instituição das pessoas, você não pode esperar isso numa instituição como a UFPE. (Entrevista realizada em 17/09/2008, com o componente (A), representante dos docentes da CPA/UFPE).

b) de acompanhar as “novidades” do SINAES;

c) de falta de assistência técnica para trabalhar com os dados levantados, tendo em vista a ausência de qualificação de pessoal e infra-estrutura nas etapas de coleta e interpretação dos dados, dentro dos prazos estabelecidos;

d) de persistência de dúvidas e questionamentos sobre o papel efetivo da CPA;

e) de incapacidade acentuada de mobilização da universidade, de promoção da participação e envolvimento dos professores, estudantes e funcionários no processo de auto-avaliação;

f) de trabalhar e se apropriar da totalidade da documentação exigida pelo SINAES. A época do levantamento dos dados, UFPE ainda não tinha PDI nem PPI;

g) de engajamento dos próprios membros da CPA nas diversas etapas da avaliação, mas em especial no processo de análise dos dados, a qual foi reportada por muitos dos entrevistados das duas IFES como a parte mais problemática do trabalho das CPA.

h) de falta de espaço físico, estrutura e material de expediente adequados, bem como melhores condições para o trabalho das CPA, já que foi comumente indicado o excesso de atividades por parte dos membros das CPA.

Observamos também problemas relacionados à resistência dos docentes e ao entendimento da comunidade acadêmica sobre o paradigma de avaliação adotado no processo. Em destaque neste caso, o que se evidenciou foi o receio, principalmente dos professores, da punição como consequência [sic] do processo avaliativo (p. 591-92).

Por fim, apoiou-se em Costa (2009) para comentar sobre o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), por ser fundamental no processo de avaliação institucional, bem como no papel de uma empresa de consultoria na construção deles.

Segundo Costa (2009), a avaliação institucional é um processo contínuo e democrático e como prática tem por base os aspectos político-filosófico do PPI e aspectos de gestão administrativa e acadêmico-pedagógica do PDI, incluindo também a dimensão pedagógica dos cursos.

Nesta ótica, Costa argumenta que o estudo das crenças, princípios e valores, como elementos que fazem parte de um estabelecimento educacional possibilitam uma compreensão mais profunda das pessoas integrantes desse tipo de estabelecimento, da constituição de sua própria história, dos seus processos de mudança e evolução, de sua capacidade de transformação e do seu contexto sociocultural.

Ao considerar o PPI como documento permanente do estabelecimento, ele defende que este documento deveria se articular com os projetos pedagógicos de seus cursos e com seus respectivos currículos, sem levar em conta as distinções hierárquicas entre eles, cabendo a ambos constituir um processo dinâmico, intencional, legítimo, transparente e ético, em constante interconexão com o contexto e a realidade social do estabelecimento.

Por outro lado, Costa (2009) admite que o PDI deveria manter a consonância com o PPI, apresentando a forma como o estabelecimento educacional pretende concretizar seu projeto político-pedagógico, por vias de sua gestão administrativa, uma vez delineados seus objetivos e metas a serem atingidas dentro de um período pré-determinado com os recursos necessários à manutenção e ao desenvolvimento das políticas e ações propostas.

Este mesmo pesquisador sustenta que ao se realizar uma avaliação, institucional ou de curso, atribuem-se os conceitos com base no conteúdo do PDI/PPI para se verificar a aplicabilidade das intenções contidas em ambos, logo, resultados de sua pesquisa revelou que o papel de uma firma de consultoria na elaboração do PDI/PPI em um estabelecimento de educação superior privado foi citado pelos diretores administrativo, acadêmico, geral e alguns professores como sendo: oferecer segurança à instituição pela falta de experiência na construção destes instrumentos e de tempo disponível, para resguardar a instituição e mediá-la frente ao MEC, sem participar da construção dos valores institucionais, orientar tecnicamente os atores institucionais na construção do PDI/PPI, servir de elo entre o estabelecimento e o MEC e se dedicar integralmente à construção destes documentos.

A avaliação institucional, seguindo o instrumento do INEP/MEC apresenta dez dimensões; logo verificou-se na literatura trabalhos sem envolver todas elas, como Rodrigues et al. (2006), que discute a responsabilidade social como uma das dimensões da avaliação institucional, no âmbito do SINAES, além do planejamento institucional e indicadores de desempenho. Neste contexto, Rodrigues et al. chamam atenção para a importância da condução de estudos sob a perspectiva quantitativa e qualitativa. Interpretando Tachizawa e Andrade (1999, p. 24), os autores sustentam que seja qual for a dimensão em que se considere o cliente, o importante é conhecer aqueles para os quais a instituição de ensino existe, visto que não há IES que sobreviva se as expectativas de seus clientes não forem ouvidas, interpretadas e atendidas.

Dessa forma, concluiu-se a parte do referencial teórico que trata da avaliação institucional, a seguir, será tratada da avaliação de cursos de graduação, onde será abordado o aparato legal deste outro pilar do SINAES e serão apresentados alguns exemplos ocorridos no reconhecimento de alguns cursos superiores.

## 2.4.2 Avaliação de cursos

Inicia-se essa abordagem em conformidade com o inciso segundo do artigo 43 da Lei nº. 9.394 de 20 de dezembro de 1996, segundo o qual, o ensino superior no Brasil tem dentre outras finalidades:

“formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua”.

Para que haja uma oferta de profissionais devidamente qualificados é necessário que os cursos superiores ofereçam qualidade e passem por avaliações que permitam tal afirmativa. Neste contexto o parágrafo 46 desta mesma lei estabelece que:

“A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação”.

Tendo em vista a necessidade de avaliação de cursos de graduação, atentou-se para o que dispõe o Art. 4º da lei do SINAES:

“A avaliação dos cursos de graduação tem por objetivo identificar as condições de ensino oferecidas aos estudantes, em especial as relativas ao perfil do corpo docente, às instalações físicas e à organização didático-pedagógica”.

O resultado satisfatório da avaliação nestas três dimensões leva o curso ao reconhecimento, o que proporciona ao egresso a inserção no mercado de trabalho, pois o artigo 34 do Decreto 5.773 de 09 de maio de 2006 dispõe que:

“O reconhecimento de curso é condição necessária, juntamente com o registro, para a validade nacional dos respectivos diplomas”.

Com base no aparato legal para a avaliação de cursos de graduação nas universidades do Brasil (públicas e privadas) se apoiou no que o INEP (2010) informa sobre as três avaliações necessárias para os cursos de graduação:

Avaliação para autorização é feita quando uma instituição solicita ao MEC autorização para abrir um curso. Esta avaliação é feita por dois avaliadores do Banco Nacional de Avaliadores (BASis), que seguem parâmetros de um documento para avaliação *in loco*, baseada em três dimensões: organização didático-pedagógica; corpo docente e técnico-administrativo e instalações físicas.

Avaliação para reconhecimento é feita na segunda metade de funcionamento da primeira turma do curso novo, quando uma comissão de dois avaliadores do BASis utilizam instrumentos de avaliação também voltados à organização didático-pedagógica, corpo discente e técnico administrativo e instalações físicas, durante dois dias.

Avaliação para renovação de reconhecimento é feita a cada três anos quando se calcula o Conceito Preliminar do Curso e os que atingem a marca de um ou dois são avaliados *in loco* por dois avaliadores por dois dias ao passo que os que atingirem a marca de três ou quatro serão visitados somente se solicitada.

Estas avaliações são realizadas com instrumento próprio no âmbito do SINAES, que contemplam as três dimensões já descritas, ao analisar este instrumento Ristoff e Giolo (2006) afirmam que este contempla os conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas a partir do perfil do egresso, a estrutura e conteúdo curricular, o e mentário, as bibliografias básicas e complementares, as estratégias de ensino, a titulação dos docentes, os recursos materiais, os serviços administrativos, os serviços de laboratórios e a infraestrutura de apoio ao pleno funcionamento do curso. Os mesmos autores dizem que o Projeto Pedagógico do Curso (PPC) é a alma dele porque une as Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) às práticas pedagógicas propostas pelo currículo.

Para Dias Sobrinho (2010), a avaliação dos cursos de graduação considera principalmente a organização didático-pedagógica, corpo docente e infra-estrutura física, a articulação entre o Projeto de Desenvolvimento Institucional e o Projeto Pedagógico do Curso, inserção social e correspondência com as Diretrizes Curriculares Nacionais.

Com base nisso, Dias Sobrinho adverte que o campo da avaliação vem se tornando muito rico do ponto de vista técnico, com as contribuições e os avanços da psicométrica, da estatística, das ciências sociais, da educação e dos recursos computacionais. Esses avanços técnicos e científicos são de suma importância, pois conferem efetividade, confiabilidade e justiça aos processos de avaliação, evitando instabilidades e distorções. Entretanto, o necessário domínio técnico não pode sobrepor-se às questões de fundo filosófico e ético-político da educação superior e, em consequência, de sua avaliação.

Em levantamento bibliográfico, considerando documentos pertinentes ao curso e a perspectiva de egressos, Meira e Kurcgant (2009) localizaram dados de pesquisa realizada pela Universidade Federal do Ceará (UFC) entre 2003 e 2004 com cento e um egressos graduados de diversas áreas de formação, o que revelou 88% deles com a necessidade de buscar novos conhecimentos para enriquecer sua formação e 64% a dizer que o currículo do curso não atendeu suas necessidades para o exercício profissional. Com base nos dados

obtidos, Meira e Kurcgant evidenciaram a importância de se considerar a percepção do egresso como um indicador efetivo para a avaliação.

Olhando ainda pelo lado dos alunos, Souza e Reinert (2010) avaliaram um curso de graduação em administração da Universidade Federal de Minas Gerais sob a ótica do corpo discente, que fizeram suas considerações livremente sobre o que os agrada e desagrada no curso, e identificaram a satisfação dos estudantes do presencial diurno centrada na categoria estrutura curricular, seguida pelo corpo docente e ambiente social. Estes autores compararam os resultados obtidos o curso noturno, o que apontou a satisfação voltada às mesmas categorias do diurno. Quanto à modalidade à distância as três categorias mais frequentes foram corpo docente, estrutura curricular e ambiente social.

Com vistas a outros atores institucionais, atentou-se para pesquisa realizada por Alves e Reinert (2007) com coordenadores de cursos de graduação da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), que apontou alguns coordenadores otimistas quanto à multidisciplinaridade do curso que coordenam, sendo que um deles considerou seu curso de caráter multidisciplinar, com abordagem teórica, técnico-histórica, construtiva, experimental, projetual e artístico-cultural.

No âmbito do SINAES, Galleguillos (2007) analisou em perspectiva qualitativa o processo de avaliação da educação superior no que diz respeito ao curso de enfermagem no Brasil frente à Comissão Avaliadora do INEP para a área de enfermagem, onde entrevistados revelaram que o Provão não deveria ser chamado de avaliação por ser uma política desgarrada do processo, sem amadurecimento das instituições, sendo pautada em interesses de outra ordem sem considerar uma reflexão mais autônoma que as universidades realizavam. Por outro lado era pontual, pois o aluno avaliado dimensionava, quantificava e refletia a qualidade do ensino de graduação, o que no modelo do SINAES é feito através da avaliação institucional, em dois níveis, avaliação interna e externa, através das condições dos cursos e dos resultados do ENADE, logo se tratam de sistemas diferentes, um pontual outro sistêmico.

Revelaram também que através do SINAES se busca apontar as fragilidades e potencialidades, levando atores envolvidos no processo de formação a buscar melhoria de suas potencialidades e identificar as fragilidades para superá-las.

Quanto à avaliação de cursos de graduação revelaram que o SINAES através de um instrumento único de avaliação trouxe melhorias para o processo, pois se buscaram nas diretrizes curriculares as questões essenciais para a avaliação, sendo estas características essenciais capazes de subsidiar todas as áreas, com espaço que o avaliador preenche com especificidades de cada curso, processos qualitativos e especificidades de cada área.

Como diferentes autores apontaram algumas dificuldades na avaliação de cursos no âmbito do SINAES, recorreu-se a duas pesquisas que explicitaram dificuldades na avaliação em outros modelos utilizados na época.

A primeira veio de Rosemberg e Corrêa (1997) que registraram a trajetória do curso de graduação em biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e contaram com relato de um membro da comissão responsável em nível de instituição pelo processo de reconhecimento do respectivo curso, criado em 1974 e reconhecido em novembro de 1978, um ano após investidura. Este membro, professor da universidade, relatou que as maiores dificuldades enfrentadas se deram desde a montagem do processo pela falta de orientação à comissão, que por sua vez não tinham o mínimo embasamento sobre reconhecimento de curso, o que gerou vários erros e aumento na espera por um parecer favorável ao reconhecimento. Relatou ainda que este parecer foi dado, mas após a solução do problema maior da falta de profissionais bibliotecários em número suficiente para ajudar a formar os futuros profissionais, bem como a falta de sala de aulas, laboratório e de materiais didáticos.

A segunda veio de Cardoso e Dytz (2008) que discorrem sobre as dificuldades enfrentadas pelo curso de enfermagem da Universidade de Brasília, que teve a primeira turma ingressante no ano de 1976, com poucos docentes, falta de laboratório e salas de aula, e para que iniciasse contou com as disciplinas básicas e clínicas oferecidas pelo departamento de medicina. Em 1979 o processo de reconhecimento do curso começou a tramitar no Conselho Federal de Educação. A comissão avaliadora exigiu para fins de reconhecimento do curso a contratação de pelo menos três enfermeiros especialistas para ministrar as disciplinas profissionalizantes e a criação do Departamento de Enfermagem na Faculdade de Ciências da Saúde. Houve dificuldade em se criar este departamento, no entanto, o curso obteve reconhecimento em 1980, com o comprometimento de se criar o departamento pendente em curto espaço de tempo, o que aconteceu somente em 1986.

Desta forma foi tratada a avaliação de cursos como um dos olhares do atual sistema de avaliação: aparato legal, trabalhos publicados com a temática sob a ótica de diferentes atores e concluiu-se com as dificuldades na avaliação de cursos na época em que se adotavam outros modelos. A seguir será abordado sucintamente o terceiro olhar, que leva em consideração o desempenho dos estudantes.

### 2.4.3 O ENADE

Para finalizar esta seção, será tratada sucintamente a avaliação do desempenho dos estudantes, que nos conformes da mesma lei que institui o atual sistema de avaliação o denomina de Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE). O § 2º do Art. 5º dispõe que:

O ENADE aferirá o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, suas habilidades para ajustamento às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados à realidade brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento.

Quanto a isso, considerou-se somente Dias Sobrinho (2010) o qual comenta que o ENADE é um exame nacional aplicado pelo menos a cada três anos para uma amostra significativa de ingressantes, que até a data de inscrição tenham concluído entre 7% a 22% da carga horária curricular mínima, bem como concluintes que, até a data de inscrição, tenham concluído pelo menos 80% da carga horária curricular mínima. Dando continuidade ele diz que o exame é referenciado a critério, com base nos padrões mínimos estabelecidos por especialistas de cada área de conhecimento a partir das diretrizes curriculares nacionais e dos perfis profissionais de cada área e conclui dizendo que a mesma prova é aplicada para ingressantes e para concluintes, com pesos diferenciados, o que torna possível comparar as respostas dos dois grupos de estudantes, tanto em relação aos conteúdos disciplinares, como sobre temas transversais, percepção sobre a prova e posicionamentos ético políticos.

Na próxima seção far-se-á uma abordagem do processo de expansão universitária, onde se levará em consideração o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (REUNI), com olhar especial ao projeto de expansão da Universidade Federal do Amazonas (UFAM) – UFAM *Multicampi*.

## 2.5 A EXPANSÃO UNIVERSITÁRIA

De acordo com o item 4.2 da Lei 10.172 de 09 de janeiro de 2001, há necessidade da expansão das universidades públicas para atender à demanda crescente dos alunos, sobretudo os carentes, bem como ao desenvolvimento da pesquisa necessária ao País, que depende dessas instituições, uma vez que realizam mais de 90% da pesquisa e da pós-graduação

nacionais em sintonia com o papel constitucional a elas reservado. O item 4.3.1 desta mesma lei aponta como uma das metas do Plano Nacional de Educação prover, até o final da década, a oferta de educação superior para, pelo menos, 30% da faixa etária entre 18 e 24 anos.

Considerando esta meta, o Decreto 6.096, de 24 de abril de 2007 instituiu o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI e em seu artigo primeiro tem como objetivo: “criar condições para a ampliação do acesso e permanência na educação superior, no nível de graduação, pelo melhor aproveitamento da estrutura física e de recursos humanos existentes nas universidades federais”. A meta global do programa, contida no parágrafo primeiro deste mesmo artigo é: “a elevação gradual da taxa de conclusão média dos cursos de graduação presenciais para noventa por cento e da relação de alunos de graduação em cursos presenciais por professor para dezoito, ao final de cinco anos, a contar do início de cada plano”.

Esta política de expansão do ensino superior no Brasil, segundo o Ministério da Educação (2009) visa ampliar o acesso e a permanência na educação superior, com a meta de dobrar o número de alunos nos cursos superiores em dez anos, a partir de 2008, e permitir o ingresso de 680 mil alunos a mais nos cursos de graduação.

Esta mesma fonte informa que o Reuni foi aderido por todas as universidades federais que apresentaram ao respectivo ministério seus planos de reestruturação com ações que preveem, além do aumento de vagas, medidas como a ampliação ou abertura de cursos noturnos, o aumento do número de alunos por professor, a redução do custo por aluno, a flexibilização de currículos e o combate à evasão, em observância às diretrizes do programa, contidas no artigo segundo do Decreto 6.096/2007.

O início da expansão universitária no Brasil foi em 2003, com a interiorização dos *campi* no Programa Expansão I, quando as universidades federais atendiam 114 municípios, até o presente, criaram-se 13 novas universidades (FIGURA 7) e mais de 100 novos *campi* que possibilitaram a ampliação de vagas e a criação de novos cursos de graduação, no entanto espera-se que até o final de 2011 esta expansão atinja a ordem de 237 municípios atendidos (MEC, 2010).

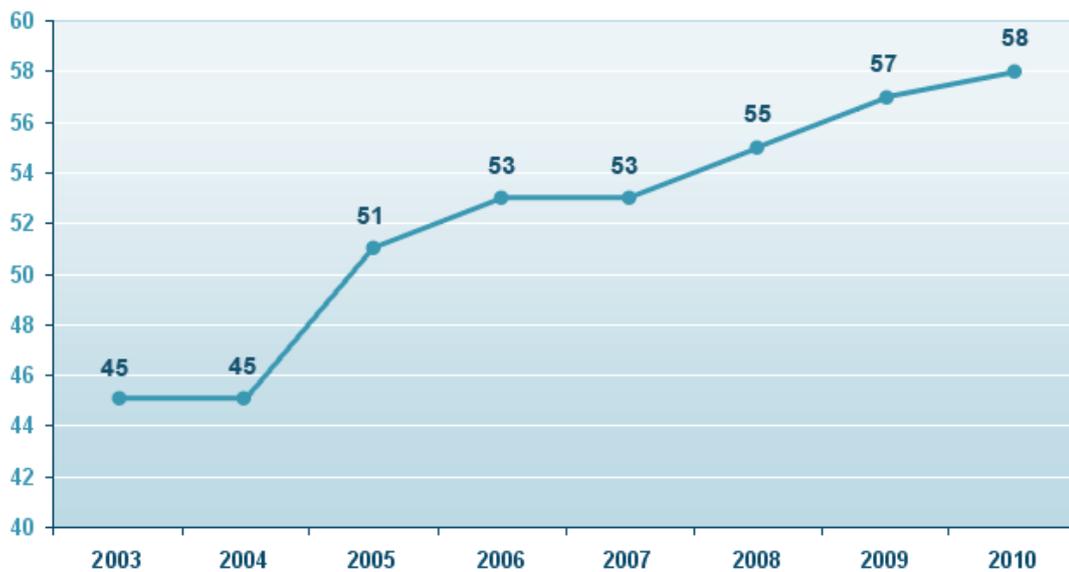


Figura 7 – Número de Universidades Federais existentes no Brasil de 2003 a 2010.  
Fonte: MEC (2010).

Como resultados preliminares desta expansão, a literatura apoiou com o relatório do primeiro ano de implantação do Reuni (2009), referente ao exercício de 2008, quando este programa não era aderido pelas universidades federais em sua totalidade. Este documento remete ao fato de que a oferta de vagas nos cursos de graduação, os cursos de graduação, a relação aluno professor, os concursos para docentes e técnicos administrativos, as obras nas universidades federais, a expansão do número de campi e municípios atendidos e as bolsas de assistência estão entre os itens que traduzem objetivos e metas globais do Programa, com os seguintes dados preliminares:

A oferta de vagas nos cursos presenciais de graduação das universidades federais que em 2007, ano de referência, totalizava 132.451 vagas, teve como meta projetada pelas instituições a oferta de 146.762 para o ano de 2008, acréscimo de 11%, sendo que esta meta foi superada com a oferta de 147.227 vagas.

Os cursos de graduação que no ano de referência totalizava 2.326 cursos, teve como meta o aumento para 2.552, incremento de 9,7% para 2008, quando efetivamente foram criados 2.506 cursos, obtendo percentual de execução na ordem de 98%. Destes, 1.814 cursos são diurnos e 692 são noturnos.

A programação estruturada de autorizações de concursos e provimentos de docentes e técnicos administrativos, a ser concluída em 2012, teve por meio das 53 universidades que aderiram ao Reuni a meta de 3.459 cargos, sendo 1.821 docentes e 1.638 técnicos administrativos para o exercício de 2008. Deste total 1.560 docentes e 1.275 técnicos

administrativos foram nomeados ao final do exercício, com os demais a serem chamados no exercício seguinte.

Quanto à ampliação e readequação da estrutura física das universidades se tem registros de que ao final de 2008 havia 327 registros de obras do programa no módulo de monitoramento de obras do Sistema Integrado de Monitoramento, Execução e Controle – SIMEC, das quais 77 estavam em elaboração de projeto, 127 em licitação, 123 em execução e 20 concluídas.

No tocante à expansão do número de *campi* e municípios atendidos pelas universidades federais, teve-se no período de 2003 a 2008 a implantação 104 novos *campi* por via do Programas de Expansão (2003-2008) e Reuni, que juntamente com os 151 já existentes, marcaram presença em 235 municípios brasileiros.

Em março de 2008, iniciou-se o pagamento de bolsas do Reuni para mestrado e doutorado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES), cujo valor inicial era de R\$ 940,00 para mestrado e R\$ 1.934,00 para doutorado, as quais foram reajustadas a partir de julho daquele ano para R\$ 1.200,00 e R\$ 1.800,00 respectivamente. Ao todo, foram distribuídas 941 bolsas, das quais 645 foram para mestrado e 296 para doutorado.

Em relação aos valores orçamentários pactuados com as universidades no Programa Reuni que totalizou R\$ 496.998.529,00, o Ministério da Educação disponibilizou R\$ 491.882.340,00 equivalente a 99% do total previsto para o exercício de 2008. Do valor total, 250 milhões foram repassados ainda em 2007 às universidades que aderiram a primeira chamada do Reuni para promover a execução orçamentária relativa às obras.

Em consideração à qualidade da oferta, para além da ampliação do número de vagas no ensino superior público, 26 universidades das 53 que aderiram o Reuni apresentaram projetos com componentes de inovação como a formação básica em uma ou mais das grandes áreas: saúde, humanidades, engenharias e licenciaturas e o bacharelado com dois ou mais itinerários formativos.

### **2.5.1 UFAM Multicampi**

Em recorrência ao documento intitulado UFAM *Multicampi* da Pró-Reitoria de Extensão e Interiorização da Universidade Federal do Amazonas – PROEXTI/UFAM (2007), tem-se que o Ministério da Educação, por via do Programa de Expansão do Sistema Público

Federal de Educação, com a proposição de ações relativas à criação de vinte *campi* em diversas regiões do Brasil, estimulou o fortalecimento das universidades na Amazônia Legal. Para consolidar a proposta, estudos e análises permitiram evidenciar as peculiaridades da Região Amazônica, cujos desafios em termos de área física, clima, distâncias, estrutura educacional e distribuição populacional respaldaram a necessidade de inserção dos cinco *campi* da UFAM, logo foram implantadas as seguintes Unidades Acadêmicas ao longo do Estado do Amazonas: Coari (Pólo Médio Solimões – Instituto de Saúde e Biotecnologia), Benjamin Constant (Pólo Alto Solimões – Instituto Natureza e Cultura), Itacoatiara (Pólo Médio Amazonas – Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia), Parintins (Pólo Baixo Amazonas – Instituto de Zootecnia e Ciências Sociais Aplicadas) e Humaitá (Pólo Madeira – Instituto de Agricultura e Ambiente).

No que diz respeito ainda a este documento, estas cinco unidades atendem 36 dos 62 municípios do Estado do Amazonas e desde 2006, com a implantação das três primeiras unidades (Coari, Humaitá e Benjamin Constant) 870 novos acadêmicos ingressaram na universidade via vestibular. Em 2007 com a implantação das Unidades Acadêmicas de Parintins e Itacoatiara esse número passou para 2.340, sendo previsto até o final de 2010 o total de 19.050 alunos (TABELA 1).

Tabela 1  
Ingresso de alunos nos *campi* da UFAM de 2006 a 2010

<b>Município</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>TOTAL</b>
Coari	270	540	810	1.080	1.350	4.050
Humaitá	300	600	900	1.200	1.500	4.500
Benjamin Constant	300	600	900	1.200	1.500	4.500
Parintins	-	300	600	900	1.200	3.000
Itacoatiara	-	300	600	900	1.200	3.000
<b>TOTAL</b>	<b>870</b>	<b>2.340</b>	<b>3.810</b>	<b>5.280</b>	<b>3.520</b>	<b>19.050</b>

Fonte: PROEXTI/UFAM, 2007.

### 2.5.2 Unidade Acadêmica de Itacoatiara

Tendo abordado o Projeto UFAM Multicampi, cabe finalizar esta revisão literária com alguns comentários sobre a Unidade Acadêmica de Itacoatiara, posto que se trata da sede do curso que foi tido como unidade de análise desta pesquisa. Logo estes comentários dizem respeito à origem da UFAM no Município de Itacoatiara, os cursos que deram origem à Unidade Acadêmica de Itacoatiara e o que rege seu funcionamento.

No primeiro item, a presença da Universidade Federal do Amazonas no Município de Itacoatiara teve sua origem no ano de 1990 quando se firmou um convênio entre a Prefeitura de Itacoatiara e a Universidade, com a consequente fundação do Campus de Itacoatiara (PROEXTI/UFAM, 2007). Frente ao Programa de Expansão do Sistema Público Federal de Educação Superior, a Resolução 024/2006 do Conselho Universitário/UFAM denomina o campus de Itacoatiara de Moysés Benarrós Israel e cria o Polo Médio Amazonas para atender aos Municípios de Autazes, Itapiranga, Nova Olinda do Norte, Rio Preto da Eva, São Sebastião do Uatumã, Silves, Urucará e Urucurituba, com sede em Itacoatiara.

Em 2007 foi implantada a Unidade Acadêmica de Itacoatiara, com seis cursos de graduação: Ciências Farmacêuticas, Engenharia de Produção, Química Industrial, Sistemas de Informação, Licenciatura em Ciências: Química e Biologia e Licenciatura em Ciências: Matemática e Física. De acordo com o Projeto Pedagógico *Multicampi* da Unidade Acadêmica de Itacoatiara (2006), a escolha destes seis cursos de graduação foi fundamentada nos seguintes critérios:

- ✓ Interiorizar a qualificação na área de engenharia, que hoje se encontra restrita à capital do Estado. O fato de essa região apresentar um considerável potencial de crescimento no setor de agronegócio foi o principal motivador desta decisão;
- ✓ Interiorizar formas perenes e sustentabilidade com base na produção da floresta;
- ✓ Prestar apoio à estrutura de ensino instalada nos municípios do pólo, com o fito de aumentar a qualidade da educação oferecida;
- ✓ Socializar informações e debater junto aos segmentos representativos da sociedade civil e governo municipal as propostas relativas à criação dos novos cursos da Unidade Acadêmica Permanente a ser implantada no município.

A Unidade Acadêmica de Itacoatiara, bem como as demais localizadas fora da sede, tem o seu funcionamento regido pela Resolução 009/2009 - Conselho de Administração da UFAM e consta no artigo primeiro: “A Unidade Acadêmica compreende seus cursos de graduação, seus programas de pós-graduação, seus projetos e programas de pesquisa e extensão e todo o pessoal docente e técnico-administrativo em Educação nela lotado para a consecução de suas atividades finalísticas”.

Após esta revisão sobre a expansão universitária será abordada no item 2.6 a terminologia de Foucault sobre o poder disciplinar, componente de sua análise do poder, admitindo-se que no contexto da engenharia de produção dá suporte para uma análise sobre controle nas organizações, por meio de aspectos de visibilidade, inclusas no plano de investigação desta pesquisa.

## 2.6 CONSIDERAÇÕES SOBRE O PODER DISCIPLINAR SOB A ÓTICA DE FOUCAULT E APLICAÇÃO NO AMBIENTE ORGANIZACIONAL ESCOLAR

Segundo artigo de Mota e Alcadipani (2004), as disciplinas constituem um dos mecanismos de poder tomados por Foucault na analítica do poder, sendo elas relacionadas ao adestramento dos indivíduos, tornando-os dóceis e submissos; impondo um modelo, uma norma previamente estabelecida, padronizando os indivíduos e seus comportamentos dentro de um espaço fechado.

Na obra *Vigiar e Punir*, Foucault (1999) expõe que o poder disciplinar é um poder que:

“[...] em vez de se apropriar e de retirar, tem como função maior “adestrar”; ou sem dúvida adestrar para se apropriar ainda mais e melhor. Ele não amarra as forças para reduzi-las; procura ligá-las para multiplicá-las e utilizá-las como um todo. Em vez de dobrar uniformemente e por massa tudo o que lhe está submetido, separa, analisa, diferencia, leva seus processos de decomposição até as singularidades necessárias e suficientes. “Adestra” as multidões confusas, móveis, inúteis de corpo e forças para uma multiplicidade de elementos individuais – pequenas células separadas, autonomias orgânicas, identidades e continuidades genéticas [...] (p.195).

Assim, Foucault ressalta que o sucesso do poder disciplinar se deve sem dúvida ao uso de três dispositivos simples, a saber: o olhar hierárquico, a sanção normalizadora e sua combinação num procedimento que é específico, o exame.

Na vigilância hierárquica, pode-se destacar de Foucault (1999) o jogo do olhar:

O exercício da disciplina supõe um dispositivo que obrigue pelo jogo do olhar; um olhar onde as técnicas que permitem ver induzem a efeitos de poder [...]. Lentamente, no decorrer da época clássica, são construídos esses “observatórios” da multiplicidade humana para as quais a história das ciências guardou tão poucos elogios. Ao lado da grande tecnologia dos óculos, das lentes, dos feixes luminosos, unida à fundação da física e da cosmologia novas, houve as pequenas técnicas das vigilâncias múltiplas e entrecruzadas, dos olhares que devem ver sem ser vistos; uma arte obscura da luz e do visível preparou em surdina um saber novo sobre o homem, através de técnicas para sujeitá-lo e processos para utilizá-lo.

Esses “observatórios” têm um modelo quase ideal: o acampamento militar. É a cidade apressada e artificial, que se constrói e remodela quase à vontade; é o ápice de um poder que deve ter ainda mais intensidade, mas também mais discricção, por se exercer sobre homens de armas. No acampamento perfeito, todo o poder seria exercido somente pelo jogo de uma vigilância exata; e cada olhar seria uma peça no funcionamento global do poder. O velho e tradicional plano quadrado foi consideravelmente afinado de acordo com inúmeros esquemas. Define-se exatamente a geometria das aléias, o número e a distribuição das tendas, a orientação de suas entradas, a disposição das filas e das colunas [...].

O acampamento é o diagrama de um poder que age pelo efeito de uma visibilidade geral. Durante muito tempo encontraremos no urbanismo, na construção das cidades operárias, dos hospitais, dos asilos, das prisões, das casas de educação, esse modelo do acampamento ou pelo menos o princípio que o sustenta: o encaixamento espacial das vigilâncias hierarquizadas. Princípio do “encastramento”.

Toda uma problemática se desenvolve então: a de uma arquitetura que não é mais feita simplesmente para ser vista (fausto dos palácios), ou para vigiar o espaço exterior (geometria das fortalezas), mas para permitir um controle interior, articulado e detalhado — para tornar visíveis os que nela se encontram; mais geralmente, a de uma arquitetura que seria um operador para a transformação dos indivíduos: agir sobre aquele que abriga, dar domínio sobre seu comportamento, reconduzir até eles os efeitos do poder, oferecê-los a um conhecimento, modificá-los. As pedras podem tornar dócil e conheável. O velho esquema simples do encarceramento e do fechamento — do muro espesso, da porta sólida que impedem de entrar ou de sair — começa a ser substituído pelo cálculo das aberturas, dos cheios e dos vazios, das passagens e das transparências (p. 196-7).

Neste sentido, Foucault (1999) aborda o estabelecimento escolar da seguinte forma: “O próprio edifício da Escola devia ser um aparelho de vigiar; os quartos eram repartidos ao longo de um corredor como uma série de pequenas celas; a intervalos regulares [...] (p. 198)”

Com isso, Foucault (p. 199) chama atenção também para o que seria o aparelho disciplinar perfeito:

O aparelho disciplinar perfeito capacitaria um único olhar tudo ver permanentemente. Um ponto central seria ao mesmo tempo fonte de luz que iluminasse todas as coisas, e lugar de convergência para tudo o que deve ser sabido: olho perfeito a que nada escapa e centro em direção ao qual todos os olhares convergem.

Assim, o autor atenta para a funcionalidade da vigilância em aspectos voltados à produção da seguinte forma:

[...] integrar-se ao dispositivo disciplinar como uma função que lhe aumenta os efeitos possíveis. É preciso decompor suas instâncias, mas para aumentar sua função produtora. Especificar a vigilância e torná-la funcional. É o problema das grandes oficinas e das fábricas, onde se organiza um novo tipo de vigilância. É diferente do que se realizava nos regimes das manufaturas do exterior pelos inspetores, encarregados de fazer aplicar os regulamentos; trata-se agora de um controle intenso, contínuo; corre ao longo de todo o processo de trabalho; não se efetua — ou não só — sobre a produção (natureza, quantidade de matérias-primas, tipo de instrumentos utilizados, dimensões e qualidades dos produtos), mas leva em conta a atividade dos homens, seu conhecimento técnico, a maneira de fazê-lo, sua rapidez, seu zelo, seu comportamento. Mas é também diferente do controle doméstico do mestre, presente ao lado dos operários e dos aprendizes; pois é realizado por prepostos, fiscais, controladores e contramestres. À medida que o aparelho de produção se torna mais importante e mais complexo, à medida que aumentam o número de operários e a divisão do trabalho, as tarefas de controle se fazem mais necessárias e mais difíceis. Vigiar torna-se então uma função definida, mas deve fazer parte integrante do processo de produção; deve duplicá-lo em todo o seu comprimento (FOUCAULT, p.199).

Na sequência, Foucault trata da vigilância hierárquica como algo que não se é detentor da seguinte forma:

O poder na vigilância hierarquizada das disciplinas não se detém como uma coisa, não se transfere como uma propriedade; funciona como uma máquina. E se é verdade que sua organização piramidal lhe dá um “chefe”, é o aparelho inteiro que produz “poder” e distribui os indivíduos nesse campo permanente e contínuo. O que permite ao poder disciplinar ser absolutamente indiscreto, pois está em toda parte e sempre alerta, pois em princípio não deixa nenhuma parte às escuras e controla continuamente os mesmos que estão encarregados de controlar; e absolutamente “discreto”, pois funciona permanentemente e em grande parte em silêncio. A disciplina faz “funcionar” um poder relacional que se auto-sustenta por seus próprios mecanismos e substitui o brilho das manifestações pelo jogo ininterrupto dos olhares calculados. Graças às técnicas de vigilância, a “física” do poder, o domínio sobre o corpo se efetua segundo as leis da ótica e de mecânica, segundo um jogo de espaços, de linhas, de telas, de feixes, de graus, e sem recurso, pelo menos em princípio, ao excesso, à força, à violência. Poder que é em aparência ainda menos “corporal” por ser mais sabiamente “físico” (p. 201-2).

Quanto à sanção normalizadora, Foucault trata da seguinte forma:

Na essência de todos os sistemas disciplinares, funciona um pequeno mecanismo penal. É beneficiado por uma espécie de privilégio de justiça, com suas leis próprias, seus delitos especificados, suas formas particulares de sanção [...] (p. 202).

[...] punição, na disciplina, não passa de um elemento de um sistema duplo: gratificação-sanção. E é esse sistema que se torna operante no processo de treinamento e de correção (p.205).

Em suma, a arte de punir, no regime do poder disciplinar, não visa nem a expiação, nem mesmo exatamente a repressão. Põe em funcionamento cinco operações bem distintas: relacionar os atos, os desempenhos, os comportamentos singulares a um conjunto, que é ao mesmo tempo campo de comparação, espaço de diferenciação e princípio de uma regra a seguir. Diferenciar os indivíduos em relação uns aos outros e em função dessa regra de conjunto — que se deve fazer funcionar como base mínima, como média a respeitar ou como o ótimo de que se deve chegar perto. Medir em termos quantitativos e hierarquizar em termos de valor as capacidades, o nível, a “natureza” dos indivíduos. Fazer funcionar, através dessa medida “valorizadora”, a coação de uma conformidade a realizar. Enfim traçar o limite que definirá a diferença em relação a todas as diferenças, a fronteira externa do anormal [...] (p. 207).

Quanto ao exame Foucault combina a vigilância hierárquica com a sanção normalizadora, sendo ele:

É um controle normalizante, uma vigilância que permite qualificar, classificar e punir. Estabelece sobre os indivíduos uma visibilidade através da qual eles são diferenciados e sancionados. É por isso que, em todos os dispositivos de disciplina, o exame é altamente ritualizado. Nele vêm-se reunir a cerimônia do poder e a forma da experiência, a demonstração da força e o estabelecimento da verdade. No coração dos processos de disciplina, ele manifesta a sujeição dos que são percebidos como objetos e a objetivação dos que se sujeitam. A superposição das relações de poder e das de saber assume no exame todo o seu brilho visível (p. 209).

Associando a vigilância hierárquica à arquitetura do prédio, Foucault vale-se do *panoptismo*, buscado em Jeremy Bentham. Trata-se de um esquema de vigilância, sendo descrito da seguinte forma:

O *Panóptico* de Bentham é a figura arquitetural dessa composição. O princípio é conhecido: na periferia uma construção em anel; no centro, uma torre; esta é vazada de largas janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção; elas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. Basta então colocar um vigia na torre central, e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito da contraluz, pode-se perceber da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia. Tantas jaulas, tantos pequenos teatros, em que cada ator está sozinho, perfeitamente individualizado e constantemente visível. O dispositivo *panóptico* organiza unidades espaciais que permitem ver sem parar e reconhecer imediatamente (p.223-4).

Daí o efeito mais importante do Panóptico: induzir no detento um estado consciente e permanente de visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder. Fazer com que a vigilância seja permanente em seus efeitos, mesmo se é descontínua em sua ação; que a perfeição do poder tenda a tornar inútil a atualidade de seu exercício; que esse aparelho arquitetural seja uma máquina de criar e sustentar uma relação de poder independente daquele que o exerce; enfim, que os detentos se encontrem presos numa situação de poder de que eles mesmos são os portadores. Para isso, é ao mesmo tempo excessivo e muito pouco que o prisioneiro seja observado sem cessar por um vigia: muito pouco, pois o essencial é que ele se saiba vigiado; excessivo, porque ele não tem necessidade de sê-lo efetivamente. Por isso Bentham colocou o princípio de que o poder devia ser visível e inverificável.

Visível: sem cessar o detento terá diante dos olhos a alta silhueta da torre central de onde é espionado. Inverificável: o detento nunca deve saber se está sendo observado; mas deve ter certeza de que sempre pode sê-lo. Para tornar indecível a presença ou a ausência do vigia, para que os prisioneiros, de suas celas, não pudessem nem perceber uma sombra ou enxergar uma contraluz, previu Bentham, não só persianas nas janelas da sala central de vigia, mas, por dentro, separações que a cortam em ângulo reto e, para passar de um quarto a outro, não portas, mas biombo: pois a menor batida, uma luz entrevista, uma claridade numa abertura trairiam a presença do guardião. O Panóptico é uma máquina de dissociar o par ver-ser visto: no anel periférico, se é totalmente visto, sem nunca ver; na torre central, vê-se tudo, sem nunca ser visto (FOUCAULT, p. 224-5).

No *panoptismo* Foucault (p. 225) afirma que o poder independe de quem o exerce.

Pouco importa, conseqüentemente, quem exerce o poder. Um indivíduo qualquer, quase tomado ao acaso, pode fazer funcionar a máquina: na falta do diretor, sua família, os que o cercam, seus amigos, suas visitas, até seus criados. Do mesmo modo que é indiferente o motivo que o anima: a curiosidade de um indiscreto, a malícia de uma criança, o apetite de saber de um filósofo que quer percorrer esse museu da natureza humana, ou a maldade daqueles que têm prazer em espionar e em punir. Quanto mais numerosos esses observadores anônimos e passageiros, tanto mais aumentam para o prisioneiro o risco de ser surpreendido e a consciência inquieta de ser observado.

Em suas investigações, Costa (2009) utiliza a concepção de Foucault para estudar a arquitetura dos prédios de uma IES.

Por meio do tema arquitetura e instalações, Costa (p. 124) abordou aspectos de visibilidade, analisando a arquitetura dos prédios, os equipamentos e maquinários, descrevendo que: “a arquitetura do prédio tem formato retangular, com unidades dispostas em blocos de dois e três pisos que fecham o perímetro do terreno, formando uma grande área central destinada à convivência e à prática desportiva da comunidade acadêmica”.

Alicerçado em Foucault, Costa (2009, p.190) comenta sobre a importância da arquitetura e das instalações como dispositivo disciplinar em uma escola, como segue.

[...] sobre as visibilidades, as instalações da faculdade distribuídas em blocos de dois e três pisos, formando uma arquitetura tipo retangular com uma área central destinada à convivência e à prática desportiva dos membros da comunidade acadêmica, dão a aparência do panóptico de Jeremy Bentham que Foucault (1979, 2007) usou para explicar os dispositivos disciplinares na sociedade contemporânea. Nessa forma arquitetônica, como já fora destacado, usa-se o olhar do outro como objeto de supervisão, como mecanismo de vigilância, permitindo ver sem ser visto, pois os ocupantes das células são assim controlados e expostos para serem examinados por um observador na torre que não pode ser visto. No caso em questão, o estabelecimento educacional funciona como a torre, como o vigilante ou inspetor que controla professores, funcionários e alunos que representam a célula. Nesse sentido, a escola, do mesmo modo que o panóptico, não é uma prisão, mas a ela se assemelha. Pois o panóptico de Bentham é um princípio geral de construção, dispositivo polivalente da vigilância que submete o indivíduo ao disciplinamento, podendo tomar a forma de prisão, hospital, escola, etc.

Mantendo o olhar para a arquitetura da IES, Costa (2009, p. 191) faz a seguinte abordagem:

Além da vigilância e do exame, postos em evidência pela arquitetura do prédio, existem no estabelecimento analisado dispositivos outros, também visibilidades, que cumprem o papel de disciplinar, controlar e docilizar os corpos. A catraca eletrônica, situada na guarita de recepção, permite o controle da entrada de pessoas nas dependências do estabelecimento. O registro do horário de entrada e saída dos empregados técnico-administrativos é feito mediante equipamento eletrônico de leitura de dados. Já os docentes têm sua frequência controlada mediante registro de ponto por assinatura. No interior do estabelecimento existem câmeras de filmagem colocadas em locais estratégicos que permitem a vigilância da movimentação de pessoas e do que está ocorrendo nas dependências do prédio.

Vale com isso atentar para os comentários de Benelli (2003a) sobre os efeitos da institucionalização na produção de subjetividade num estabelecimento escolar totalitário, tendo como base o romance “O Ateneu” de Raul Pompéia. Para Benelli, o Ateneu como estabelecimento constitui um bloco de condições materiais objetivas (organização espacial, o regulamento meticuloso que rege sua vida interior, as várias atividades aí desenvolvidas, os diversos personagens que aí vivem e se encontram, cada um com uma função, um lugar, etc.);

bem como de relações de comunicação e de poder, produtoras de uma subjetividade específica.

O autor acredita que a atividade que assegura o aprendizado e a aquisição de aptidões ou tipos de comportamento aí se desenvolve através de todo um conjunto de comunicações reguladas (aulas, perguntas e respostas, ordens, exortações, signos codificados de obediência, marcas distintivas do valor de cada um e dos níveis de saber) e através de uma série de procedimentos de poder (enclausuramento, vigilância, recompensa e punição, hierarquia piramidal). Como todo espaço institucional fechado, o internato parece funcionar a partir de dois elementos essenciais: o aparelho, constituído pelo próprio estabelecimento, e regras (explícitas e implícitas). Por fim, vale esclarecer com por Vias de Benelli (2003b), que essas subjetividades se referem:

A subjetividade (modos de ser, sentir, pensar e agir constitutivos do sujeito em determinado momento histórico) é tecida, no contexto institucional, pela rede de micropoderes que sustenta o fazer cotidiano (institucional), operando efeitos de reconhecimento/desconhecimento dessa ação concreta (p. 102).

Dessa forma, concluiu-se esta consulta literária de onde se buscou apoio para fundamentar a condução desta pesquisa. O próximo capítulo trata do método de investigação.

### CAPÍTULO 3: DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

---

Nesta seção, estão delineados os procedimentos metodológicos utilizados para se atingirem os objetivos desta pesquisa, expondo-se a perspectiva, as técnicas ou estratégias que foram adotadas, os instrumentos e materiais de pesquisa, a unidade de análise, os atores institucionais envolvidos na condição de participantes, os procedimentos de coleta e análise de dados e os cuidados éticos, visto que a pesquisa envolveu a participação de seres humanos (detalhamento dos passos da figura 1, item 1.4).

Para o desenvolvimento desta pesquisa, procedeu-se com uma aplicação do instrumento de avaliação que subsidia o reconhecimento de cursos de graduação pelo INEP/MEC (ANEXO A) no Curso de Ciências Farmacêutica do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia – ICET/UFAM, fazendo-se as adaptações necessárias para se obter informações ricas em pormenores.

Este instrumento leva em consideração três dimensões – organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas – o que levou a analisar os documentos institucionais, observar as instalações físicas e ouvir os principais atores responsáveis pelo funcionamento do curso. Vale ressaltar que este instrumento sofreu mudanças ao longo da pesquisa, mas isso não a desmereceu e nem comprometeu seu andamento. Este procedimento foi o pilar para que se pudesse estudar o curso como um sistema produtivo, buscando-se informações detalhadas, o que remeteu o pesquisador à escolha da perspectiva qualitativa de pesquisa.

Sustentou-se esta escolha em Bogdan e Biklem (1994), segundo os quais na investigação qualitativa parte-se do pressuposto de que muito pouco se sabe acerca das pessoas e ambientes que irão constituir o objeto de estudo. Os dados são recolhidos em forma de palavras ou imagens e não de números; sendo que os resultados escritos na investigação contêm citações feitas com base nos dados para ilustrar e substanciar a apresentação. Estes dados incluem transcrições de entrevistas, notas de campo, fotografias, documentos, dentre outros. Na busca pelo conhecimento, os pesquisadores qualitativos não reduzem as muitas páginas contendo narrativas e outros dados a símbolos numéricos; mas tentam analisar os dados em toda a sua riqueza, respeitando ao máximo a forma em que eles foram registrados ou transcritos; tendo em vista que tudo isso pode levar a compreensão de um objeto de estudo. Ademais, Bogdan e Biklen chamam atenção para o fato de que investigação científica implica

um escrutínio empírico e sistemático que se baseia em dados; logo a investigação qualitativa preenche estes requisitos.

Triviños (1987) chama atenção para uma das grandes postulações da pesquisa qualitativa, que é a de sua atenção preferencial pelos pressupostos que servem de fundamento à vida das pessoas. Esta análise foi privilegiada pelo enfoque fenomenológico que também investigadores a aprofundaram o estudo sobre o que os sujeitos pensavam sobre suas experiências, sua vida e seus projetos, tendo como instrumentos principais a entrevista semiestruturada e a observação livre, o que fez também os pesquisadores partirem em busca de significados que as pessoas davam aos fenômenos. Para Vergara (2009), o método fenomenológico, ao contrário do positivismo, afirma que algo só pode ser entendido a partir do ponto de vista das pessoas que o estão vivendo e experimentando, portanto tem caráter subjetivo.

Dessa forma, optou-se pela investigação qualitativa na construção desta dissertação, observando-se os pressupostos desse método científico de se fazer pesquisa.

### **3.1 PERSPECTIVA, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE PESQUISA**

A perspectiva metodológica adotada para se atingirem os objetivos da pesquisa foi a qualitativa, do tipo estudo de caso etnográfico tendo como estratégias de pesquisa a coleta e seleção de documentos (análise documental), entrevista etnográfica (semiestruturada) e observação participante; com base no instrumento do INEP/MEC.

Segundo Triviños (1987), o surgimento da pesquisa qualitativa na antropologia surgiu quando os pesquisadores desta área perceberam que muitas informações sobre a vida dos povos não podiam ser quantificadas, mas precisavam ser interpretadas de forma muito mais ampla que circunscrita ao simples dado objetivo. Triviños esclarece que na pesquisa qualitativa existe a definição de um problema, coleta e análise das informações, no entanto as informações que se recolhe são interpretadas, o que pode originar uma nova busca por dados. Esclarece ainda que há pouco empenho por definir operacionalmente as variáveis. Elas são apenas descritas e seu número pode ser grande, ao contrário do que ocorre no enfoque quantitativo, que se preocupa com a medida delas e com a verificação empírica das hipóteses.

No campo social, Minayo (2002) elucida que a pesquisa qualitativa focaliza o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, sendo estes um espaço mais

profundo dos processos e fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Como método de pesquisa foi adotado o estudo de caso etnográfico. Segundo André (2009), o estudo de caso etnográfico possibilita uma visão profunda, ampla e ao mesmo tempo integrada de uma unidade em sua complexidade e em seu dinamismo próprio, fornecendo informações importantes para tomada de decisão. André ressalta que este método pode ser usado em pesquisa quando se tem grande interesse em saber como acontece determinado fenômeno ou quando se busca novas hipóteses teóricas, novas relações e novos conceitos sobre o fenômeno em estudo.

Sob a mesma ótica, Yin (2010) assegura que o estudo de caso é utilizado em muitas situações para se aprimorar os conhecimentos sobre os fenômenos individuais, grupais, organizacionais, sociais, políticos e relacionados. Em seu ponto de vista, a adoção deste método permite que os investigadores retenham as características holísticas e significativas dos eventos da vida real – como os ciclos individuais da vida, o comportamento dos pequenos grupos, os processos organizacionais e administrativos, a mudança de vizinhança, o desempenho escolar, as relações internacionais e a maturação da indústria. O mesmo Yin argumenta que a força deste método é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefatos e observações a ponto de cobrir a lógica do projeto, as técnicas de coleta de dados e as abordagens específicas à análise de dados.

Sem se opor, Vergara (2009) sustenta que o estudo de caso é circunscrito a uma ou poucas unidades, que podem ser uma pessoa, família, produto, órgão público, empresa, comunidade ou mesmo um país, o que permitiu enxergar o Curso de Bacharelado em Ciências Farmacêuticas da Unidade Acadêmica de Itacoatiara/UFAM como unidade de análise.

Focalizando todos os processos que ocorrem em um curso de graduação, recorreu-se novamente a Triviños (1987), por este assegurar que etnografia é o estudo da cultura, o que na antropologia é tido pela presença de duas realidades culturais, a que se pretende conhecer e a do próprio investigador. O mesmo autor evidencia que uma das implicações metodológicas na prática etnográfica pode ser estabelecida em relação ao nível de conhecimento da realidade em estudo ao qual se aspira alcançar, onde a etnografia baseia suas conclusões nas descrições do real cultural que lhe interessa para tirar delas os significados que têm para as pessoas que pertencem a esta realidade, o que obriga os sujeitos e o investigador a uma participação ativa onde se compartilham modos culturais.

Dada a existência de diferentes grupos de pessoas no funcionamento de um curso de graduação, buscaram-se bases na etnometodologia, que na concepção de Haggate (2007)

estuda e analisa as atividades cotidianas dos membros de uma comunidade ou organização, procurando descobrir as formas como elas as tornam visíveis, racionais e reportáveis. Conservando a concepção de Hagetton, tem-se que por meio dessas bases é possível descobrir os métodos que as pessoas usam na sua vida diária em sociedade a fim de construir a realidade social, além de descobrir a natureza da realidade que elas constroem.

Antes de abordar as estratégias que foram utilizadas nesta pesquisa, ressalta-se que elas partiram da utilização do instrumento de avaliação do INPE/MEC, que por sofrer mudanças periódicas, vale esclarecer que o adotado nesta investigação foi o aprovado em extrato por meio da Portaria/MEC nº. 1, de 05 de janeiro de 2009 e revisado em setembro de 2010, sendo composto por trinta e cinco indicadores, distribuídos ao longo das dimensões organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas. Nas avaliações *in loco* realizadas pelo INEP/MEC para reconhecimento de curso, cada indicador recebe um conceito que varia de um a cinco; logo pela perspectiva de pesquisa adotada convém ratificar que ele não foi utilizado com o objetivo de gerar valores numéricos.

Dessa forma, as estratégias de pesquisa adotadas foram: a coleta e seleção documental, a entrevista etnográfica (semiestruturada) e a observação participante.

a) A coleta e seleção documental – foi a estratégia utilizada com a finalidade de se obter as informações que constam nos documentos inerentes ao curso pesquisado. Considerou-se nesta estratégia que o estudo do Projeto Pedagógico do Curso (PPC) foi o procedimento mais importante nesta estratégia por ser o documento que orienta o funcionamento do curso. Não obstante, foi procedido estudo no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) e pastas científicas dos professores – que colecionam diplomas, documentos pessoais, projetos de pesquisa, extensão, dentre outros. Segundo Vergara (2009) a investigação documental leva em consideração documentos conservados em órgãos públicos ou privados de qualquer natureza ou de posse de pessoas, os quais podem ser: registros, anais, regulamentos, circulares, ofícios, memorandos, comunicações informais, filmes, dispositivos de armazenagem em meio óptico, magnéticos, dentre outros. Para Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2002) tais documentos possibilitam ao pesquisador saber muita coisa sobre princípios e normas que regem o comportamento de um grupo e sobre relações que se estabelecem em diferentes subgrupos.

b) A entrevista etnográfica – essa estratégia foi utilizada como um meio de obter informações advindas pela fala dos diferentes atores institucionais, que fizeram suas considerações livremente sobre os temas contidos em seus blocos temáticos, seguindo-se um

roteiro de entrevistas a fim de nortear o pesquisador quanto aos temas abordados com os diferentes atores institucionais.

Quanto a este procedimento, alicerçou-se em Minayo (2002) para que fosse utilizada uma modalidade de entrevista denominada semiestruturada; pois argumenta que esta modalidade é um grande instrumento rumo à busca de informes contidos na fala dos atores sociais, enquanto sujeitos objeto da pesquisa que vivenciam uma determinada realidade que está sendo focalizada. De acordo com Minayo, este instrumento é um elo para se obter dados objetivos e subjetivos, sendo que este segundo tipo de dados se relaciona aos valores, atitudes e opiniões dos sujeitos entrevistados. Ela explicita que a entrevista semiestruturada articula a entrevista em que o informante aborda livremente o tema proposto e a entrevista que o informante se depara com perguntas previamente formuladas.

Segundo Yin (2010) as entrevistas são uma fonte essencial de evidência do estudo de caso em razão da maioria delas ser sobre seres humanos ou eventos comportamentais. Por sua vez, Costa (2010) expõe que a entrevista etnográfica estabelece um processo de empatia que confere a essa estratégia uma singularidade não encontrada em outras técnicas de pesquisa que trabalham com seres humanos.

As entrevistas foram gravadas para que não se perdessem os detalhes das informações obtidas. Isso se fundamentou em Yin (2010) que tem nesse procedimento a forma mais acurada de se interpretá-las. Assim como Costa (2009) que percebe o uso do gravador como um meio de favorecer o vínculo entre o pesquisador e o entrevistado, deixando dessa forma o primeiro mais livre para observações, uma vez que não precisa se preocupar com anotações; além disso, Costa ressalta que as entrevistas gravadas proporcionam um rico banco de dados que podem ser utilizadas no futuro por outros pesquisadores.

c) Finalmente, a observação participante como estratégia de pesquisa foi utilizada para principalmente para as instalações físicas. Este procedimento estratégico foi determinante para enriquecer a pesquisa com detalhes sobre os diferentes locais que os atores institucionais deste curso acessam para desenvolver suas atividades cotidianas.

O uso dessa estratégia faz com que o pesquisador assuma vários papéis na situação de estudo de caso e participar realmente nos eventos sendo estudados (YIN, 2010). De acordo com Alves-Mazzotti e Gewandsznajder (2002) na observação participante em pesquisa qualitativa se valoriza muito a observação de fatos, comportamentos e cenários e aponta as seguintes vantagens quanto ao seu uso: a) independe do nível de conhecimento e da capacidade verbal dos sujeitos; b) permite verificar a sinceridade de certas respostas, que porventura podem ser dadas somente para dar boa impressão; c) permite identificar

comportamentos não intencionais ou inconsistentes e explorar tópicos que os informantes não se sentem a vontade para discutir e permite o registro do comportamento em seu contexto temporal-espacial.

Dessa forma discorreu-se sobre as estratégias de pesquisa adotadas, dando continuidade aos procedimentos metodológicos, realizou-se uma abordagem sobre a unidade de análise, ou caso de estudo, bem como os participantes da pesquisa.

### **3.2 UNIDADE DE ANÁLISE E PARTICIPANTES**

No início desta pesquisa, a Unidade Acadêmica de Itacoatiara, denominada de Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia (ICET) apresentava 07 cursos de graduação e ainda não havia completado sua fase de implantação; logo muitas de suas dependências ainda não estavam completamente equipadas. Na ocasião, o quadro humano da Unidade era composto por 60 docentes – incluindo o diretor e a coordenadora acadêmica – e 29 técnicos administrativos – sendo que um deles era o coordenador administrativo, além de uma empresa terceirizada responsável pelos serviços gerais. Quanto ao corpo discente, a Unidade apresentava 1.258 alunos matriculados.

No que diz respeito ao Curso de Ciências Farmacêuticas da Unidade, trata-se de um curso muito concorrido no Processo Seletivo, que iniciou sua primeira turma no segundo semestre de 2007 e no momento da coleta de dados, apresentava 04 turmas, totalizando 191 alunos matriculados, que ingressaram de 2007 a 2010. Em seu quadro docente constavam 10 professores com a devida formação e qualificação em farmácia.

Tendo adotado a entrevista semiestruturada como estratégia de pesquisa e tendo em vista que diferentes atores institucionais mantêm íntima relação com o funcionamento do curso pesquisado, esta investigação teve diferentes grupos de participantes, como segue.

Dirigentes – tratam-se do diretor da unidade, a coordenadora acadêmica e o coordenador administrativo.

Professores – tratam-se dos professores que ministram aulas no curso pesquisado com a devida formação e qualificação em farmácia, incluindo o que ocupa o cargo de coordenador.

Técnicos administrativos – correspondem aos servidores cujas atividades mais se relacionam com o funcionamento do curso: bibliotecárias e técnicos de laboratório de farmácia.

Alunos – referem-se aos alunos do curso nos anos de ingresso – 2007 a 2010.

Para a seleção e amostra desses atores institucionais, recorreu-se à Minayo (2002) que se refere à amostragem em pesquisa qualitativa como não se baseando no critério numérico para garantir sua representatividade, mas uma pergunta relevante a ser respondida neste item é: quais indivíduos sociais têm uma participação mais significativa no problema a ser investigado?

Nesta ótica, Triviños (1987) diz que uma grande diferença entre a pesquisa qualitativa e a quantitativa está na determinação da população e amostra. Na investigação positivista com enfoque quantitativo, que se apoia fortemente na estatística, a definição da amostra é um processo complexo, difícil e muitas vezes sofisticado. Na investigação qualitativa, de fundamentação teórica fenomenológica, a representatividade de um grupo maior de sujeitos que participarão do estudo não se faz pela aleatoriedade, mas se decide intencionalmente o tamanho da amostra levando em consideração os sujeitos essenciais para o esclarecimento do assunto em foco segundo o ponto de vista do investigador, facilidade para se encontrar com as pessoas, tempo disponível para entrevistas, dentre outras condições.

Com relação a estes critérios, Bauer e Gaskell esclarecem que a seleção para pesquisa qualitativa é um processo cíclico e como tal, requer um critério para terminar, senão o projeto nunca finaliza; logo atenta para a saturação como critério de finalização, após o pesquisador ter investigado diferentes representações e ter constatado que a inclusão de novos estratos não adicionam nada de novo. Não obstante, ressalta que os pesquisadores assumem que a variedade representacional é limitada no tempo e no espaço.

A entrevista com os dirigentes, professores, técnicos administrativos e alunos (assim como todos os outros procedimentos de coleta de dados) foram realizadas somente após obter parecer do Comitê de Ética da UFAM (ANEXO B) e uma reunião com o diretor da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, com o objetivo de se obter anuência para a execução do projeto e coleta de dados, que foi firmada por meio de assinatura do “Termo de anuência para execução do projeto”, que consta no Anexo C, ocasião na qual foi entregue uma cópia do projeto.

Diante disso, realizou-se convite aos diferentes atores, entregando-se a cada pessoa o termo de consentimento livre e esclarecido (ANEXO D). Para cada convidado que aceitou contribuir com a pesquisa, agendou-se em local e horário para a entrevista de modo que não viesse a causar transtorno em suas atividades.

### **3.3 PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS**

A coleta de dados foi realizada em três etapas: I - análise e seleção de documentos da instituição; II – entrevista semiestruturada e III – observação participante.

Etapa I – realizou-se um estudo prévio nos documentos institucionais que puderam oferecer esse suporte, como consta no item 1.1 da descrição metodológica. Ressalta-se que dentre os documentos estudados, o PPC mereceu grande destaque por ser um documento que norteia o funcionamento do curso; sem contudo, desconsiderar o PDI, PPI e a pasta dos docentes.

Etapa II – realizaram-se entrevistas semiestruturada com os dirigentes, professores, técnicos administrativos e alunos. A entrevista com cada componente foi realizada individualmente, sendo que cada grupo de atores institucionais teve seu bloco temático específico (ANEXO E). Nesta etapa, procurou-se favorecer a livre manifestação de cada entrevistado, frente à sua vontade de contribuir com a pesquisa.

Antes de iniciar a entrevista, apresentou-se aos entrevistados um roteiro da entrevista com a definição de termos técnicos e esclarecimento de possíveis dúvidas para que o entrevistado ficasse mais a vontade para responder as perguntas, as quais foram gravadas com gravador digital.

Com o aparelho ligado o pesquisador iniciou a entrevista com a leitura das perguntas, obtendo-se a resposta verbal a zelar sempre pela liberdade de expressão e espontaneidade do entrevistado. Os comentários extras por parte dos entrevistados também foram considerados na pesquisa. Após a gravação as respostas foram transcritas em papel na íntegra, com o intuito de valorizar os detalhes.

Etapa III – realizaram-se observações nas dependências da unidade, inclusive na área do entorno, em diferentes dias e horários, destacando-se as instalações físicas essenciais para as atividades inerentes ao curso: salas de aula, laboratórios, biblioteca; além da estrutura predial. As observações foram feitas a partir de um roteiro de observações que previam observações nos aspectos supra, e as anotações pertinentes foram anotadas em uma caderneta de campo (ANEXO F).

### **3.4 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE DE DADOS**

Os dados obtidos nas etapas descritas no item anterior foram analisados por meio de análise de conteúdo, apoiando-se na perspectiva Minayo (2002) e Bardin (2010), que diz

respeito à adoção de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, visando à inferência de conhecimentos, por meio indutivo, mediante o qual as abstrações surgem ou se consolidam de baixo para cima, de forma interpretativa.

A técnica de análise de conteúdo utilizada, dentre as formuladas por Bardin diz respeito à análise temática ou por categoria, que procede em torno de três fases cronológicas:

a) Pré-análise : diz respeito a uma fase de organização, onde é feita uma leitura flutuante em todo o material para conhecê-lo e ter impressões, orientações para composição do *corpus* – materiais relevantes para os procedimentos analíticos.

b) Exploração: consiste essencialmente em codificação, decomposição ou enumeração, atentando que a codificação corresponde a uma transformação dos dados brutos do texto por meio de recorte, agregação e enumeração para que se possa atingir uma representação do conteúdo, ou da sua expressão, suscetível de esclarecer o analista acerca das características do texto, que podem servir de índices. Para isso, levam-se em consideração as unidades de registro (unidade básica da mensagem) e as unidades de contexto (segmento da mensagem de dimensão maior). De posse disso é possível estabelecer categorias, que são rubricas ou classes que reúnem um grupo de elementos sob um título genérico em razão de suas características comuns (temas). Bogdan e Biklem (1994) destacam que o processo de categorização consiste em percorrer os dados na procura de regularidades e padrões como de tópicos presentes nos dados e, em seguida, escrevem-se as palavras e frases que representam estes mesmos tópicos e padrões. Tais palavras ou frases são categorias de codificação, que constituem um meio de classificar os dados descritivos que se recolheram, de modo que o material contido num determinado tópico possa ser fisicamente apartado dos outros dados e agrupados num tema.

c) Tratamento e interpretação: ocorrem inferências e interpretações a respeito dos objetivos da pesquisa.

### **3.5 CUIDADOS ÉTICOS**

Tendo em vista que a pesquisa envolveu seres humanos, atentou-se para a Resolução n°. 196 de 10 de outubro de 1996 do Conselho Nacional de Saúde que contém diretrizes e normas para pesquisas desta natureza.

Segundo esta resolução a eticidade da pesquisa que envolve seres humanos consiste em: consentimento livre e esclarecido dos indivíduos-alvo (autonomia), ponderação entre

riscos e benefícios, onde se deve comprometer com o máximo de benefícios e o mínimo de malefícios (beneficência), garantia de que os danos previsíveis serão evitados (não maleficência) e relevância social da pesquisa com vantagens significativas para os envolvidos sem perder o sentido da destinação sócio-igualitária (justiça e equidade).

Estes princípios foram devidamente detalhados por Diniz (2008) da seguinte forma:

**Autonomia** – garante o direito de se decidir livremente quanto à participação em uma pesquisa em um contexto livre de coerção, de intimidação e de sedução. Na prática este princípio se traduz no processo de obtenção do termo de consentimento livre e esclarecido.

**Beneficência** – abrange a noção de obrigatoriedade de não causar danos e maximizar os possíveis benefícios. Inclui questões relacionadas aos riscos tanto para os sujeitos quanto para a comunidade na qual estão inseridos, podendo ser citados como físicos, psicológicos, sociais, econômicos, morais, culturais e espirituais.

**Não maleficência** – compromisso efetivo por parte do pesquisador de evitar todos os esforços para não causar danos adicionais e de adotar medidas para minimizá-los ou preveni-los. Envolve os seguintes aspectos: comprovação da relevância social do estudo, distribuição equitativa dos riscos e benefícios da pesquisa, igualdade de acesso a participação na pesquisa, acesso aos resultados exitosos do estudo e proteção adicional aos sujeitos vulnerais e com autônoma reduzida.

**Privacidade e confidencialidade** – se referem ao respeito à intimidade e a vida privada de uma pessoa que devem ser preservada. Incluem acesso as informações privilegiadas, imagem e documentos que se tornam conhecidos durante a realização da pesquisa.

**Equidade** – estabelece que é preciso analisar as necessidades do indivíduo, relacionando-as, porém, as necessidades de outras pessoas e ao grupo social no qual ele está inserido.

Frente a estes princípios éticos os seguintes procedimentos foram assumidos no estudo de caso com o curso de ciências farmacêuticas: submissão ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da UFAM, autorização da diretoria da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, respeito aos participantes, fornecimento de cópia do relatório de pesquisa e da dissertação para consulta junto à comunidade acadêmica.

Dessa forma, o projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa da UFAM sob protocolo n°. 0069.0.115-11, sendo aprovado por unanimidade de votos no dia 30 de março de 2011. Este parecer foi copiado e apresentado à direção da Unidade Acadêmica e demais pessoas envolvidas na pesquisa.

Nesta mesma ótica, foi feita solicitação à diretoria da Unidade para se coletar os dados necessários por meio da assinatura do Termo de Concordância para Coleta de Dados. Dando continuidade, o respeito às pessoas participantes consistiu na participação voluntária do informante e compromisso por parte do pesquisador em esclarecer verbalmente os objetivos da pesquisa, o uso de anotações e de gravador para a coleta de dados.

A preservação da imagem do informante foi de grande relevância nesta pesquisa, por essa razão foi esclarecido a eles que seus respectivos nomes não apareceriam em parte nenhuma do trabalho e que as entrevistas ocorreriam em dia e horário que não viesse a interromper a atividade do entrevistado na instituição.

Finalmente, comprometeu-se em fornecer uma cópia do relatório de pesquisa e da dissertação devidamente aprovada pela banca examinadora à direção da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, a fim de que possa apreciar as considerações e recomendações advindas com a pesquisa e também disponibilizá-la para consulta no meio científico, atentando para o fato que se almeja torná-la pública.

## CAPÍTULO 4: RESULTADOS

---

Nesta seção, apresenta-se uma contextualização da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, centrada no funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas, uma descrição dos atores institucionais que participaram da pesquisa, os resultados gerados a partir da análise de conteúdo dos dados coletados através das três estratégias de pesquisa, com seus respectivos temas e categorias, assim como uma comparação entre estas estratégias.

Ao valer-se das três estratégias: observação participante, análise de documentos institucionais e entrevistas semiestruturadas; foram obtidos temas, categorias e subcategorias de análise, seguindo as recomendações de Bogdan e Biklen (1994), Bardin (2010), Minayo (2002) e os procedimentos de Costa (2009), conforme descrição metodológica da pesquisa.

Dessa forma, vale ressaltar que a sequência de resultados adveio de recortes do conteúdo registrado no diário de campo, dos documentos institucionais selecionados e dos registros das entrevistas, que foram devidamente transcritas para este fim, tendo em vista a composição e o funcionamento de um curso de graduação, visto nesta pesquisa como um sistema de produção de serviços.

### 4.1 O ESTABELECIMENTO EDUCACIONAL

O estudo foi realizado em uma das cinco unidades acadêmicas da Universidade Federal do Amazonas, localizadas fora da sede – interior do Estado do Amazonas, especificamente no Município de Itacoatiara. A presença da universidade neste município se faz desde o início da década de 90, com cursos voltados principalmente à área da Educação, com foco na formação de professores da rede pública de ensino. Durante esta década a universidade não tinha sede própria, o que passou a ter no ano de 2005, com a inauguração do Campus Moysés Israel. No ano de 2007, por vias do programa de expansão universitária, foi implantada a Unidade Acadêmica de Itacoatiara, denominada Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia, que no segundo semestre iniciou as primeiras turmas de seis primeiros cursos de graduação, a saber: Sistemas de Informação, Ciências Farmacêuticas, Engenharia de Produção, Licenciatura em Ciências: matemática e física, Licenciatura em Ciências: química e biologia e Química Industrial, totalizando seis cursos e trezentos alunos. A cada ano, os cursos vinham a receber mais cinquenta alunos através de processo seletivo. Em 2009 iniciou

um novo curso de graduação no Instituto, o Curso de Engenharia de Software, quando o instituto passou a ter sete cursos de graduação da Unidade, no entanto continuou a apoiar a formação de professores da rede pública, cedendo parte de seu espaço para qualificar professores das escolas municipais e estaduais, através do Plano Nacional de Formação de Professores da Educação Básica – PAFOR/MEC.

No período da coleta de dados – abril a julho de 2011, o Instituto contava com um quadro humano ativo composto por setenta professores concursados, dez professores substitutos, trinta e três técnicos administrativos, atentando para a existência de um Plano de Capacitação de Docentes e Técnicos, deixando-se de contar os servidores afastados para esta finalidade. Quanto aos alunos, o Instituto, apresentava 1356 alunos matriculados.

Neste período, a universidade passou por uma revisão em seu estatuto, denominado de Estatuinte, onde a UFAM sede e suas unidades do interior formaram uma comissão para elaborar propostas de um novo estatuto que serão devidamente apreciadas pelo Conselho Universitário (CONSUNI). Por outro lado, o atual regimento não contempla normas para o funcionamento do Instituto, que funciona nos termos da Resolução 009/2009, do Conselho de Administração, que prevê a administração do Instituto por meio de cinco órgãos, a saber: Conselho Diretor, Diretoria, Coordenação Acadêmica, Coordenação Administrativa, Colegiados de Cursos e Programas de Pós. Quanto a pós-graduação, o Instituto estava por receber aprovação da CAPES de um programa de mestrado multidisciplinar. Dessa forma, ressalta-se que o órgão máximo da unidade é o Conselho Diretor, que tem como membros, o diretor do Instituto como presidente, coordenador acadêmico, coordenador administrativo, coordenadores de cursos de graduação, representante dos projetos de pesquisa e extensão, representação dos discentes e dos técnicos administrativos em educação. Este conselho se reúne em sessões ordinárias e extraordinárias para deliberar sobre pautas, informadas com antecedência aos conselheiros, no ato da convocação. Os resultados das deliberações são devidamente registrados em atas, que se encontram na secretaria do Instituto como documento institucional.

Os colegiados de cursos de graduação são órgãos deliberativos, no âmbito dos cursos e também se reúnem em sessões ordinárias e extraordinárias, tendo como presidente o coordenador do curso, além de membros representantes de professores de diferentes áreas de conhecimento, representante de alunos e representante de técnicos administrativos em educação. O braço forte do colegiado é um setor da unidade intitulado, coordenações dos cursos, que tratam de assuntos diversos, no âmbito do curso, inclusive com apoio de materiais para as atividades de ensino.

A unidade funciona administrativamente de segunda à sexta, das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00, exceto a coordenação dos cursos que funciona também das 18:00 às 22:00. Quanto aos cursos de graduação, há cursos diurnos e noturnos, funcionando também aos sábados em período diurno. Ao término dos semestres letivos, ocorre frequentemente cursos de férias, que oferecem aos alunos do Instituto a oportunidade de se periodizarem.

O quadro humano, responsável pelo funcionamento da unidade é regido de forma estatutária, nos moldes da Lei nº. 8.112, de 11 de dezembro de 1990, que dispõe sobre regime jurídico dos servidores civis da União, autarquias e fundações públicas federais. Este regime envolve docentes e técnicos administrativos em educação, muito embora uma outra parte das pessoas que trabalham na unidade, responsáveis pelos serviços gerais, façam parte de uma empresa terceirizada, regidos pela Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). Vale ressaltar que há um outro grupo de colaboradores no Instituto que são compostos pelos próprios alunos, através do Programa Bolsa Trabalho do Governo Federal, que prevê uma carga horária semanal de vinte horas, atuando em diferentes setores da instituição.

Todos estes atores institucionais, incluindo a administração superior proporcionam o funcionamento da unidade e de seus cursos de graduação, formando uma cadeia de valores, com vários serviços oferecidos diariamente à comunidade acadêmico/científica.

A atuação dos diferentes atores no ambiente organizacional, se faz nos diversos postos de trabalho no âmbito do Instituto, podendo ser identificados por ordem de importância através do fluxo de pessoas que almejam tratar de assuntos específicos com os diferentes níveis da administração superior – diretoria, coordenação acadêmica e coordenação administrativa. Na diretoria, existe grande fluxo de pessoas – professores, alunos, técnicos administrativos e comunidade externa, o mesmo se pode dizer da coordenação acadêmica e administrativa, que atende diariamente diversas pessoas, de acordo com a especificidade do assunto.

Dentre os postos de trabalho que compõem a unidade, os que mais se denotam em consonância com o funcionamento dos cursos de graduação são a coordenação acadêmica com a Divisão de Pesquisa e Extensão (DPEX) e as coordenações dos cursos. A primeira tem a grande responsabilidade de solicitar dos coordenadores de curso as disciplinas que serão ofertadas no semestre vindouro, no âmbito do curso, com o horário do professor sugerido para ministrá-las. Atendida essa solicitação, a coordenação acadêmica adota determinados critérios, que fazem com que cada professor trabalhe suas respectivas disciplinas sem conflito de horário, respeitando a carga horária mínima semanal de quinze horas, e limitando cada docente a ministrar até três disciplinas diferentes por semestre. Dessa forma ocorre a

composição do horário semestral, passando a seguir para a oferta dessas disciplinas no Sistema de Informação para o Ensino (SIE), em conformidade com o calendário acadêmico institucional.

Como *input* desse sistema produtivo, a coordenação acadêmica realiza a matrícula institucional de alunos que ingressam via processo seletivo. Este serviço é realizado em um período de aproximadamente uma semana, podendo ser estendido, quando alguns candidatos aprovados não se matriculam no período específico, sendo necessário divulgar uma lista de repescagem, que se repete até que todas as vagas sejam preenchidas, segundo ordem de classificação.

Com o horário do semestre pronto e com os alunos matriculados, o sistema começa a funcionar, ressaltando que com a entrada de novos alunos no sistema é anual, no entanto é necessário que os alunos que já estão na instituição realizem matrícula nas disciplinas do semestre através do portal do aluno.

Um grande suporte a este sistema é dado pelas coordenações dos cursos, que apresenta dois servidores em uma secretaria para fornecer materiais de apoio, como data shows, pincéis, dentre outros materiais, atendendo inclusive várias solicitações de alunos e encaminhando aos coordenadores de curso que dispõe de uma sala individual para atender às demandas dos cursos.

Tendo também a sociedade como *stakeholder* da instituição, ocorre uma articulação universidade-sociedade por meio dos projetos de extensão desenvolvidos semestralmente por meio de Programas de Ação Curricular de Extensão (PACE) e suas respectivas Ações Curriculares de Extensão (ACEs), que proporcionam à comunidade externa participar diversas ações, envolvendo todas as áreas de conhecimento do Instituto.

Ocorre outra forma em que a comunidade se integra é através dos eventos, como a Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, que oferece mini-cursos, palestras, mesas redondas, com certificado de participação.

No tocante à pesquisa, o Instituto apresenta diferentes linhas de pesquisa, com projetos aprovados pelos seus docentes, inclusive um Parque Tecnológico na área da Pesquisa com produtos naturais.

Dessa forma, contextualizou-se brevemente a Unidade, tendo em vista a tríplice ensino, pesquisa e extensão, levando em consideração os diversos serviços e benefícios que são oferecidos à sociedade. Vale ressaltar que a partir deste contexto, será focalizado o Curso de Ciências Farmacêuticas, objeto desta pesquisa alicerçado nas estratégias adotadas, cujos resultados encontram-se nas próximas seções.

## **4. 2 A OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE**

Seguem os resultados advindos da observação participante com os principais recortes da caderneta de campo, devidamente classificados em tema e categorias de análise.

### **Tema 1: Instalações físicas**

Este tema decorrente da observação participante versa sobre as instalações físicas da unidade que comportam o curso investigado. Em torno deste tema, concentram-se as seguintes categorias de análise: localização e estrutura predial com seus componentes.

#### **Categoria 1: Localização**

O Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia, uma das dezenove unidades acadêmicas da Universidade Federal do Amazonas, localiza-se no Município de Itacoatiara, Bairro Tiradentes, na Rua Nossa Senhora do Rosário – 3863 – esquina com a Rua Raimundo Garcia Gama; em uma área periférica, mas que apresenta alguns estabelecimentos públicos, a saber: batalhão da polícia militar/corpo de bombeiros, uma escola pública municipal e uma estadual. Há também outros estabelecimentos que não são da esfera pública, como a Comunidade Católica São Jorge, a escola de educação infantil do Serviço Social da Indústria – SESI e o Centro Educacional Guarani, que oferece cursos técnicos. Isso faz com que a área do entorno da universidade tenha um grande movimento de pessoas nos três turnos, principalmente no período diurno.

A rua que o Instituto se localiza é muito estreita e no período de entrada e saída dos alunos do SESI é muito difícil de trafegar com automóvel até porque ficam muitas motocicletas estacionadas em frente à universidade, apesar de ter estacionamento.

#### **Categoria 2: Estrutura física**

A área urbana do Instituto apresenta 5 prédios, sendo que um deles foi residência da pessoa que doou parte de sua propriedade para a UFAM em Itacoatiara, cujo nome foi dado ao campus. Três prédios (blocos A, D e E) têm três pisos e dois prédios (blocos B e C) têm somente dois, ambos de formato retangular, dispostos na área do Instituto conforme figura 8.

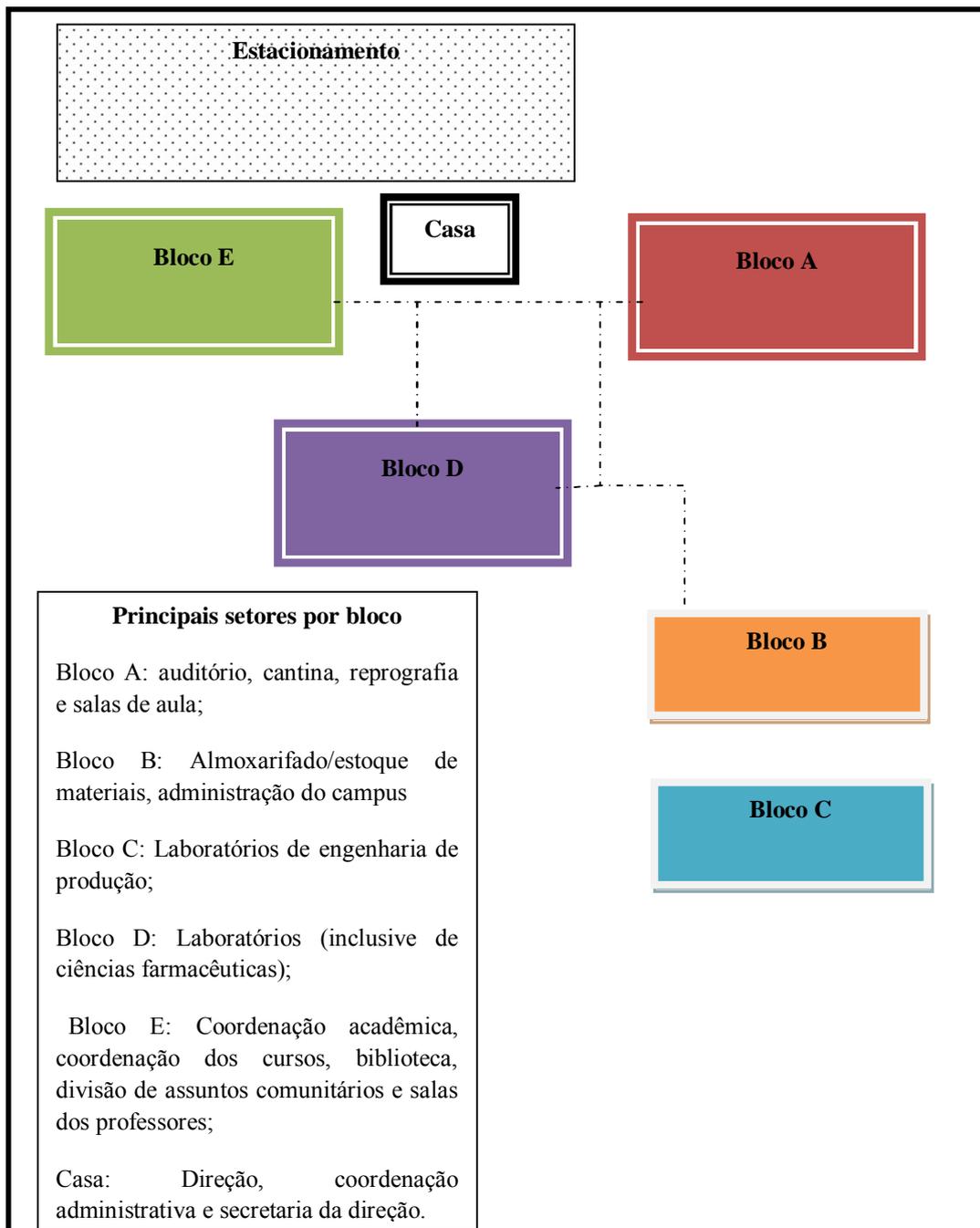


Figura 8 – Distribuição dos blocos na área urbana do Instituto com os principais setores por bloco.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

De acordo com a figura 8, existe uma conexão entre os blocos, exceto entre o Bloco C. Esta conexão é um caminho pavimentado em concreto, sem cobertura, mas que facilita a circulação de pessoas, ademais facilita a entrada de materiais no almoxarifado (Bloco B) e a distribuição destes materiais para os outros blocos.

Os prédios dos blocos A, D e E são novos e na estrutura deles, verificou-se que apresentam elevador, mas ainda não estavam funcionando, o que faz com que portadores de

necessidades especiais (PNE) estudem nas salas de baixo, entretanto há banheiros adaptados com barra de apoio e vaso apropriado para estes usuários. No geral, os banheiros são espaçosos, com portas, pias, acento em todos os vasos e com limpeza periódica.

Existem ainda equipamentos de proteção coletiva (EPC) como extintores de incêndio do tipo B:C, com carga de CO<sub>2</sub> para líquidos inflamáveis, hidrantes com mangueiras, sinalização do quadro de energia e escadas com apoio e antiderrapante.

Vale ressaltar que todos os blocos visitados apresentam mural de aviso, exceto o Bloco C, que ainda não fora entregue no momento das observações, destacando que não há bebedouro em todos os blocos.

A partir da figura 7 é possível visualizar os principais setores do Instituto nos seus blocos e dentre eles, os que mais se relacionam com o funcionamento do curso investigado estão descritos da seguinte forma.

**Salas de aula** – quase todas são no Bloco A, que comporta 24 salas, sendo que no período da observação três estavam sem carteiras. De modo geral, as salas apresentam carteiras (cadeira e mesa em algumas, outras com a convencional cadeira com braço), quadro branco, ar-condicionado, mesa e cadeira do professor, cesto de lixo e aproximadamente 4 tomadas por sala. Há salas maiores, com a capacidade para até 60 carteiras, ficando bem separadas umas das outras, dois ar-condicionados, mesa e cadeira para o professor, quadro grande e cesto de lixo. São bem iluminadas durante a noite, com aproximadamente 8 tomadas, onde geralmente os alunos ligam seus notebooks.

**Laboratórios de ciências** – todos são no Bloco D, verificando-se que alguns dos laboratórios de farmácia visitados pelo pesquisador não estavam devidamente equipados, no entanto ocorrem aulas práticas conforme o horário acadêmico semestral da unidade. As observações foram feitas em período que estavam sem aula, posto que são realizadas atividades que requerem muito cuidado e atenção para não ocorrer acidente, logo optou-se por visitá-los quando estavam sem aulas práticas.

As salas dos laboratórios são amplas, comportando a bancada, vidrarias e algumas com reagentes, com bastante espaço para circulação interna; no corredor do térreo do bloco dos laboratórios havia alguns equipamentos encaixotados, indisponíveis para aulas práticas.

Dando continuidade apresenta-se uma sequência de fotos feitas pelo pesquisador nos seguintes laboratórios utilizados no âmbito do curso no primeiro semestre de 2011: laboratório de hematologia; microbiologia de alimentos; anatomia; microbiologia e parasitologia; micologia; análises bromatológicas e bromatologia; farmacotécnica, técnicas farmacêuticas e controle de qualidade de medicamentos; farmacognosia e laboratório de

química (2), com destaque para os principais materiais e equipamentos utilizados nas aulas práticas.

### Laboratório de Hematologia

Neste laboratório aconteceram as aulas práticas de hematologia (estudo das células sanguíneas) onde o microscópio é um dos principais instrumentos. No entanto, como os microscópios deste laboratório ainda não estavam disponíveis, os alunos iam fazer a visualização em outro.

O processo iniciava com a coleta de sangue entre os alunos, realizada na cadeira, conforme figura 9 e se partia para o outro laboratório, onde uns alunos faziam a análise e outros somente observavam. A contagem das células era feita em uma Câmara de Neubauer, emprestada do laboratório central do SESP/Itacoatiara. Esta contagem ocorria de forma manual, onde poucos alunos praticavam essa contagem. Vale ressaltar que naquele semestre ocorreu a primeira turma a fazer a disciplina hematologia.



Figura 9 – Cadeira para coleta de sangue (improvisado/temporário), alguns equipamentos (freezer e pipeta) e alguns materiais para aulas práticas de hematologia.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Por outro ângulo, verifica-se na figura 10 que este laboratório apresentava outra mesa com destaque para outros materiais e pipeta também utilizados nas aulas práticas de hematologia.

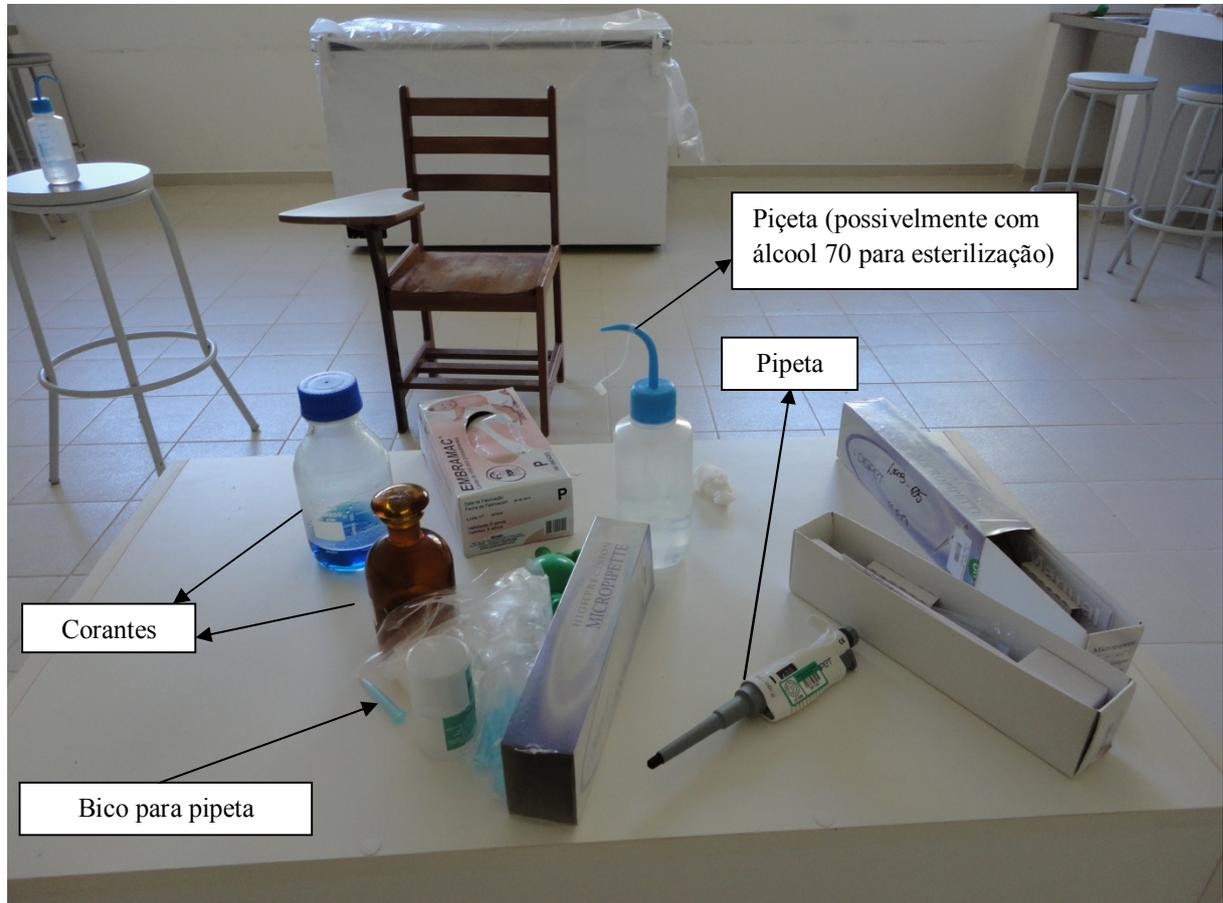


Figura 10 – Outros materiais e pipeta utilizados para aulas práticas de hematologia.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Costa e Rosas (2011).

### **Laboratório de microbiologia de alimentos**

Para que o aluno conheça microrganismos que contaminam alimentos, ocorrem neste laboratório as aulas práticas de microbiologia de alimentos, destacando que elas somente passaram a acontecer no último mês do primeiro semestre de 2011 em razão de não terem os equipamentos essenciais, logo se destacam na figura 11 alguns equipamentos utilizados, como: estufa para secagem e esterilização, pHmetro, banho Maria e bico de Bünsem.

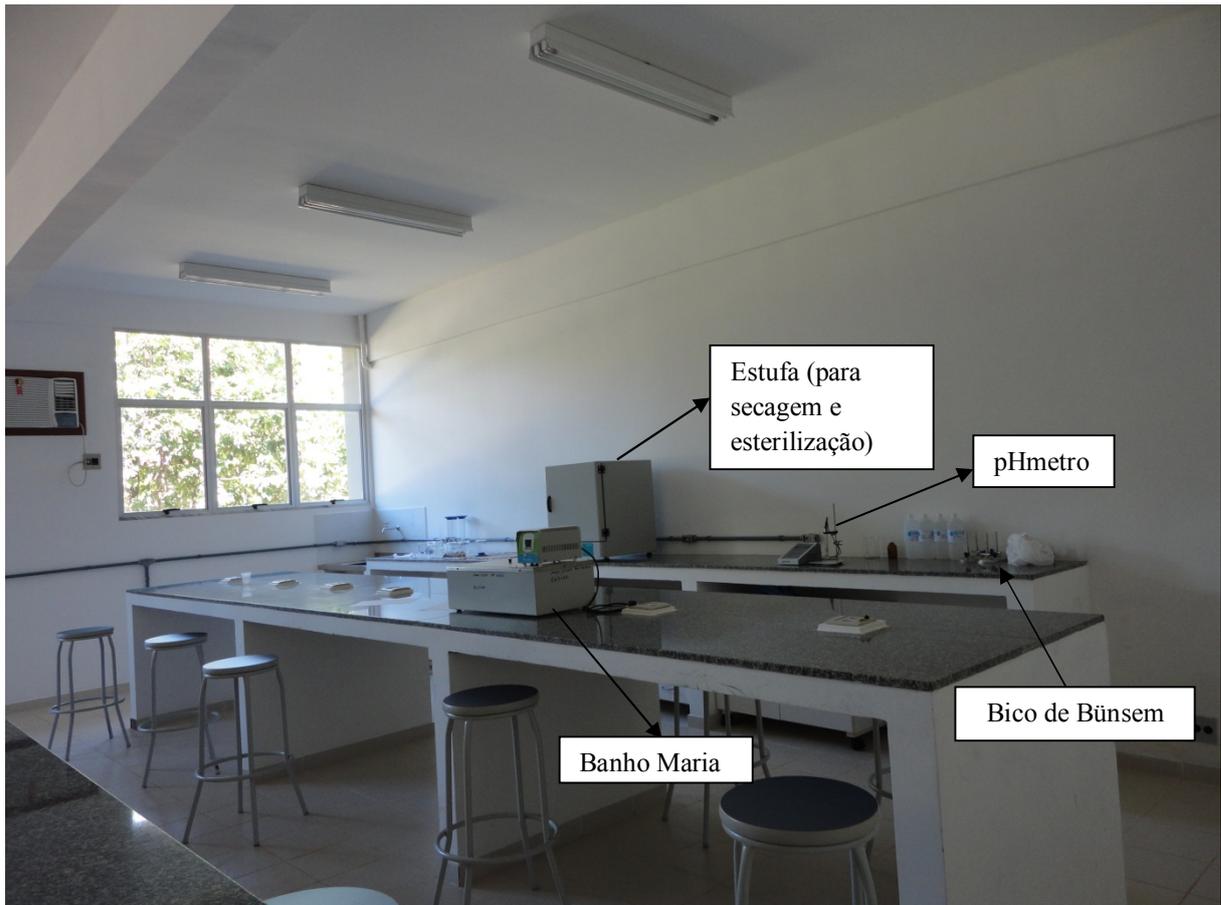


Figura 11 – Principais equipamentos do laboratório de microbiologia de alimentos.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de anatomia**

Neste laboratório ocorreram as aulas práticas de anatomia, que visa instruir o aluno quanto à nomenclatura básica humana e relacionar os órgãos e as estruturas anatômicas às suas funções no corpo humano. Para que os alunos obtivessem esse conhecimento, utilizava-se um cadáver humano e o manequim e estrutura esquelética conforme figura 12.



Manequim e estrutura  
esquelética para estudo da  
anatomia humana

Figura 12 – Manequim e peças esqueléticas de um dos laboratórios de anatomia.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de microbiologia e parasitologia**

Neste laboratório estudam-se microrganismos (principalmente bactérias) e parasitos, onde os principais materiais e equipamentos se encontram em destaque nas figuras 13, 14 e 15, como seguem.

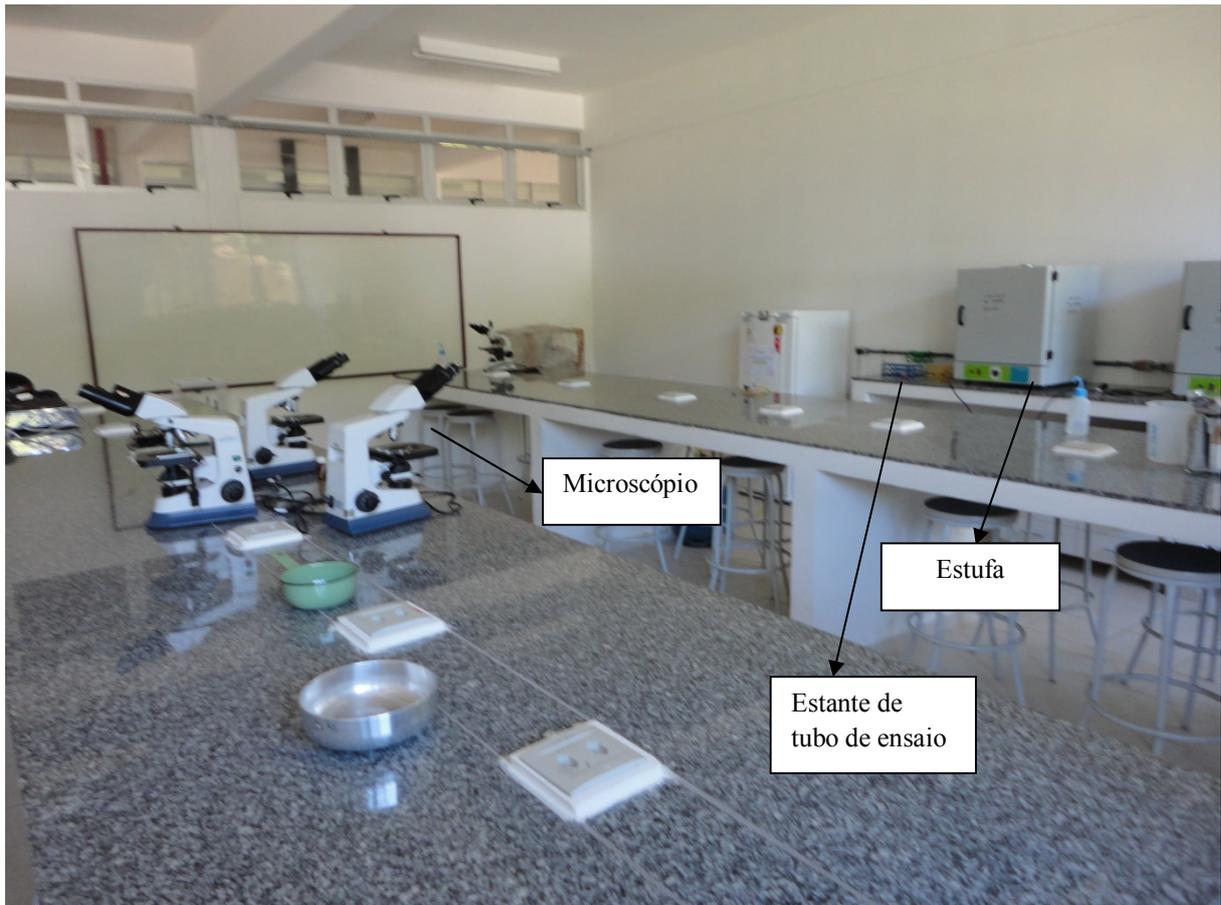


Figura 13 – Microscópios, estante para colocar tubos de ensaio estufa do laboratório de microbiologia e parasitologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

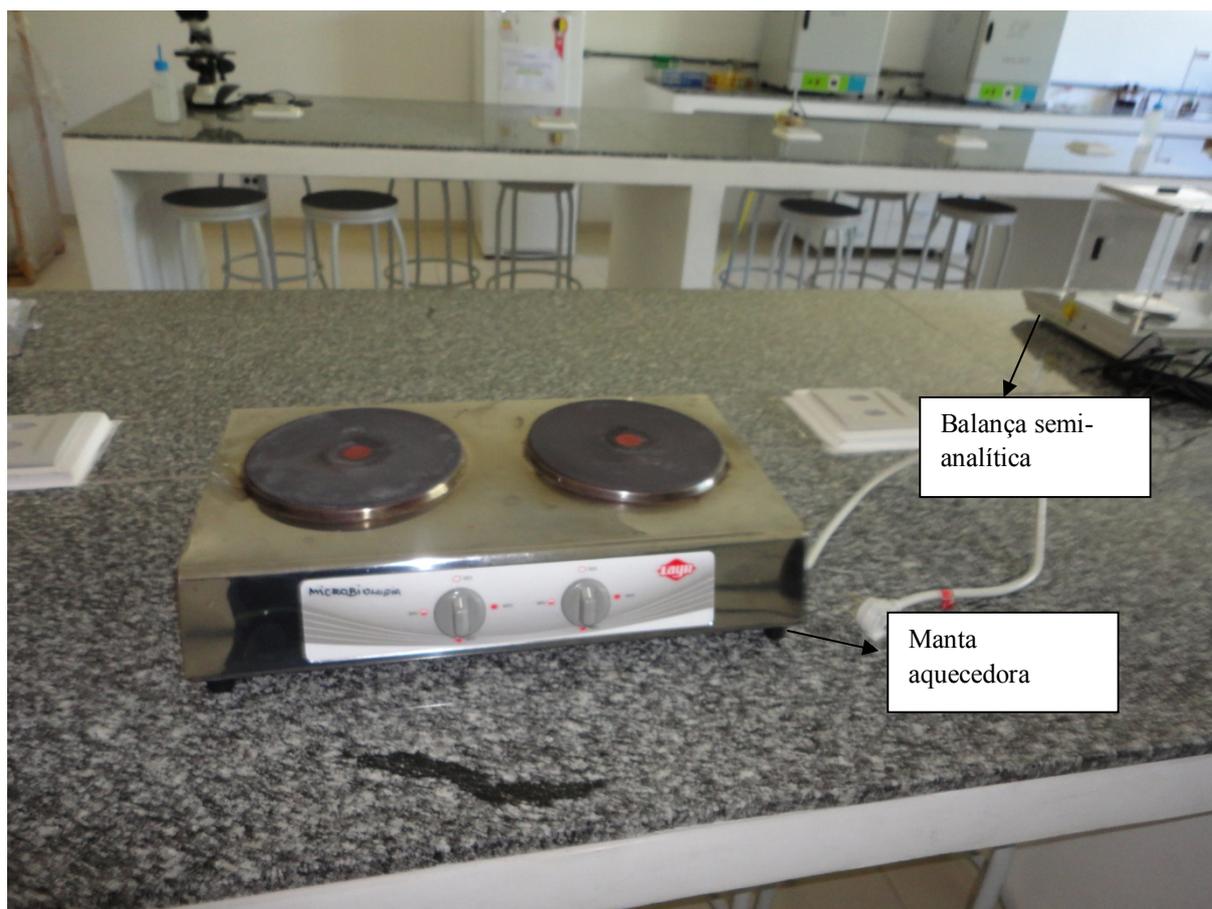


Figura 14 – Balança semi-analítica e manta aquecedora do laboratório de microbiologia e parasitologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Na figura 15, apresentam-se um equipamento de vibração de muita utilidade neste laboratório, meios de cultura e reagentes. Vale ressaltar que reagentes podem ser usados na microbiologia para ajuste do PH, suplemento para crescimento microbiano. Estes reagentes podem ser: ácido clorídrico, hidróxido de sódio, ácido sulfúrico, álcool, violeta, lugol, dentre outros.



Figura 15 – Vórtex, meios de cultura e reagentes no laboratório de microbiologia e parasitologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Na figura 16 estão em destaque as lâminas, corantes, reagentes e ponteiros para pipeta, utilizados nas práticas que ocorrem neste laboratório.

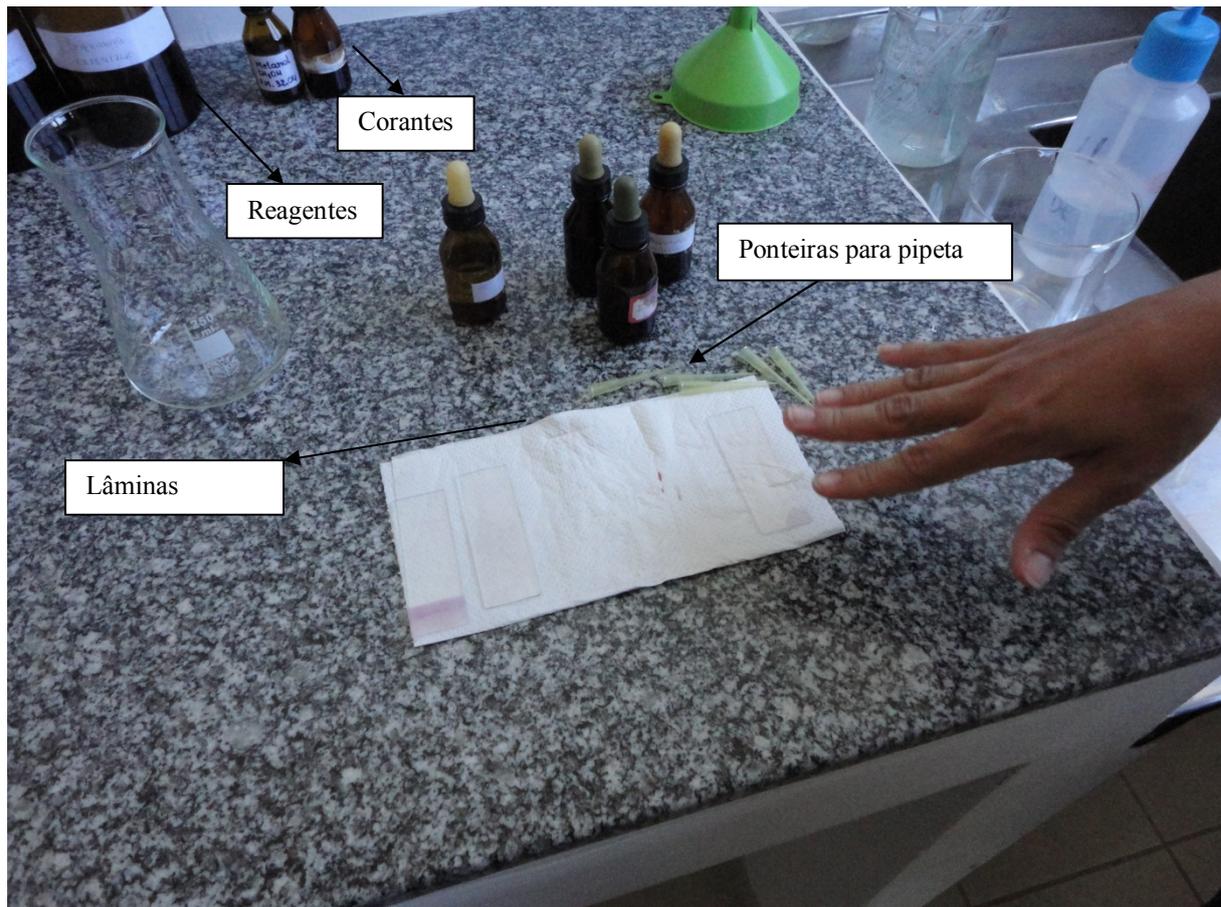


Figura 16 – Lâminas, corantes, reagentes e ponteiras para pipeta no laboratório de microbiologia e parasitologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de micologia**

No laboratório de micologia ocorre o estudo de fungos, logo a estrutura laboratorial, no período da observação, com alguns dos equipamentos e materiais utilizados nas aulas práticas se encontram na figura 17.

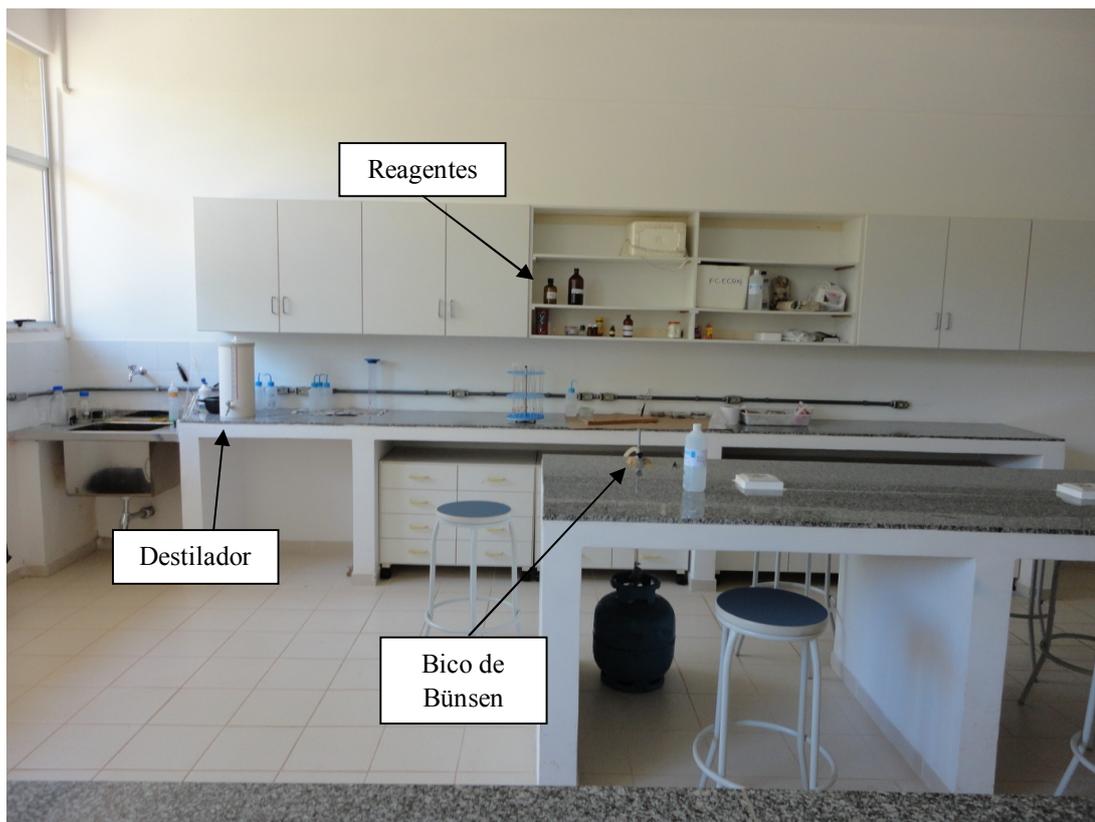


Figura 17 – Destilador, bico de Bunsen e reagentes no laboratório de micologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de análises bromatológicas e bromatologia**

O estudo de análises bromatológicas pelo profissional farmacêutico o prepara para conhecer os principais meios de caracterizar a qualidade dos grupos alimentícios mais notáveis e possíveis adulterações e/ou contaminações; logo neste laboratório ocorre o estudo fracionado dos alimentos (fração proteína, fração lipídios, fração açúcar, dentre outras), apresentando-se nas figuras 18, 19 e 20 alguns dos materiais e equipamentos utilizados nas aulas práticas.

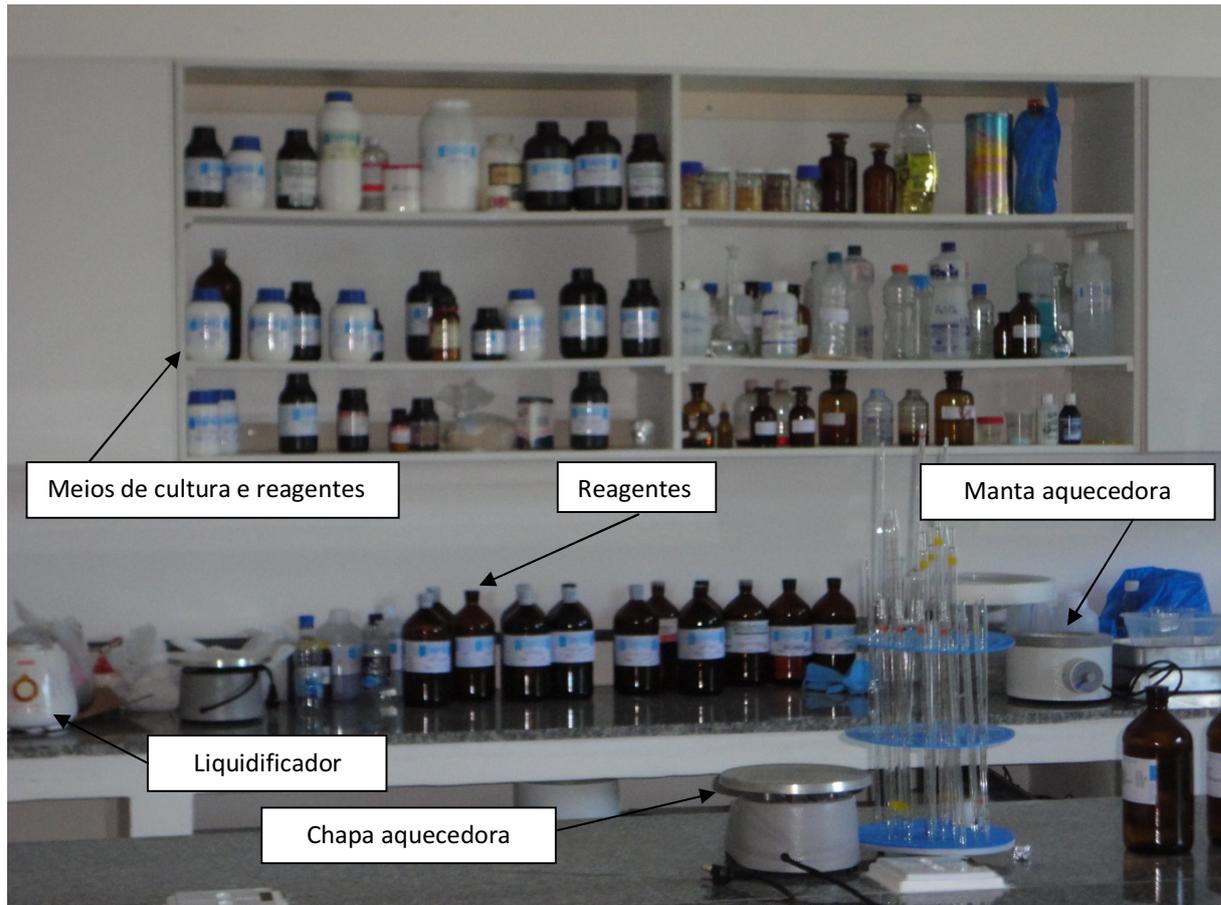


Figura 18 – Meios de cultura, reagentes, liquidificador, chapa aquecedora e manta aquecedora no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).



Figura 19 – Vidraria e dessecador no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

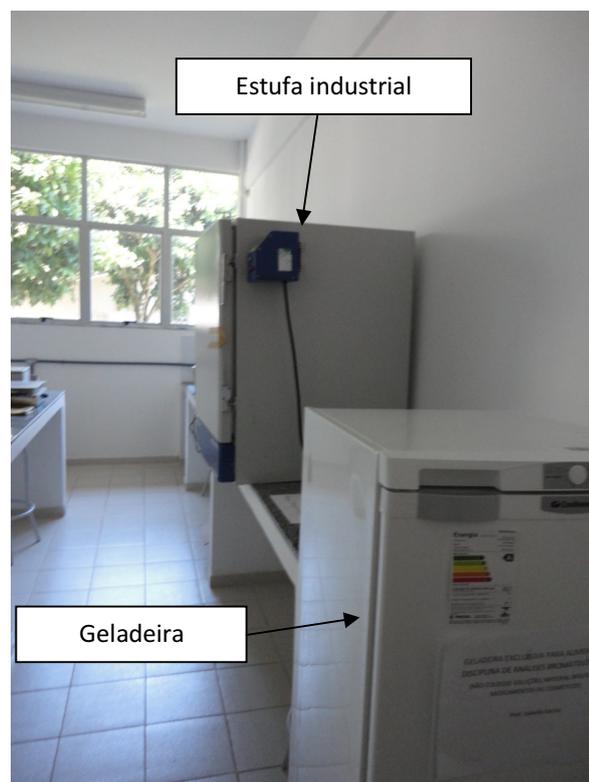


Figura 20 – Geladeira e estufa industrial no laboratório de análises bromatológicas e bromatologia.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle da qualidade de medicamentos**

O estudo de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle da qualidade de medicamentos em linhas gerais fornecem ao aluno meios de se conhecer estabelecimentos farmacêuticos, diferentes processos de produção na indústria farmacêutica, equipamentos e técnicas de produção em consonância com a legislação farmacêutica, qualidade total neste segmento, além da qualidade dos insumos e dos produtos acabados; logo as figuras 21 e 22 apresentam alguns dos equipamentos presentes neste laboratório no período da observação

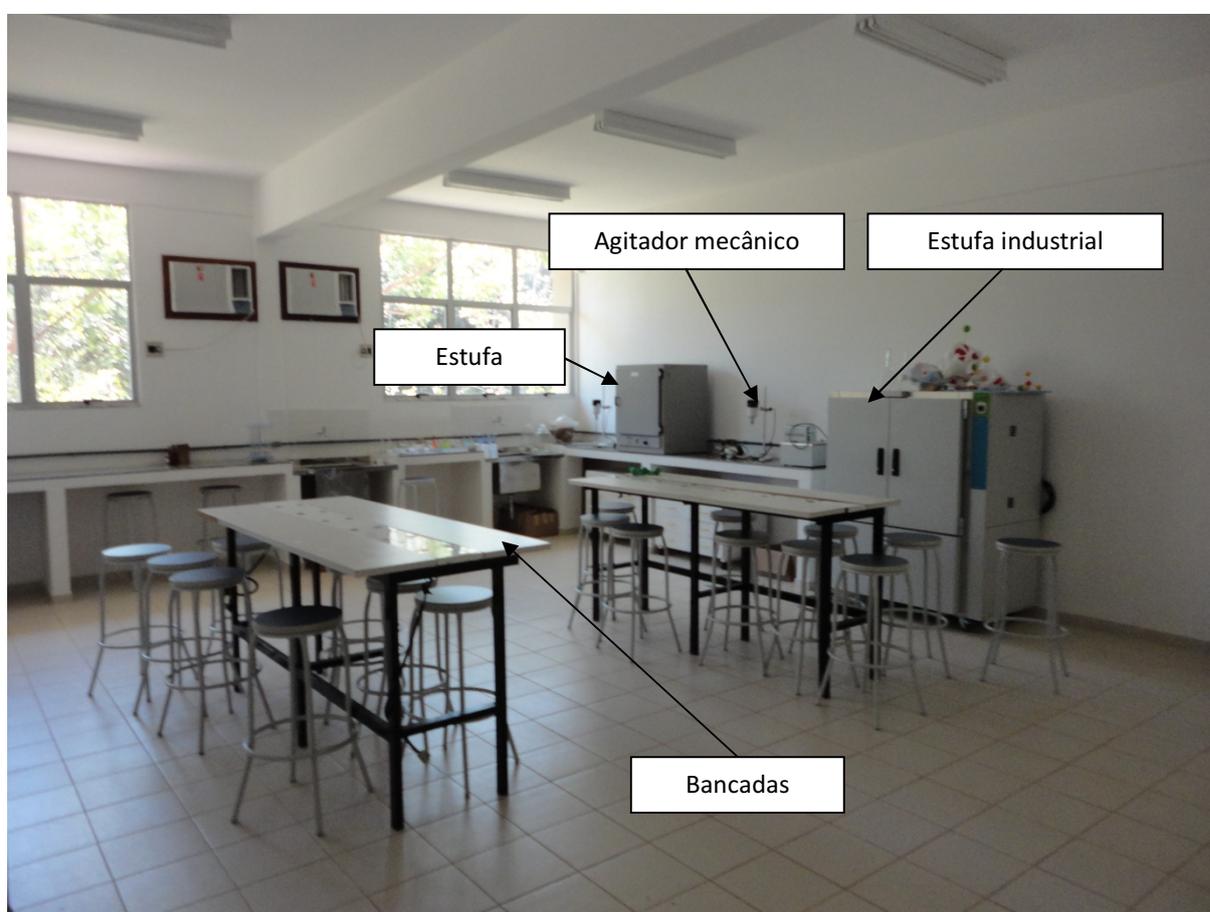


Figura 21 – Agitador mecânico, estufa industrial; além de bancadas no laboratório de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle de qualidade de medicamentos.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

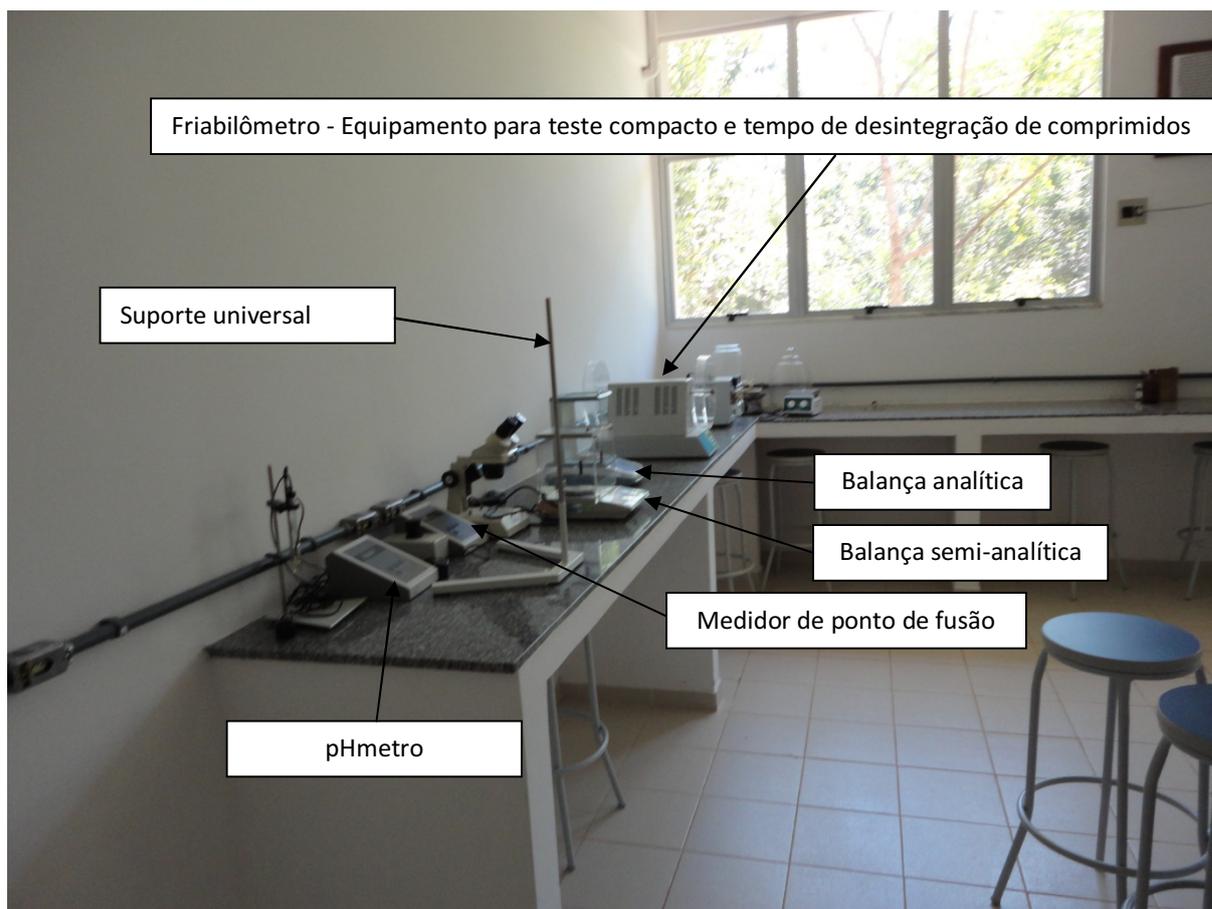


Figura 22 – Friabilômetro, balanças analítica e semi-analítica, medidor de ponto de fusão, pHmetro e suporte universal no laboratório de farmacotécnica, tecnologia farmacêutica e controle de qualidade de medicamentos. Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

### **Laboratório de farmacognosia**

Neste laboratório estuda-se parte de plantas, extração de óleos voláteis e produção estratos e também onde se busca uma caracterização de grupos químicos das drogas encontradas nos vegetais importantes para a farmácia. Dessa forma as figuras 23 e 24 apresentam alguns dos equipamentos utilizados nas aulas práticas.

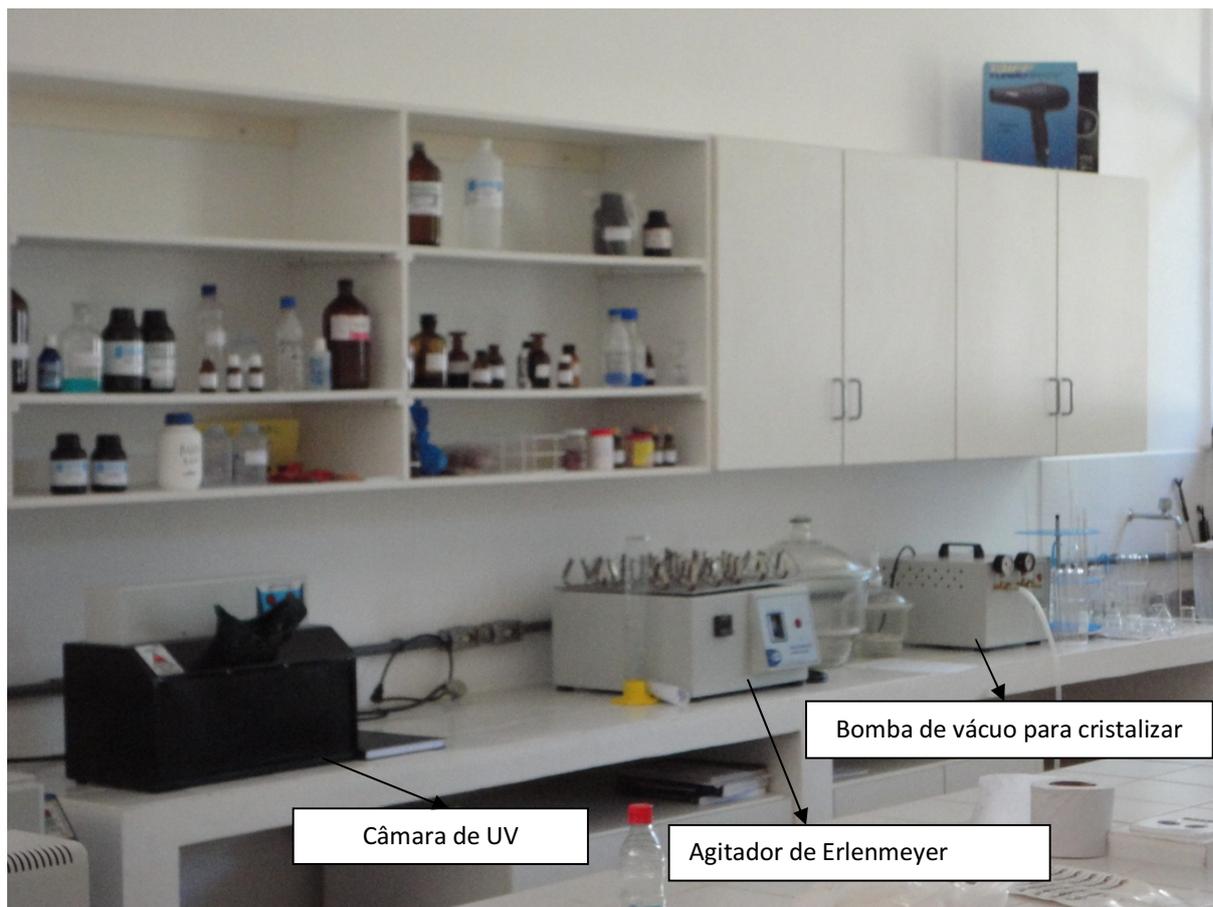


Figura 23 – Câmara de UV, agitador de Erlenmeyer e bomba a vácuo para cristalizar.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

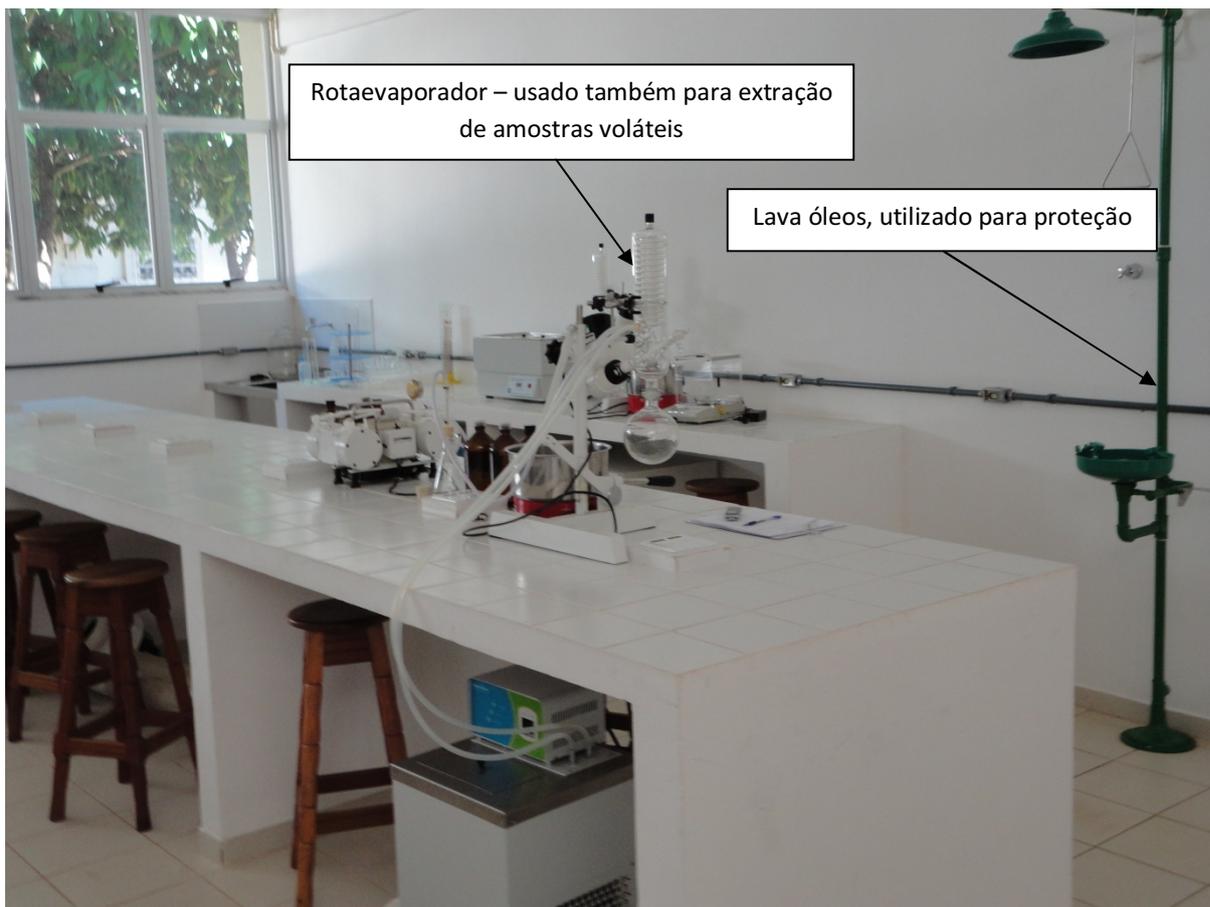


Figura 24 – Rotaevaporador e lava óleos no laboratório de farmacognosia.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

## Laboratório de química 2

Este foi um dos laboratórios utilizados pelos alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas no segundo semestre de 2011. Logo, apresenta-se na figura 23 uma parte do laboratório de química número 2, com reagentes, balanças analítica e semi, pHmetro e destilador.



Figura 25 – Laboratório de química número 2, também utilizado pelos alunos do curso investigado no primeiro semestre de 2011.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

**Laboratório de informática** – Embora o pesquisador tivesse verificado um dos laboratórios de sistemas de informação equipado com 30 computadores no Bloco D, o laboratório do Bloco B (laboratório de informática) era disponibilizado para os alunos de farmácia e dos outros cursos, quando não havia aula nele. Ele funciona das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 22:00h (segunda à sexta) com 30 máquinas com internet e sistema operacional LINUX.

**Sala individual dos professores** – contém um armário com duas portas e três prateleiras, uma mesa com prolongamento em curva para trabalho e atendimento ao aluno, cadeira de cinco rodas acolchoada com ajuste de altura e apoio para os braços e outra cadeira sem ser de rodas e sem apoio para os braços. As salas são bem iluminadas e bem refrigeradas. Alguns professores deixaram suas salas mais equipadas por vias de projeto ou por recursos próprios, ficando algumas com estante, quadro branco, impressora, computador de mesa, dentre outros.

As salas individuais dos professores ficam no Bloco E, sendo cada uma com aproximadamente 9m<sup>2</sup>, divididas entre si por uma divisória de 2,10 m de altura, sem isolamento acústico.

**Sala coletiva dos professores** – no período das observações, verificou-se que os professores tinham uma sala coletiva no Bloco E com aproximadamente 45m<sup>2</sup>. Esta sala estava equipada com quatro computadores, uma impressora e um scanner, com mobiliário somente para utilizar os equipamentos de informática. A iluminação era boa, apesar de uma calha com duas lâmpadas não estarem funcionando no dia desta observação. Havia oito tomadas e a sala tinha boa refrigeração.

**Sala de reuniões** – verificou-se a existência de uma sala de reuniões, localizada no Bloco B, servindo de apoio para as reuniões dos colegiados dos cursos, do conselho diretor e para qualquer outra reunião, desde que esteja disponível. Possui uma mesa grande (1,02x3,03m) com treze cadeiras de cinco rodas e apoio para os braços, ar-condicionado de 19.000 btu e cinco tomadas. Esta sala dá condições de privacidade, posto que as divisões vão até o teto.

**Coordenação acadêmica** – a coordenação acadêmica localiza-se no Bloco E – térreo e se trata de um órgão executivo, que tem como titular o(a) coordenador(a) acadêmico(a). Verifica-se nesta coordenação uma sala destinada à Divisão de Pesquisa e Extensão (DPEX), que tem uma bolsista do Programa Bolsa Trabalho do Governo Federal a trabalhar em regime de 20 horas semanais, sendo que seu horário de trabalho varia em função de seu horário acadêmico. A DPEX assiste a todos os professores que tratam de assuntos correlacionados a pesquisa e extensão assim como alunos, que muitas vezes procuram este setor em busca de certificados de participação em projetos de extensão e outros eventos científicos.

Os principais serviços oferecidos pela coordenação acadêmica são: gerenciamento de documentos; matrícula institucional; atendimento a professores e coordenadores de curso, alunos, técnicos administrativos e comunidade externa; monitoria, oferta de turmas, gerenciamento de projetos, convênio de estágios, dentre outros. O horário de funcionamento é das 08:00 às 12:00 e das 14:00 às 18:00h. e tinha como recursos humanos no momento desta observação, a coordenadora acadêmica, uma técnica em assuntos educacionais e um assistente em administração.

Outro congênere da coordenação acadêmica é um setor denominado de coordenação dos cursos que não fica na mesma sala da coordenação acadêmica. Esta setor apresenta uma sala de aproximadamente 9m<sup>2</sup> para cada coordenador de curso trabalhar e atender à comunidade acadêmica, um espaço que serve para guardar material de apoio ao ensino, como

datashows, apagadores, pinceis, dentre outros e funciona com o apoio de dois assistentes em administração e um estagiário que também atendem à comunidade acadêmica e o público em geral. A figura 26 apresenta o arranjo físico da coordenação acadêmica e a distribuição de pessoal neste setor de trabalho.

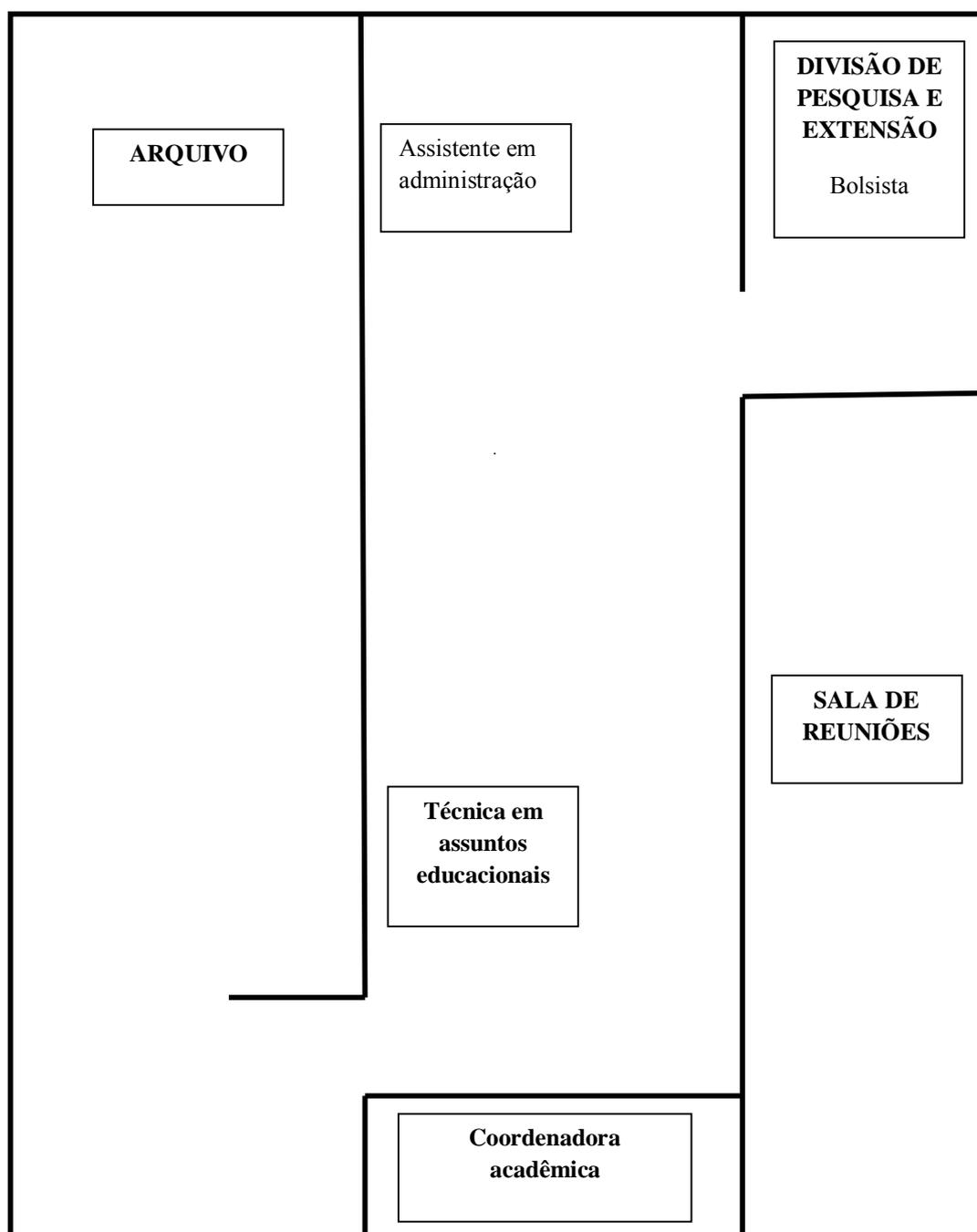


Figura 26 – Distribuição de recursos humanos no espaço físico da coordenação acadêmica no momento da observação.

Fonte: Rosas e Costa (2011).

Na divisão de pesquisa e extensão constam os projetos do Instituto – pesquisa, extensão, de iniciação científica, dentre outros. Este setor tem um membro docente do Instituto como coordenador e uma bolsista do Programa Bolsa Trabalho dando apoio administrativo. Nesta divisão há documentos do Comitê de Extensão e Interiorização (COMEXI) que avalia as ações curriculares de extensão e do Programa Institucional de Bolsa de Extensão (PIBEX) realizadas no Instituto. Apresenta também documentos do Comitê Científico que trata dos projetos de pesquisa e de iniciação científica. Existe ainda neste setor um portfólio com todos os projetos da Unidade, concluídos ou em andamento desde que a unidade começou a funcionar – em 2007.

Na sala de arquivo, contém os documentos de matrícula de alunos que ingressaram nos cursos via Processo Seletivo Macro Verão (PSMV) e Processo Seletivo Contínuo (PSC), a saber: 1 foto 3x4, carteira de identidade, CPF, cópia do certificado de conclusão do ensino médio e histórico escolar. Juntamente com estes documentos ficam também algumas solicitações feitas pelos alunos em forma de requerimento. Há também o arquivamento de Boletins de Notas e Faltas, diários de classe e provas finais de cada semestre por disciplina que cada professor ministrou ao longo do semestre. Como apoio a gestão, existe na coordenação acadêmica a pasta científica dos docentes contendo um termo de abertura – que sela o comprometimento dos professores em mantê-la atualizada, tendo em vista que se trata de um documento de avaliação no âmbito do SINAES, documentos pessoais, diplomas, planos individuais de trabalho, relatórios individuais de trabalho, planos de ensino, ações referentes a extensão, pesquisa e suas publicações; além desses documentos, arquivam-se ainda os documentos de correspondência institucionais – ofícios e memorandos.

**Biblioteca e sala de leitura** – a biblioteca do Instituto tem como recursos humanos três bibliotecárias e três bolsistas, funcionando de segunda a sábado nos seguintes horários: segunda das 08:00 às 20:00h., terça a sexta das 08:00 às 21:00h. e no sábado das 08:00 às 14:00h. De acordo com a figura 27, apresenta-se uma descrição do processo de entrega de livros locados pelos alunos, em uma observação que durou aproximadamente quarenta e cinco minutos, expondo-se a realização de um dos serviços oferecidos neste setor.

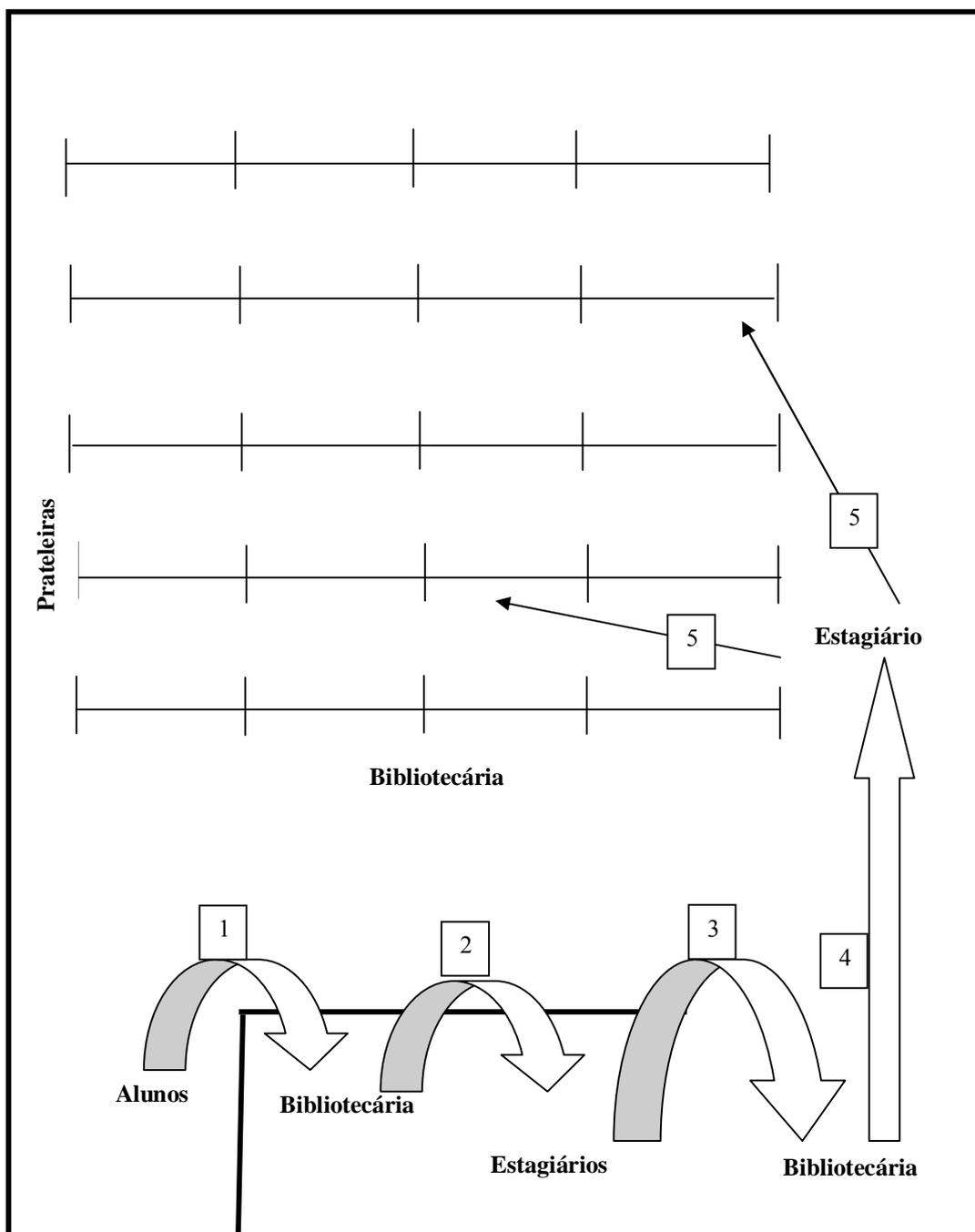


Figura 27 – fluxo de devolução de livros pelos alunos com a devolução no balcão da biblioteca, recebimento por uma das bibliotecárias e deposição por um estagiário na prateleira.  
 Fonte: Rosas e Costa (2011).

A figura 27 ilustra que os alunos entregavam os livros no balcão para uma das bibliotecárias, em seguida os estagiários formalizavam a entrega e empilhavam os livros por área e entregavam a outra bibliotecária que passava para um estagiário que os arrumava nas prateleiras enquanto a outra bibliotecária gerenciava as operações, ressaltando-se que algumas vezes havia revezamento das funções.

A entrega era realizada por alunos de todos os cursos, de modo que os livros da área de farmácia eram depositados no espaço físico destinado a esta área conforme se pode verificar na figura 28.



Figura 28 – Arranjo físico dos livros de farmácia na biblioteca.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Como integrante da biblioteca, existe ainda uma sala de leitura, onde os alunos do Instituto, especificamente do curso investigado podem fazer uma consulta rápida das obras mais raras ou fazer trabalhos com seus computadores pessoais, conforme especificado na figura 29.

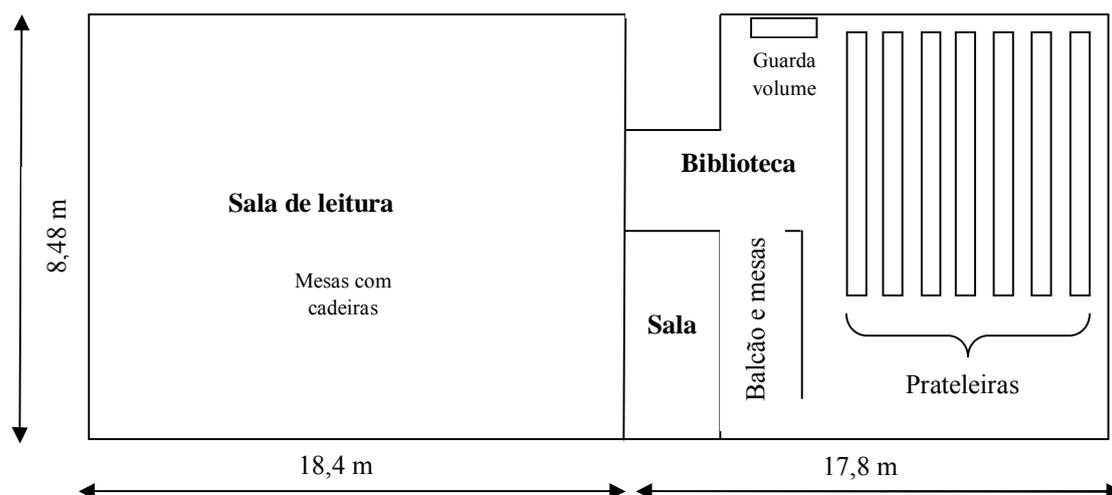


Figura 29 – Croqui da sala de leitura e biblioteca, com suas respectivas dimensões físicas.  
Fonte: Rosas e Costa (2011).

Na figura 30, verifica-se que o espaço para leitura é um espaço amplo e tem área para mais mobiliário para esta finalidade, logo no período das observações verificou-se que não era um espaço muito procurado pelos alunos, que às vezes preferiam utilizar a área do centro de convivência.



Figura 30 – Sala de leitura da biblioteca da Unidade com o mobiliário disponível no período da observação.  
Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

## **4. 3 OS DOCUMENTOS INSTITUCIONAIS**

Nesta seção, contextualizaram-se os documentos institucionais considerados neste estudo e apresentaram-se os resultados principais da análise documental, bem como seus respectivos temas e categorias.

### **4. 3.1 Contextualização dos documentos**

Esta seção apresenta uma breve descrição dos documentos institucionais, tidos como fundamentais para que se atingissem os objetivos desta pesquisa. Esta descrição tratou fundamentalmente de uma passagem pelo conteúdo dos documentos, de onde foi possível se extrair temas e categorias de análise. Logo, os documentos estudados foram o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), o Projeto Pedagógico Institucional (PPI), Projeto Pedagógico do Curso de Ciências Farmacêuticas (PPC) e a Pasta Científica dos Professores (PCP). Ressalta-se que o estudo dos documentos foi focado nas partes que se relacionam ao instrumento de avaliação de cursos do INEP/MEC, norteador desta investigação.

#### **4.3.1.1 O Projeto pedagógico do curso (PPC)**

O PPC foi o principal documento utilizado na análise documental por conter a maioria dos temas referentes aos objetivos desta pesquisa. Além disso, trata-se de um documento orientador de um curso e traduz as políticas acadêmicas institucionais, com base nas Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN), sendo composto por vários elementos com destaque para os saberes necessários à formação das competências estabelecidas, a partir do perfil do egresso, estrutura e conteúdo curricular, ementário, bibliografia básica e complementar, estratégias de ensino, docentes, recursos materiais, laboratórios e infraestrutura de apoio ao funcionamento do curso (BRASIL, 2011).

O PPC do curso pesquisado encontra-se em meio digital e impresso na coordenação acadêmica do Instituto, sendo que uma cópia impressa é devidamente disponibilizada na biblioteca para consulta. O meio impresso contém 136 páginas, das quais 47 são da resolução que aprova e regulamenta o PPC, respectivamente e 89 referentes ao PPC propriamente dito, considerado nesta análise documental.

O PPC analisado teve aprovação da Câmara de Graduação da UFAM no dia 31 de agosto de 2010, e está estruturado em três capítulos, a saber: Marco referencial, Infraestrutura necessária e Corpo docente e técnico administrativo; conforme roteiro de estruturação de PPC, presente no anexo a do PPI.

O primeiro capítulo contém a caracterização do curso a partir de uma contextualização e abordagem sobre mercado de trabalho, perfil e atuação profissional, competências gerais, habilidades, atitudes, valores e objetivos do curso; estrutura e funcionamento do curso; matriz curricular com desdobramento e estrutura curricular, normatização do estágio supervisionado, Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), ementas e atividades complementares; concepção metodológica; princípios norteadores da avaliação da aprendizagem e relação ensino-pesquisa-pós-graduação e extensão.

O segundo capítulo trata da infraestrutura necessária para o curso, considerando a estrutura que o curso tinha no momento da elaboração do documento, que condizia com o da fase de implantação da unidade e a estrutura física prevista ao término da implantação da unidade.

O terceiro capítulo diz respeito ao número de professores e técnicos administrativos, com sua respectiva formação e titulação, ressaltando que houve nova chamada por concurso público para mais docentes e técnicos administrativos, que não constam neste documento.

O PPC foi tido com o principal documento analisado, logo, o PDI, PPI e a pasta científica dos docentes foram documentos complementares a esta estratégia de pesquisa.

#### **4.3.1.2 O Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI)**

O PDI é um instrumento planejado de gestão que considera a identidade da IES no que tange a sua filosofia de trabalho, missão a que se propõe, estratégias para se atingir objetivos e metas, sua estrutura organizacional e ao projeto pedagógico institucional com diretrizes pedagógicas que norteiam as atividades acadêmicas que se desenvolver ou pretende desenvolver (BRASIL, 2011).

O PDI analisado contém 243 páginas e se destina ao período de 2006 a 2015, devidamente aprovado pelo Conselho Universitário da UFAM, conforme Resolução 079 de 27 de outubro de 2007 – contida logo nas primeiras páginas do PDI. Em seu teor, consta que se trata de um instrumento de gestão, servindo de eixo norteador ao planejamento estratégico da universidade.

Este documento está estruturado em duas partes, onde a primeira trata do perfil institucional, organização e diretrizes pedagógicas; a segunda parte diz respeito aos fundamentos estratégicos, objetivos estratégicos e ações táticas por área; constando ainda dois anexos, um sobre o plano de reestruturação e expansão da universidade e o outro sobre o plano diretor físico III – 2006 a 2015.

Na primeira parte, faz-se uma abordagem sobre o perfil institucional e um breve histórico, onde se atentou principalmente para a finalidade, princípio, missão, visão, responsabilidade social, inserção regional e relações com a comunidade. Versa também sobre a universidade enquanto organização, tratando-se principalmente sobre a estrutura organizacional e infraestrutura. Constam também as diretrizes pedagógicas quanto ao ensino, pesquisa, extensão, avaliação institucional e formação docente.

Na segunda parte são apresentados os fundamentos estratégicos da instituição com os objetivos estratégicos e ações táticas nas áreas de: ensino de graduação, ensino à distância, pesquisa e pós-graduação, extensão, assuntos comunitários, recursos humanos, planejamento e gestão, infraestrutura física e obras, comunicação institucional, tecnologia da informação e gestão ambiental.

Finalizando o documento, tem-se dois anexos, responsáveis pela maior parte do documento (146 páginas). No anexo A consta o plano de reestruturação e expansão da Universidade do Amazonas, tratando do plano de reestruturação (ampliação da oferta de educação superior pública, reestruturação acadêmico-curricular, renovação pedagógica, mobilidade intra e interinstitucional, compromisso social, suporte da pós-graduação e aperfeiçoamento qualitativo dos cursos de graduação, dentre outros). No anexo B é apresentado o plano diretor físico III – 2006-2015, com o crescimento da área física da universidade neste período, as edificações dos *campi* do interior e o custo estimado.

#### **4.3.1.3 Projeto Pedagógico Institucional (PPI)**

O PPI é o documento político-filosófico do estabelecimento educacional que contempla sua filosofia, princípios, valores e a declaração das políticas mais amplas voltadas para a consecução de suas finalidades como um estabelecimento educacional (COSTA, 2009). Em se tratando do PPI da UFAM, tem-se que ele compõe o PDI da instituição, logo consta que se trata de um instrumento norteador das políticas de realização das ações educacionais desta IES para consecução de sua missão, visão, objetivos e metas; sendo importante pela necessidade de referenciar sua política de educação superior numa visão de sociedade, de

educação e de pessoa, de acordo com a instauração de princípios, finalidades, meios, normas e valores contemporâneos (PPI/UFAM, p. 11).

Este documento contém 62 páginas e está organizado em quatro capítulos e um anexo. O primeiro capítulo trata da introdução do documento e no capítulo seguinte é apresentada uma contextualização, com sua história, estrutura e organização da UFAM - incluindo o projeto *Multicampi* – missão e visão.

No terceiro capítulo, aborda-se o marco referencial do PPI e sua concepção sociopolítica (onde se menciona o PDE, LDB, dentre outros).

O quarto capítulo contém as referências para uma política superior na UFAM, onde se trata da organização do projeto pedagógico dos cursos e programas, objetivos e metas da política de desenvolvimento da educação superior da UFAM, plano de atendimento às Diretrizes Curriculares Nacionais (DCN) e das diretrizes pedagógicas dos programas de pós-graduação e cursos de graduação, com foco no perfil acadêmico e profissional do egresso, seleção de conteúdos, princípios metodológicos, avaliação da aprendizagem e autoavaliação, estágios e práticas de ensino, atividades complementares, inovações significativas, oportunidades diferenciadas de integralização dos cursos e avanços tecnológicos.

Por fim, o documento tem um anexo com um roteiro para formulação dos projetos pedagógicos de cursos de graduação.

#### **4.3.1.4 Pasta Científica dos Professores (PCP)**

Trata-se de uma pasta individual de cada professor que contém informações pessoais, diplomas, Planos Individuais de Trabalho (PIT) e Relatórios Individuais de Trabalho (RIT) de todos os semestres letivos, assim como os planos de ensino das disciplinas ministradas, informações sobre extensão, pesquisa e demais publicações; constituindo-se um documento importante de apoio a gestão, pois se torna possível conhecer o potencial produtivo do corpo docente por área de conhecimento.

#### **4.3.2 Resultados da análise documental**

O conteúdo a seguir, diz respeito ao tema, categorias e subcategorias advindas por meio da análise dos documentos selecionados com foco nos objetivos desta pesquisa, sendo que o tema gestão organizacional depreendeu-e desta análise.

## **Tema 1: Gestão organizacional**

Este tema versa sobre o teor dos documentos acerca da gestão de uma organização que produz uma série de serviços para a sociedade por meio da tríade ensino, pesquisa e extensão. As categorias de análise decorrentes foram: perfil, gestão, estratégias e avaliação da qualidade.

### **Categoria 1: Perfil**

Nesta categoria identifica-se o teor dos documentos analisados que permitem traçar um perfil institucional por meio das subcategorias: missão da UFAM, perfil do curso e perfil docente.

#### **Subcategoria 1: Missão da UFAM**

Esta subcategoria contém os recortes dos documentos institucionais que abordam a missão da UFAM como cultivar o saber em todas as áreas do conhecimento, tendo a tríade ensino, pesquisa e extensão indissociável para a formação de recursos humanos e o desenvolvimento da Amazônia.

Logo, tomando a expressão cultivar o saber no sentido de procurar formar, o texto do PDI dá a entender que todos os serviços que ocorrem neste sistema de produção convergem para a construção do conhecimento e formação de pessoas.

*Cultivar o saber em todas as áreas de conhecimento por meio do ensino, pesquisa e extensão, contribuindo para a formação de cidadãos e o desenvolvimento da Amazônia (PDI, P.21).*

De acordo com o texto do PPI, a UFAM se assume como um órgão importante no que diz respeito à educação; e sua razão de existir também focaliza a transmissão, produção, reprodução e socialização de boas práticas tendo ensino, pesquisa e extensão como meios.

*Ao assumir-se como o mais categorizado órgão de educação da sociedade direciona o sentido de sua missão para tornar-se uma força atuante na missão de transmitir, produzir, reproduzir, socializar conhecimentos e boas práticas, viabilizada através do ensino, da pesquisa e da extensão [...] (PPI, p.19-20).*

Consta no PPI que para o cumprimento da missão da UFAM como sistema produtivo e sua indissociabilidade do ensino, pesquisa e extensão e o processo de formação com vistas à saída de profissionais diplomados deste sistema é necessário que estes usuários estejam aptos a problematizar o mundo, o homem, a vida, a natureza, bem como o progresso no meio científico e tecnológico, a inovação, a razão e a invenção.

*A complexa missão da indissociabilidade do ensino, da pesquisa e da extensão, exige, no processo da formação humana de futuros profissionais diplomados, o desenvolvimento da aptidão para problematizar o mundo, o homem, a vida, a natureza, também o progresso, a ciência, a técnica, a tecnologia, a inovação, a razão, a invenção (PPI, p. 20).*

Ainda tratando do cumprimento da missão da UFAM, consta em seu PPI que o funcionamento desta organização, incluindo suas atividades fins é norteado por pressupostos que conferem a ela o perfil de uma universidade inserida na realidade e no convívio com as populações da Amazônia.

*No exercício institucional de sua missão e de sua visão acadêmica, a UFAM adota como norteadores de suas ações e atividades fins os pressupostos que configuram o modo de instaurar sua inserção na realidade e de intersecção com as populações da Amazônia e sua riqueza decorrente das sociodiversidades (PPI, p. 21).*

Em sua declaração sobre a visão de futuro, tem-se no PDI da UFAM que ela almeja ser reconhecida pela excelência no ensino, pesquisa e extensão, com a valiosa contribuição e comprometimento de seus servidores, que para isso terão a seu dispor uma infraestrutura adequada, incluindo um gerenciamento eficaz com base na informação sobre os processos administrativos, acadêmicos e técnicos.

*- Reconhecimento alcançado no ensino público, na produção científica e na contribuição para o desenvolvimento social;  
- Servidores capacitados, valorizados e comprometidos com a missão;  
- Infraestrutura adequada para a missão;  
- Gerenciamento eficaz, apoiado por informação dos processos administrativos, acadêmicos e técnicos (PDI, p. 21).*

## **Subcategoria 2: Perfil do curso**

Esta subcategoria apresenta os recortes dos documentos que destacam o perfil do curso investigado, atentando para os seguintes aspectos: entrada de alunos, objetivos do curso, perfil

do egresso, mercado de trabalho e competências, conteúdos curriculares e estrutura laboratorial necessária.

### **Entrada de alunos**

Atribuindo-se uma visão sistêmica ao curso investigado, consta em seu PPC que a entrada de alunos neste sistema se dá com o ingresso anual de cinquenta alunos por vias de processo seletivo. Vale ressaltar que o curso faz parte de uma unidade acadêmica da UFAM, que atende a uma área geográfica do Estado do Amazonas, chamada de Médio Amazonas, constituída por nove municípios, onde os alunos deste pólo que cursam o ensino médio fazem o Processo Seletivo Contínuo da UFAM e preenchem 50% das vagas anuais. Os demais ingressam por meio do Exame Nacional do Ensino Médio.

*Através do processo seletivo da UFAM, serão oferecidas 50 vagas, dentre as quais 50% serão reservadas para o processo PSC. O ingresso será anual. O ingresso será mediante os Processos Seletivos: Contínuo e Exame Nacional do Ensino Médio – ENEM. As vagas do PSC destinam-se aos alunos que cursam o ensino médio nos municípios do Pólo do Médio Amazonas: Autazes, Itacoatiara (sede), Itapiranga, Nova Olinda do Norte, Rio Preto da Eva, São Sebastião do Uatumã, Silves, Urucará e Urucurituba (PPC, p. 18).*

### **Objetivos do curso**

De acordo com o PPC o curso tem como objetivo geral formar farmacêutico com a característica generalista capaz de atuar em todos os níveis de atenção à saúde, além de capacitá-lo para exercer atividades referentes aos fármacos, análises clínicas e toxicológicas, controle, produção e ainda análise de alimentos, conforme segue.

*Formar profissional farmacêutico com características generalista, humanista, crítica e reflexiva para atuar em todos os níveis de atenção à saúde, com base no rigor científico e intelectual, e capacitá-lo ao exercício de atividades referentes aos fármacos e aos medicamentos, às análises clínicas e toxicológicas e ao controle, produção e análise de alimentos, pautado em princípios éticos e na compreensão da realidade social, cultural e econômica do seu meio dirigindo sua atenção para a transformação da realidade em benefício da sociedade (PPC, p. 14).*

Neste tópico do PPC, constam nove objetivos específicos, onde foram destacados alguns que conferem ao curso uma idéia de sistema produtivo (PPC, p. 14-15), onde a qualidade dos processos é de grande relevância social.

*1 - Desenvolver competências técnicas para o exercício de atividades integradas que contemplam a prevenção, a promoção e a recuperação da saúde humana, nos campos de sua atuação (fármacos, medicamentos, análises clínicas e toxicológicas e alimentos).*

*4 – Fundamentar a ação profissional em políticas de saúde e de assistência farmacêutica às populações em qualquer nível do sistema nacional de saúde principalmente no contexto da região amazônica;*

*[...];*

*8 – Desenvolver um processo contínuo de educação integral, através da pesquisa e extensão, pertinentes às expectativas e necessidades da população, em uma ambiência inter e multidisciplinar;*

*9 – Contemplar as necessidades sociais da saúde, a atenção integral da saúde no sistema regionalizado e hierarquizado de referência e contra-referência e o trabalho em equipe, com ênfase no Sistema Único de Saúde - SUS.*

## **Perfil do egresso**

Conforme texto do PPI, cursos e programas da UFAM dever ser organizados e desenvolvidos tendo em vista a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, além do caráter interdisciplinar.

*A organização e desenvolvimento curricular dos cursos e programas oferecidos pela UFAM devem fundamentar-se no princípio da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão e na perspectiva da interdisciplinaridade. (PPI, p. 32).*

Desse modo, ao passar por todo o processo de formação neste sistema de produção, o texto do PPC apresenta que esta pessoa terá o perfil profissional de um farmacêutico de formação generalista que apoiado em aspectos científicos e intelectuais poderá contribuir com a sociedade em todos os níveis de atenção à saúde. Isto porque se trata de uma pessoa devidamente capacitada para exercer atividades voltadas aos fármacos, medicamentos, análises, controle e produção dentro desses campos, isso sem desconsiderar o exercício profissional na área de alimentos, conforme segue.

*Farmacêutico, com formação generalista, humanista, crítica e reflexiva, para atuar em todos os níveis de atenção à saúde, com base no rigor científico e intelectual. Capacitado ao exercício de atividades referentes aos fármacos e aos medicamentos, às análises clínicas e toxicológicas e ao controle, produção e análise de alimentos, pautado em princípios éticos e na compreensão da realidade social, cultural e econômica do seu meio, dirigindo sua atuação para a transformação da realidade em benefício da sociedade (PPC, p. 8-9).*

Com base neste perfil, destacou-se do PPC o trecho que esclarece que tipo de atividades são realizadas dentro das diferentes áreas, onde o profissional poderá atuar.

*O farmacêutico deverá ser um profissional com conhecimentos científicos, capacitação técnica e habilidades para definição, promoção e aplicação de políticas de saúde, participação no avanço da ciência e tecnologia, atuação em equipes multidisciplinares, em todos os níveis de atenção sanitária.*

*Na área de medicamentos o profissional é capaz de desempenhar atividades técnico-científicas em drogarias, farmácias de manipulação, farmácias homeopáticas e indústria farmacêutica, na produção, controle de qualidade de medicamentos e vigilância sanitária.*

*Na área de alimentos, o profissional atua na descoberta de novas fontes alimentícias, processamento e conservação de alimentos, desenvolvimento de novas formas, controle de qualidade e, vigilância sanitária.*

*No campo das análises clínicas e toxicológicas, realiza e interpreta exames clínicos laboratoriais, exames para detecção de agentes tóxicos em materiais de origem orgânica ou de contaminações ambientais; pratica o controle de qualidade das metodologias selecionadas e a administração de serviços segundo o âmbito profissional. Interpreta os exames clínicos e aconselha o paciente, através dos conhecimentos integrados adquiridos (PPC, p. 9-10).*

## **Mercado de trabalho e competências**

De acordo com as áreas que o profissional farmacêutico formado nesta unidade da UFAM poderá atuar, tem-se no texto do PPC alguns fatos que justificam a presença dele no mercado de trabalho, com destaque para a área de medicamentos, indústria, atenção farmacêutica, alimentos e análises clínicas.

*Na área referente a medicamentos, o Brasil enfrenta, na atualidade, problemas de saúde pública que poderiam ser enormemente minimizados com a atuação efetiva do profissional farmacêutico. A automedicação, a polifarmácia e o uso irracional de medicamentos exemplificam estas questões [...]. Outro aspecto igualmente importante é o monitoramento de reações adversas, interações medicamentosas, interações entre fármacos e nutrientes decorrentes do uso de medicamentos [...].*

*No que tange ao setor industrial de medicamentos a região Norte encontra-se totalmente desprovida, sendo assim, todo medicamento tem que ser importado de outros estados.*

*Em adição, com os problemas de falsificação de medicamentos, foi intensificada a fiscalização do cumprimento da lei que obriga as farmácias a terem um farmacêutico durante oito horas diárias e de plantão enquanto estiverem abertas.*

*Considerando a área de alimentos, a qual existe uma preocupação crescente com a disponibilidade e qualidade dos mesmos, a formação do profissional farmacêutico permite a análise, a produção e o desenvolvimento de produtos alimentícios, bem como o controle de qualidade [...].*

*Na área de análises clínicas, a atuação do farmacêutico tem sido decisiva no diagnóstico de diversas patologias utilizando técnicas já consagradas como ferramentas. Além disso, este profissional acompanha os avanços científicos experimentados em sua área de atuação[...] (PPC, p. 6-8).*

A respeito de suas competências gerais, o PPC apresenta a atenção à saúde, tomada de decisões, comunicação, liderança, administração e gerenciamento e educação permanente, o que confere também a este profissional o perfil de um gestor.

**Atenção à saúde (grifo do autor):** o farmacêutico como profissional de saúde, deve estar apto a desenvolver ações de prevenção, promoção, proteção e reabilitação da saúde, tanto em nível individual quanto coletivo.

**Tomada de decisões:** seu trabalho deve estar fundamentado na capacidade de tomar decisões visando o uso apropriado, eficácia e custo-efetividade, da força de trabalho, de medicamentos, de equipamentos, de procedimentos e de práticas.

**Comunicação:** deve ser acessível e deve manter a confidencialidade das informações a ele confiada, na interação com outros profissionais de saúde e o público em geral. A comunicação envolve comunicação verbal, não-verbal e habilidades de escrita e leitura [...].

**Liderança:** no trabalho em equipe multiprofissional, os profissionais de saúde deverão estar aptos a assumir posições de liderança, sempre tendo em vista o bem estar da comunidade.

**Administração e gerenciamento:** os profissionais devem estar aptos a tomar iniciativa, fazer o gerenciamento e administração tanto da força de trabalho, dos recursos físicos e materiais e de informação, da mesma forma que devem estar aptos a ser empreendedores, gestores, empregadores ou lideranças na equipe de saúde (PPC, p. 11).

**Educação permanente:** os profissionais devem ser capazes de aprender continuamente, tanto na sua formação, quanto na sua prática (PPC, p.10-1).

## Conteúdos curriculares

Com base no PPC, a estrutura de funcionamento do curso apresenta conteúdos essenciais com disciplinas de ciências exatas, de ciências biológicas e da saúde, ciências humanas e sociais e ciências farmacêuticas; incluindo estágio supervisionado, trabalho de conclusão de curso, atividades complementares e complementares optativas, conforme quadro a seguir, totalizando 4.815 horas e 234 créditos.

<b>Conteúdos Essenciais:</b>		
I – Ciências Exatas .....	1.005 h	(58 créditos)
II – Ciências Biológicas e da Saúde .....	795 h	(44 créditos)
III – Ciências Humanas e Sociais .....	60 h	(04 créditos)
III – Ciências Farmacêuticas .....	1.575 h	(78 créditos)
<b>Estágio Curricular Supervisionado:</b>		
Estágio Curricular Supervisionado Farmacêutico I ...	450 h	(15 créditos)
Estágio Curricular Supervisionado Farmacêutico II...	540 h	(18 créditos)
<b>Trabalho de Conclusão de Curso</b> .....	30 h	(01 crédito)
<b>Atividades Complementares</b> .....	120 h	-
<b>Complementares Optativas</b> .....	240 h	(16 créditos)
<b>TOTAL</b>	<b>4.815</b>	<b>(234 créditos)</b>

## QUADRO 7 – ESTRUTURA DE FUNCIONAMENTO DO CURSO COM A DISTRIBUIÇÃO DOS CONTEÚDOS, CARGA HORÁRIA E CRÉDITOS.

Fonte: PPC do curso, 2010.

## Estrutura laboratorial necessária

Por meio do estudo do PPC, verifica-se que este documento foi elaborado na época que a Unidade Acadêmica de Itacoatiara estava em implantação, logo, ressalta-se que o curso passaria a contar com nove laboratórios da área de farmácia, dentre outros da área da química e biologia, de modo que ao término da implantação da unidade passaria a dispor da seguinte estrutura laboratorial (PPC, p. 83-4).

*Como o instituto está em fase de implantação, o Curso deve contar ainda com pelo menos 09 (nove) laboratórios de 60 m<sup>2</sup> (sessenta metros quadrados) cada, para o adequado desenvolvimento de suas atividades acadêmicas [...]. O curso deverá contar com a seguinte estrutura:*

- Laboratório de Química Geral
- Laboratório de Química Orgânica
- Laboratório de Química Analítica Clássica
- Laboratório de Físico-Química
- Laboratório de Química Analítica Instrumental
- Laboratório de Microscopia
- Laboratório de Coleções Biológicas
- Laboratório de Biologia Molecular
- Laboratório de Microbiologia e Imunologia
- Laboratório de Anatomia
- Laboratório de Bromatologia, Análises Bromatológicas e Enzimologia
- Laboratório de Farmacobotânica, Farmacognosia e Química Farmacêutica
- Laboratório de Farmacologia e Toxicologia
- Laboratório de Cosméticos, Farmacotécnica, Tecnologia Farmacêutica e Controle de Qualidade de Medicamentos
- Laboratório de Microbiologia de Alimentos
- Laboratório de Bioquímica, Hematologia, Imunologia e Bioquímica Clínica
- Laboratório de Micologia
- Laboratório de Patologia, Parasitologia e Microbiologia
- Biblioteca.

*Entende-se por laboratório: estrutura física (prédio), equipamentos, vidrarias, reagentes e outros materiais específicos dos laboratórios para o funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas.*

### **Subcategoria 3: Perfil do corpo docente**

Esta subcategoria dispõe algumas informações capazes de traçar um perfil do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas, cadastrados no e-mec, que totalizam 43 professores estatutários e de dedicação exclusiva. Deste modo, em conformidade com a Pasta Científica dos docentes – documentos institucionais de apoio a gestão – foi possível apresentar o seguinte perfil.

#### **Titulação do corpo docente**

De acordo com a figura 31, dos 43 professores do Instituto cadastrados no e-mec como integrantes do corpo docente do curso, verifica-se que 31 apresentam o título de mestre –

equivalente a 72% do quadro com esta titulação. Por outro lado, apresenta 9 doutores em seu quadro – equivalente 21%, dos quais 3 são pós-doutores (7%), tendo somente 3 professores especialistas – equivalente a 7% do quadro. Vale ressaltar que dos 43 professores cadastrados, há alguns liberados para pós-graduação, mas entraram na contagem de acordo com a titulação que tinham quando se afastaram.

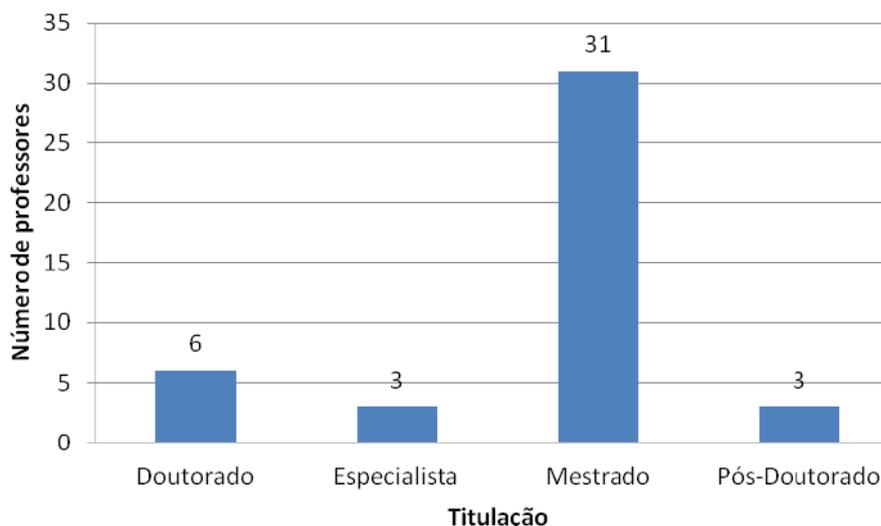


Figura 31 - Número de professores do Curso de Ciências Farmacêuticas cadastrados e-mec por titulação. Fonte: Pasta científica dos docentes, 2011.

### Especialidades dos professores

Em conformidade com a figura 32, verifica-se que há 27 especialidades nas diferentes áreas de conhecimento no âmbito do curso.

Dentre os professores mestres, percebe-se que o maior número é na área de matemática, com 5 professores (12% do quadro total), seguido das áreas de informática e educação, ambas com 3 professores (14% do quadro total). As áreas de física, engenharia elétrica e desenvolvimento regional apresentam 2 professores mestres respectivamente (15% do quadro total). Quanto as áreas de farmácia, farmacologia, alimentos e patologia tropical há somente um professor mestre em cada uma, o que totaliza 8% do quadro.

Em se tratando dos professores doutores, é possível verificar também na figura 3 que a área da química apresenta 5 professores (12% do total de professores do curso cadastrados no e-mec), sendo esta área composta pelo maior número. As áreas de ciências farmacêuticas, ciências biológicas, química de produtos naturais, engenharia química, genética e

melhoramento, matemática e zootecnia apresentam um professor doutor, cada uma (que totalizam 14% dos professores).

A figura 32 também permite visualizar que há um pequeno número de especialistas cadastrados no e-mec, que totalizam 3 professores (6% do quadro), nas áreas de ensino da matemática, informática para competitividade e teleinformática.

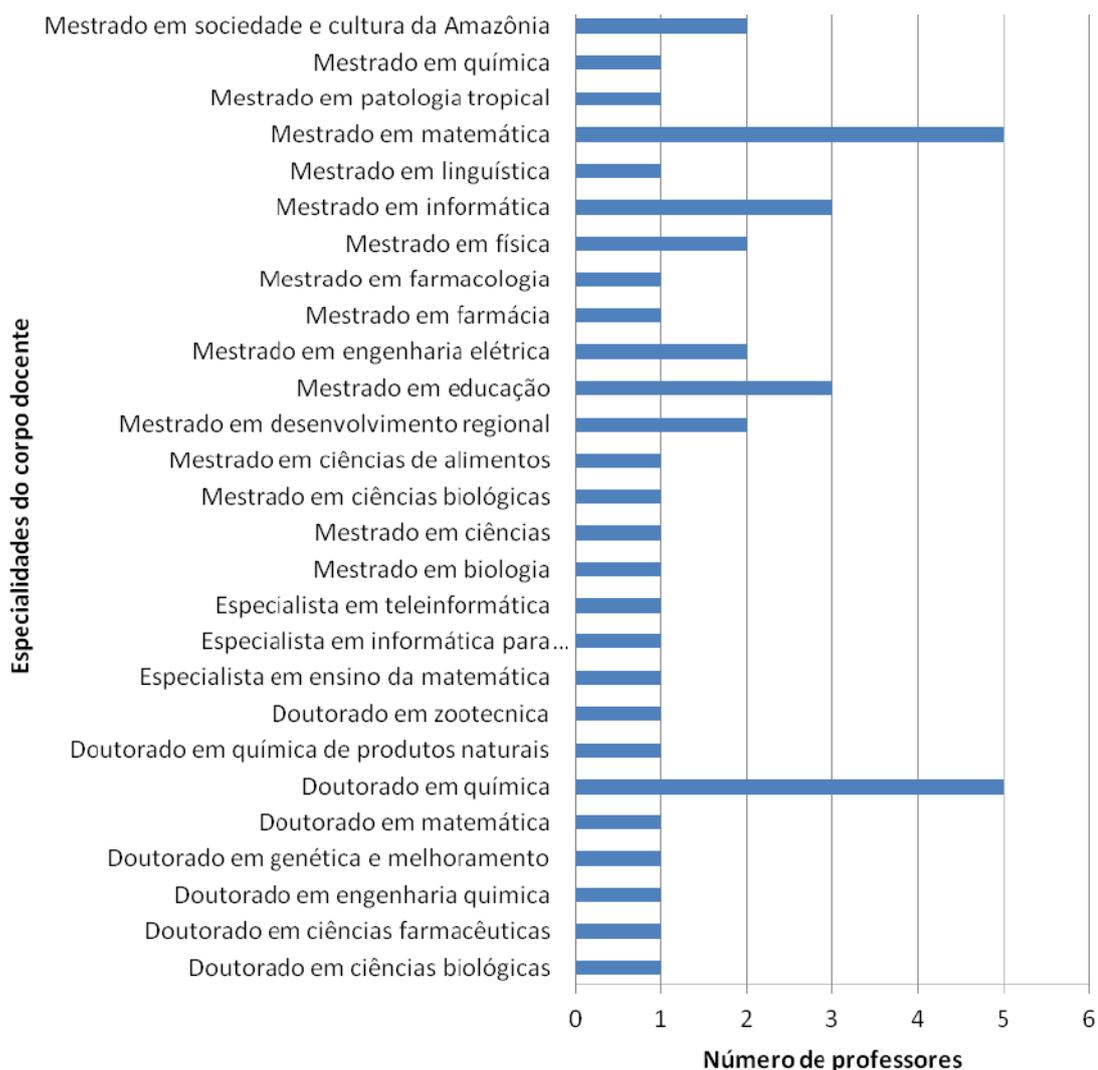


Figura 32 - Número de professores do Curso de Ciências Farmacêuticas por especialidade cadastrados no e-mec.  
Fonte: Fonte: Pasta científica dos docentes, 2011.

## Ingresso

A figura 33 diz respeito ao ano de ingresso destes 43 professores no Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia.

De acordo com esta figura, no ano de 2007 – ano de implantação da unidade – ingressaram 22 professores, equivalente a 51% do quadro cadastrado no e-mec. No ano seguinte, ingressaram 7 professores, que diz respeito a 16% dos professores cadastrados. Já em 2009 ingressaram 14 professores – o dobro do número que ingressou em 2008 – o que equivale a 33% do total de professores do curso.



Figura 33 - Número de professores do curso cadastrados no e-mec por ano de ingresso no ICET/UFAM.

Fonte: Pasta científica dos docentes, 2011.

### **Experiência na educação superior**

Com base na figura 34, o tempo de experiência no magistério superior dos professores em questão – independente do tempo que trabalha no Instituto – variam de 1 a 20 anos de experiência, onde 12 professores tem 4 anos de experiência e 10 professores tem entre 2 e cinco anos, atingindo uma média de 6 anos de experiência por professor e desvio-padrão de 3,9 anos.

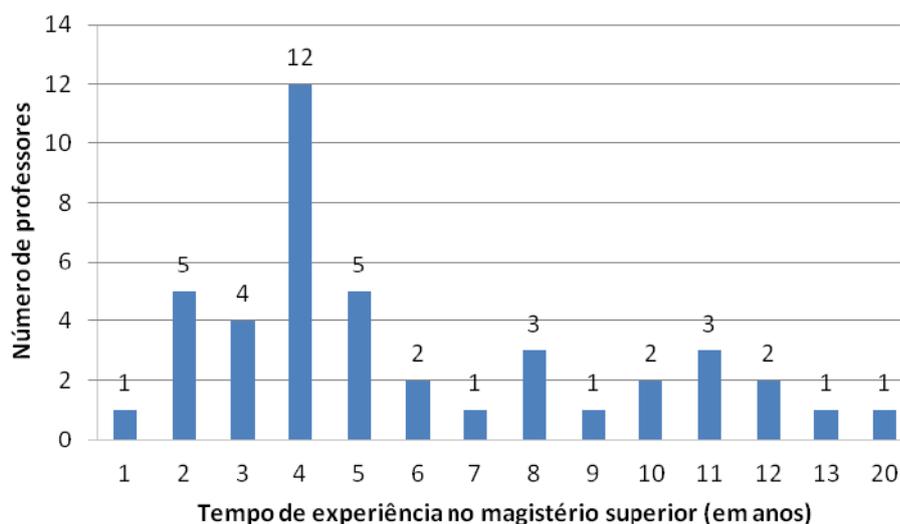


Figura 34 - Número de professores do curso cadastrados no e-mec por tempo de experiência no magistério superior.

Fonte: Pasta científica dos docentes, 2011.

### **Produção intelectual**

Já a figura 35 permite visualizar a produção intelectual dos professores dentro de sua área de especialidade nos últimos cinco anos, sendo que a área da química, incluindo mestres e doutores apresentaram 153 produções. A área de zootecnia (doutorado) totaliza 58 produções; adicionando doutorado em ciências farmacêuticas e mestrado em farmácia totalizam 46. As áreas de patologia tropical (mestrado) tem 6 produções, farmacologia (mestrado) tem 8, ciências de alimentos (mestrado) tem 4 e química de produtos naturais (doutorado) tem 14.



Figura 35 - Produção intelectual por área de especialidade do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas cadastrados no e-mec nos últimos cinco anos.

Fonte: Pasta científica dos docentes, 2011.

## Categoria 2: Gestão

Esta categoria concentra o conteúdo dos documentos institucionais quanto à gestão, considerando a estrutura organizacional de diferentes esferas da UFAM, tida como o sistema de produção maior. As subcategorias surgidas foram: instituição e unidade acadêmica.

### **Subcategoria 1: Instituição**

O texto do PDI que trata da estrutura organizacional da UFAM prescreve que sua divisão se dá entre órgãos da administração superior, unidades acadêmicas e órgãos suplementares. No que tange à administração superior, destacam-se os órgãos colegiados, de atribuições normativas, deliberativas e consultivas (conselhos superiores) e a reitoria como órgão executivo. Não obstante, destacou-se o recorte do PDI que trata de um órgão suplementar voltado à área farmacêutica que tem como objetivo a produção e desenvolvimento de medicamentos, bem como o fornecimento deles a preço acessível ao SUS, dentre outros.

*A estrutura organizacional da universidade está dividida entre órgãos de administração superior, unidades acadêmicas e órgãos suplementares (PDI, p. 26). A administração superior é exercida por um conjunto de órgãos colegiados, com atribuições normativas, deliberativas e consultivas e pela reitoria, como órgão executivo (PDI, p. 26).*

*[...] foi criado o Centro de Pesquisa e Produção de Medicamentos do Amazonas (CEPRAM), órgão suplementar e multidisciplinar que tem como objetivo produzir medicamentos, desenvolver novos fármacos, medicamentos e cosmeceuticos. Além disso, o CEPRAM objetiva fornecer ao Sistema Único de Saúde (SUS), medicamentos com preços competitivos, qualidade assegurada e formulações adequadas às condições climáticas da Região; realizar estudos para a produção de matérias-primas regionais; formar recursos humanos na área da indústria farmacêutica e prestar serviços na área de produção e controle de qualidade (PDI, p. 29).*

### **Subcategoria 2: Unidade acadêmica**

Quanto à unidade acadêmica, o texto do PDI remete ao fato de uma nova conformação das Unidades Acadêmicas do Interior que passaram a ser implantadas a partir de 2005. Que extinguiu a antiga conformação com base nos departamentos acadêmicos; logo sua estrutura organizacional e gestão passou a ser representada por um conselho diretor – estância superior da unidade, diretoria (órgão executivo), coordenação acadêmica e coordenação administrativa.

*As unidades acadêmicas do interior surgiram em 2005, e inauguraram uma nova estrutura organizacional – conselho, diretoria, coordenação acadêmica e coordenação administrativa – que tende a ser seguida também pelas unidades da capital [...] (PDI, p. 28-9).*

### **Categoria 3: Estratégias**

Esta categoria abrange as passagens dos documentos institucionais que ressaltam as estratégias de desenvolvimento institucional que mais se refletem nos cursos de graduação. As subcategorias advindas foram: ensino de graduação, recursos humanos, planejamento e gestão e infraestrutura física e obras.

#### **Subcategoria 1: Ensino de graduação**

De acordo com o texto do PDI, a universidade expressa seus desafios no desenvolvimento no que tange a cursos de graduação, dentre os quais, destacam-se a reformulação e atualização curricular de seus cursos e o acesso e a permanência dos alunos de graduação na universidade.

- *Desenvolver programas de reformulação e atualização curricular dos cursos de graduação;*
- *Viabilizar ações pedagógicas e administrativas que possam garantir o acesso e a permanência dos alunos de graduação (PDI, p.58).*

Dentre os objetivos superiores que a UFAM declarou no PDI, os que tratam dos cursos de graduação enfatizam a questão da qualificação/aptidão dos profissionais formados em diferentes áreas de conhecimento capazes de contribuir com o desenvolvimento social; além do fortalecimento da tríade ensino, pesquisa e extensão.

- *Formar profissionais em diferentes áreas de conhecimento, qualificados e aptos para participar do desenvolvimento da sociedade de forma comprometida e voltada às inovações;*
- *Gerar mecanismos para o fortalecimento do ensino, pesquisa e extensão (PDI, p. 58-9);*

Quanto ao trabalho de base para o desenvolvimento institucional na área de ensino de graduação – período de 2006 a 2015 – consta no quadro a seguir, extraído do próprio PDI/UFAM, diferentes estratégias que contemplam adequação dos cursos nas Diretrizes Curriculares Nacionais, práticas pedagógicas, uso da tecnologia, acessibilidade ao ensino superior, incremento nas vagas das disciplinas ofertadas semestralmente, orientação acadêmica e avaliação (interna e externa); além de metas e indicadores, com vistas a um bom desempenho institucional no que diz respeito ao ensino de graduação.

Ensino de Graduação		
Estratégias	Metas	Indicadores
Apoiar cursos de graduação na adequação dos cursos às diretrizes curriculares nacionais.	Atualização e reorganização dos projetos políticos pedagógicos de todos os cursos de graduação.	Nº de atualização e reorganização dos projetos político pedagógicos aprovados no CONSEPE.
Difundir e utilizar práticas pedagógicas inovadoras, incluindo metodologias semi-presenciais, híbridas e a distância.	Incorporação de práticas pedagógicas inovadoras em todos os cursos de graduação.	Número de disciplinas que incorporem novas práticas pedagógicas.
Incorporar tecnologias para apoio à aprendizagem.		Nº de disciplinas utilizando tecnologias de apoio à aprendizagem.
Ampliar e democratizar o acesso ao ensino superior, diversificando as modalidades dos processos seletivos.	Criação de 150 vagas anuais no ensino de graduação no período	Nº de vagas criadas
Criar vagas nos cursos de graduação existentes.		Nº de vagas novas nos cursos existentes
Promover práticas pedagógicas que estimulem a permanência do estudante no curso.	Redução da evasão a índices não superiores a 10%.	Taxa de Evasão (metodologia de cálculo a ser implementada até o final de 2008)
Ampliar a oferta de vagas através dos trinta novos cursos criados no projeto de expansão das unidades fora da sede.	Criação de 1470 vagas anuais no ensino de graduação no período de 2006 a 2011	Nº de vagas criadas ofertadas e preenchidas
Ampliar a oferta de vagas nas disciplinas para atender a 100% da demanda.	Redução a zero do número de pedidos de matrícula negados em disciplinas de graduação	Nº de pedidos de matrículas não atendidos
Incorporar práticas pedagógicas inovadoras em todos os cursos de graduação.	Redução do tempo médio de formatura a período não superior a 25% além do tempo regular sugerido para o curso.	Tempo médio de formatura por curso.
Aprimorar os mecanismos de orientação acadêmica.		
Instituir mecanismos de avaliação interna e externa para cursos de graduação.	Obtenção de conceito máximo no SINAES para 100% dos cursos de graduação	Resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes e Avaliação de Cursos de Graduação.

Quadro 8 - Bases do PDI na área de cursos de graduação.

Fonte: PDI/UFAM (p. 59-60).

Segundo o PDI, o objetivo estratégico na área de cursos de graduação advém de um dos objetivos superiores da UFAM conforme segue.

*Formar profissionais em diferentes áreas do conhecimento, qualificados e aptos para participar do desenvolvimento da sociedade de forma comprometida e voltada às inovações (PDI, p. 66).*

Com base nesse objetivo, a UFAM expressa em seu PDI que sua visão de futuro no que diz respeito aos seus cursos de graduação é se tornar referência na formação de profissionais nas diversas áreas de conhecimento, prezando pela qualificação, aptidão, comprometimento e espírito inovador destes profissionais em prol do desenvolvimento social.

*Ser referência nas diferentes áreas do conhecimento, por meio da formação de profissionais qualificados e aptos para participar do desenvolvimento da sociedade de forma comprometida e inovadora (PDI, p. 66).*

Dessa forma, o PDI apresenta as seguintes metas para seus cursos de graduação para o período de 2006 a 2015, voltadas a adoção de novas normas acadêmicas, políticas e ofertas de novos cursos, bem como avaliação de seus cursos, conclusão e redução da evasão, como se pode verificar.

*M1 – Implantação de novas normas acadêmicas*

*M2 – Implantação de políticas e oferta de novos cursos de graduação*

*M3 – Fixação e cumprimento de cronograma de avaliação de cursos*

*M4 – Conclusão de estudo de reforma curricular*

*M5 – Implantação de programa de permanência e de redução de evasão (PDI, p. 66).*

De grande afinidade com o problema desta pesquisa, destacou-se do PDI um detalhamento da meta número 3 – fixação e cumprimento de cronograma de avaliação de cursos no nível tático, onde se pode verificar a importância de estudos voltados a qualidade de cursos de graduação, tidos como sistema de produção.

Nível Tático			
Objetivos	Ações	Metas	Indicadores
Debater e avaliar permanentemente os processos seletivos de ingressos na UFAM.	Implementação de mecanismos de avaliação interna e externa para os cursos de graduação.	M3 – Definição de cronograma de avaliação de cursos.	Resultados do ENADE – Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes e da avaliação dos cursos de graduação.
Implementar ações permanentes de orientação acadêmica;	Promoção da avaliação dos cursos e melhoria das condições de ensino.		Percentual obtido no SINAES.
Realizar estudos diagnósticos que identifique causas e apontem possíveis soluções da distorção ingresso/conclusão dos cursos de graduação;			
Utilizar a avaliação institucional como instrumento de orientação e correção do processo ensino-aprendizagem.			

Quadro 9 - Nível tático de planejamento da UFAM na área de cursos de graduação, com destaque para a meta três, que trata da avaliação.

Fonte: PDI (p. 68).

De acordo com o texto do PPI, a UFAM visa desenvolver e expandir o ensino no nível de graduação e pós, destacando-se alguns de seus objetivos, onde ela, enquanto universidade assume a postura de uma instituição que preza pela qualidade no processo de formação de pessoas.

- *Desenvolver o ensino de graduação e pós-graduação com a garantia de padrão de qualidade (PPI, p. 36);*
- *Consolidar os cursos novos da sede e do interior com o igual padrão de qualidade, priorizando a formação humana e profissional de cada pessoa como cidadão e sujeito de sua práxis social (PPI, p. 37);*

Como metas estabelecidas rumo ao desenvolvimento institucional, destacou-se no PPI/UFAM uma que revela a importância de autoavaliação de seus cursos de graduação, como segue.

- *Incentivar a prática de auto-avaliação dos cursos de graduação, apoiando as coordenações acadêmicas e dos cursos na sua realização (PPI, p. 37);*

Sendo um aspecto importante na avaliação da qualidade de cursos, o PPI/UFAM esclarece que cada PPC vivencia um processo constante de atualização e aprimoramento a fim de acompanhar o dinamismo que cerca as diferentes áreas do conhecimento e mercado de trabalho.

- *O Projeto Pedagógico, enquanto instrumento de gestão de cada curso, deve conter as indicações de seu constante aprimoramento e atualização, de modo a acompanhar as mudanças que ocorrem permanentemente nas áreas de conhecimento bem como no mundo do trabalho (PPI, p. 41).*

## **Subcategoria 2: Recursos humanos**

Esta subcategoria contém a passagem do PDI/UFAM, onde ela declara sua visão de futuro na área de recursos humanos, o que pode ser entendido como o ponto que a instituição almeja chegar por meio de seus servidores no futuro, com foco na motivação, capacitação e valorização com vistas ao comprometimento com a missão da UFAM.

- *Consolidar a gestão de recursos humanos da UFAM, promovendo a motivação, capacitação, valorização dos servidores e o comprometimento com a missão institucional (PDI, p. 83).*

### **Subcategoria 3: Planejamento e gestão**

Consta nesta subcategoria o trecho do PDI que aborda a questão do planejamento e gestão institucional, onde sua visão de futuro focaliza a excelência no modelo de gestão universitária.

*Consolidar o modelo de gestão da UFAM como padrão de excelência (PDI, p. 85).*

Assim, consta no PDI/ UFAM um objetivo estratégico na área de planejamento e gestão que consiste em implantar metodologias de planejamento e gestão capazes de abranger os diferentes níveis da gestão universitária rumo aos objetivos superiores da instituição.

*Implantar metodologias de planejamento e gestão que agilizem as ações administrativas, em seus vários níveis, para facilitar o cumprimento dos objetivos superiores da UFAM (PDI, p. 85).*

### **Subcategoria 4: Estrutura física**

Esta subcategoria diz respeito à passagem do PDI que trata do objetivo estratégico da UFAM na área de infraestrutura física, entendida neste documento como meio essencial para a missão institucional, logo precisa ser adequada para este fim.

*Garantir um ambiente saudável e seguro por meio da infraestrutura adequada para a missão institucional (PDI, p. 87).*

### **Categoria 4: Avaliação da qualidade**

Esta categoria abrange o conteúdo dos documentos institucionais que abordam a avaliação da qualidade.

De acordo com o anexo A do PDI, existe um plano de avaliação no cotidiano da UFAM em consonância com o ordenamento legal (destaque para a lei do SINAES) que também visa oferecer meios de se conhecer problemas, necessidades e urgências, sendo essenciais para alocação de recursos e tomada de decisão a fim de se melhorar os processos que garantem o funcionamento da instituição.

*Este plano atenderá além do ordenamento legal, o sistema de referências constituído pelos problemas, necessidades e urgências que sinalizarão as*

*debilidades e fortalezas, para a identificação das prioridades que subsidiarão as tomadas de decisão acadêmicas, administrativas e didático-pedagógicas visando o aperfeiçoamento de todos os processos inerentes ao sistema de funcionamento global da instituição.*

*Assim, para operacionalizar o acompanhamento e avaliação dos indicadores de progresso relativos às metas globais do REUNI assumidas nesta proposta, serão seguidos os princípios e as modalidades instituídas pelo SINAES, que se referem respectivamente à:*

a) *Princípios*

- *Responsabilidade social com a qualidade da educação superior;*
- *Reconhecimento da diversidade do sistema;*
- *Respeito à identidade, missão e à história das instituições;*
- *Globalidade, isto é, compreensão de que a instituição deve ser avaliada a partir de um conjunto significativo de indicadores de qualidade, vistos em sua relação orgânica e não de forma isolada;*
- *Continuidade do processo avaliativo.*

b) *Modalidades*

- *Avaliação das Instituições de Educação Superior: autoavaliação e avaliação externa;*
- ***Acompanhamento do desenvolvimento dos cursos de graduação** (grifo do nosso), através dos mecanismos criados para esse fim nos projetos pedagógicos resultantes da reformulação curricular, considerando:*
  - *Taxa de conclusão média de 90% nos cursos de graduação presenciais;*
  - *Relação de 18 alunos de graduação por professor em cursos presenciais;*
  - *Acompanhamento do desempenho dos estudantes, articulando-se ao ENADE [...].*

Quanto ao processo de autoavaliação, consta no PPI que cursos e programas da UFAM com seus respectivos projetos pedagógicos expressam determinados pontos que levam ao aprimoramento da qualidade do processo e da própria formação, isto em face do engajamento das coordenações de curso e suas articulações com a comunidade acadêmica como um todo.

*[...] a autoavaliação de cada curso e programa em vista da singularidade de seu Projeto Pedagógico, pondo em causa valores, referências teóricas e práticas, o tempo e a organização acadêmica, com vistas ao aperfeiçoamento da qualidade e do tipo da formação projetada. Exige a participação, a responsabilidade individual e coletiva e compromisso institucional das coordenações acadêmicas dos cursos, em articulação com a comunidade acadêmica no processo de autogestão (PPI, p. 46).*

#### **4.4 AS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS**

Nesta seção, caracterizou-se os participantes da pesquisa por meio de seus nomes fictícios, o tempo que trabalha no instituto, do regime de trabalho, da graduação e da titulação que revelaram ter no momento da coleta de dados, conforme consta no quadro 10, a seguir.

Nº.	Nome fictício	Função/cargo	Tempo na Instituição	Regime de trabalho	Graduação	Titulação
01	Henrique	Professor Diretor		DE	Matemática	Pós-Doutor
02	Elizabeth	Professora Coordenadora Acadêmica	4 anos	DE	Química	Doutora
03	Armando	Coordenador Administrativo	4 anos	40 horas	Lic. Letras	Especialista
04	Luciano	Técnico em Laboratório de Farmácia	4 anos	40 horas	Graduando em Ciências Farmacêuticas	
05	Marcelo	Técnico em Laboratório de Farmácia	1 ano	40 horas	Graduando em Administração Pública – CED/UFAM	
06	Thaís	Bibliotecária Documentalista	4 anos	40 horas	Biblioteconomia	Especialista
07	Valquíria	Bibliotecária Documentalista	≈ 3 anos	40 horas	Biblioteconomia	Especialista
08	Priscila	Professora Coordenadora do Curso	4 anos	DE	Farmacêutica	Doutora
09	Lucimara	Professora		DE	Farmacêutica	Mestre
10	Thiago	Professor	4 anos	DE	Farmacêutico	Doutor
11	Marcela	Professora	≈ 3 anos	DE	Farmacêutica	Mestre
12	Rodrigo	Professor	≈ 2 anos	DE	Farmacêutico	Doutor
13	Fátima	Professora	5 meses	DE	Farmacêutica	Doutora
14	Marilza	Professora	5 meses	DE	Química	Doutora
15	Bárbara	Professora	2 anos	DE	Farmacêutica	Mestre
16	Carlos	Aluno	Desde 2008			
17	Marina	Aluna	Desde 2008			
18	Claudia	Aluna	Desde 2009			
19	Cíntia	Aluna	Desde 2009			
20	Rosimar	Aluno	Desde 2007			
21	Marta	Aluna	Desde 2007			
22	Luiza	Aluna	Desde 2008			
23	Fernanda	Aluna	Desde 2010			
24	Aldeniza	Aluna	Desde 2010			
25	Helena	Aluna	Desde 2007			
26	Rebeca	Aluna	Desde 2008			
27	Adriana	Aluna	Desde 2010			
28	Elisioney	Aluno	Desde 2009			
29	Sérgio	Aluno	Desde 2009			
30	Rogério	Aluno	Desde 2007			
31	Diana	Aluna	Desde 2010			

Quadro 10 - Caracterização dos participantes do quadro funcional do ICET/UFAM.

### **Contextualização da entrevista com o técnico administrativo Luciano**

A entrevista com o técnico administrativo Luciano foi a primeira realizada por este pesquisador, no dia 24 de abril de 2011 em uma sala de aula previamente agendada para este evento às 08:20 horas. Este servidor ocupa o cargo de técnico em laboratório de farmácia há aproximadamente dois anos, mas trabalha no Instituto há aproximadamente quatro anos. É

graduando do Curso de Ciências Farmacêuticas, mas a sua colaboração com a pesquisa foi na ótica de técnico administrativo, o que não impedia de o mesmo fazer considerações também como aluno, caso quisesse. Durante a entrevista, o entrevistado se mostrou muito seguro, sem mostrar nervosismo em momento algum e com uma boa comunicação.

### **Contextualização da entrevista com o técnico administrativo Roberto**

A entrevista com o técnico administrativo Roberto se deu às 15:18 horas do dia 26 de abril de 2011 em uma sala de aula do Instituto reservada para este fim. A entrevista durou quatro minutos e quarenta e cinco segundos. O técnico Roberto ocupa o cargo de técnico em laboratório de farmácia no Instituto há um ano. Durante a entrevista, o servidor se mostrou um pouco nervoso, e com isso teve um pouco de dificuldade para se comunicar, o que não é comum no servidor no dia a dia. O servidor informou que tinha trabalhos pra fazer no laboratório, mas que mesmo assim dava para dar a entrevista.

### **Contextualização da entrevista com a técnica administrativa Thaís**

A entrevista com a técnica administrativa Thaís ocorreu às 19:33 horas do dia 27 de abril de 2011, em sua residência, o que facilitaria a realização do evento por parte da entrevistada. Esta participante exerce o cargo de bibliotecária documentalista no Instituto há quatro anos. Possui graduação em Biblioteconomia e especialização em Psicologia da Clínica Institucional. A mesma estava acompanhada de uma amiga em sua residência, que permaneceu no local lendo um livro sem interferir ou mostrar atenção aos assuntos tratados. A entrevista durou trinta e quatro minutos e cinco segundos e no decurso dela, a entrevistada tratou dos assuntos com muito entusiasmo, manifestou gostar muito da sua profissão e se colocou a dispor, caso houvesse outra necessidade de se coletar dados por meio de entrevista com ela. Enfim, manifestou um forte interesse em contribuir com a pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com a técnica administrativa Valquíria**

A entrevista com a técnica administrativa Valquíria ocorreu no dia 30 de maio de 2011, às 17:35 horas, na biblioteca do ICET, local escolhido pela própria entrevistada. A participante possui graduação em Biblioteconomia e especialização em Museologia e trabalha no instituto há quase três anos. Quando o pesquisador chegou no local marcado para a

entrevista a mesma estava atendendo alguns alunos na locação de livros juntamente com uma estagiária, após terem atendido todos os alunos, o local ficou por hora tranquilo, de modo que somente uma pessoa podia dar atenção a quem chegasse solicitando os serviços oferecidos na biblioteca. Partindo daí, a entrevistada solicitou ao pesquisador que a acompanhasse a uma sala mais privativa para falar sobre os temas, que ao todo durou onze minutos e dezessete segundos. Percebeu-se que a entrevistada estava disposta a colaborar com a pesquisa, pois falou sobre os assuntos tranquilamente e até mesmo fez comentários sobre o funcionamento da biblioteca.

### **Contextualização da entrevista com a professora coordenadora do curso Priscila**

A entrevista com a professora Priscila foi realizada no dia 11 de maio de 2011 na sala que a professora ocupa na condição de coordenadora do curso, em um setor do Instituto denominado coordenações dos cursos. A entrevistada possui graduação e doutorado em Farmácia. Trabalha no Instituto há quatro anos, sendo que há dois, assumiu a coordenação do Curso de Ciências Farmacêuticas. No momento da coleta de dados com os atores institucionais, estava por ocorrer eleição para a coordenação do curso. A entrevistada pediu que a entrevista ocorresse em sua própria sala, ao chegar lá o pesquisador encontrou a professora trabalhando em seu notebook, mas a mesma fez uma pausa para dar a entrevista. Durante o evento, a professora coordenadora foi muito objetiva em suas colocações, abordou todos os temas com muita tranquilidade, o que lhe é muito peculiar, mostrando-se interessada na realização da pesquisa e disposta a contribuir, tecendo um comentário extra sobre as possíveis atuações dos egressos. Ao todo a entrevista durou nove minutos e trinta e cinco segundos.

### **Contextualização da entrevista com a professora Lucimara**

A entrevista com a professora Lucimara ocorreu no dia 02 de maio de 2011, às 16:40h., em uma sala do Instituto reservada para tal fim, com duração de quarenta e três minutos, tendo iniciado após a mesma ter saído de uma reunião de trabalho com a coordenadora acadêmica do Instituto. A entrevistada é graduada em farmácia e mestre em Patologia Tropical e trabalha no Instituto há quase três anos. Durante a entrevista, a professora se mostrou muito tranqüila, sendo crítica em alguns pontos, mas ao mesmo tempo se mostrou muito comprometida com o Instituto. A mesma pareceu completamente entregue à

entrevista, sem se preocupar com o horário, aparentando ter reservado parte de seu tempo somente para esta finalidade.

### **Contextualização da entrevista com o professor Thiago**

A entrevista com o professor Thiago foi dividida em dois momentos, visto que o mesmo também tinha outros compromissos. Logo, o professor respondeu parte das perguntas no dia 13 de junho de 2011, tendo iniciado às 18:48h em uma sala do próprio Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia, cedida para esta finalidade. Neste dia a entrevista durou vinte e nove minutos e quarenta e três segundos. O segundo momento ocorreu no dia 18 de junho de 2011 às 18:00h., na casa do próprio entrevistado, conforme seu pedido, uma vez que estava a ler o trabalho de conclusão de curso de um de seus orientandos. A duração desta segunda parte da entrevista durou trinta e dois minutos e três segundos, o que totalizou uma hora, um minuto e quarenta e seis segundos de entrevista. Este entrevistado é graduado em Farmácia e doutor em Ciências com vertente em química de produtos naturais. O mesmo é membro docente do Instituto há quatro anos, tendo iniciado suas atividades em 2007, e foi o primeiro coordenador do Curso de Ciências Farmacêuticas. Durante as duas entrevistas percebeu-se que o entrevistado estava com muita vontade de colaborar com a pesquisa, posto que o mesmo a enalteceu com elogios e fez questão de também narrar o surgimento do curso, as dificuldades iniciais e os avanços que o mesmo percebeu ao longo dos quatro anos que trabalha no Instituto. Sempre muito tranquilo, o que pareceu ser seu jeito próprio de se expressar, este professor se pôs a falar pausadamente sobre os temas apresentados, sempre relacionando o curso pesquisado ao cotidiano do Instituto.

### **Contextualização da entrevista com a professora Marcela**

A entrevista com a professora Marcela ocorreu no dia 20 de junho de 2011, às 16:00 horas em sua própria sala no Instituto, com duração de vinte e três minutos e quarenta e nove segundos. Esta professora é graduada em Farmácia e mestre em Ciências de Alimentos e trabalha no Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia há aproximadamente três anos. Antes da entrevista, a professora estava a receber trabalhos de alunos do Curso de Farmácia, quando informou ao pesquisador que estava apta a conceder entrevista. Durante a mesma, a entrevistada se mostrou um pouco tensa, possivelmente pelo fato de estar finalizando o semestre, quando normalmente o trabalho se intensifica. A mesma recebeu ligações de alguns

alunos durante a entrevista, os quais queriam entregar trabalho fora do horário combinado. Também durante a entrevista estes alunos procuraram a professora na sala onde estava a dar a entrevista para entregar o trabalho. Em razão disso houve algumas pausas para que a professora pudesse atender aos alunos e receber seus trabalhos, o que não atrapalhou a coleta de dados de forma alguma. Apesar destes fatos, a entrevistada demonstrou bastante interesse em contribuir com a pesquisa e falou sobre os temas de forma muito sorridente e espontânea, enriquecendo a pesquisa com comentários adicionais.

### **Contextualização da entrevista com o professor Rodrigo**

A entrevista com o professor Rodrigo ocorreu no dia 20 de junho de 2011, às 17:45 horas, em uma sala do Instituto de Ciências e Tecnologia cedida para a pesquisa. A entrevista teve a duração de trinta minutos e vinte e sete segundos. Este professor é graduado em Farmácia com doutorado em Ciências Biológicas, na área de farmacologia, fisiologia e química medicinal. Ao tomar conhecimento da pesquisa, o mesmo se propôs a dar entrevista de imediato. Durante a realização do evento, se mostrou muito seguro, crítico e sugestivo. Enquanto dava entrevista, recebeu uma chamada no celular, o qual precisou retornar, em outros momentos fez algumas perguntas para o pesquisador sobre nome que instituição dá a forma de documentar frequência dos alunos e conteúdo ministrado em sala de aula e de uma divisão que trata de atender à comunidade acadêmica, mas isso não atrapalhou o evento em nada. Houve comentários extras por parte do entrevistado, com os quais reforçou suas considerações sobre os temas da entrevista, explicitando que em sua concepção o trabalho será de grande valia para o Curso de Ciências Farmacêuticas.

### **Contextualização da entrevista com a professora Fátima**

A entrevista com a professora Fátima ocorreu no dia 21 de junho de 2011 às 18:26 horas. O pesquisador estava no centro de convivência do Instituto, fazendo algumas anotações, quando encontrou com a professora e ao conversar com ela sobre a pesquisa, esta se propôs imediatamente a participar, dizendo que gostaria de ser entrevistada em sua própria sala no Instituto. A entrevistada é graduada em Farmácia e possui doutorado em Inovação Farmacêutica. A entrevista durou vinte quatro minutos e quarenta e três segundos e durante o evento, a entrevistada foi muito atenciosa e sorridente. A mesma falava e fazia gestos com as mãos, o que enriquecia a comunicação. Percebeu-se que a professora foi muito generosa ao

conceber entrevistas naquele instante, pois a mesma acabara de dar suas aulas naquele dia, recebendo inclusive uma ligação de outra professora, que estava à sua espera para deixarem o Instituto naquele dia. De modo geral, ela se sentiu a vontade em colaborar com a pesquisa, fazendo suas considerações sobre os temas de forma espontânea e segura, levando em consideração também sua especificidade.

### **Contextualização da entrevista com a professora Marilza**

A entrevista com a professora Marilza ocorreu às 10:30 do dia 23 de junho de 2011, em uma sala do Instituto cedida para esta finalidade e durou cinco minutos e dezoito segundos. A entrevistada possui graduação em Química e doutorado em Química, com vertente em química de produtos naturais e no momento da entrevista informou que trabalha no Instituto há cinco meses. Durante a entrevista, a professora se mostrou muito tranquila, respondeu as perguntas de forma muito direta, utilizando um tom de voz suave, o que é característico da mesma.

### **Contextualização da entrevista com a professora Bárbara**

A entrevista com a professora Bárbara ocorreu no dia 27 de junho de 2011, às 19:40 horas em sua sala no Instituto, com duração de doze minutos e oito segundos. A professora Bárbara exerce sua função de docente no Instituto há dois anos. Possui graduação em Farmácia e mestrado em Farmacologia. Durante a entrevista, a professora entrevistada demonstrou facilidade em falar sobre os assuntos, fazendo gradativamente suas colocações sobre os temas, o que facilitou muito a comunicação. A mesma estava tranquila e a espera do pesquisador, mostrando também uma forte vontade de colaborar com a pesquisa, apesar da carga de atividades que a mesma tinha no momento da coleta de dados. A mesma não foi procurada por ninguém em sua sala enquanto estava a dar entrevista, aparentando ter reservado esse horário somente para este fim.

### **Contextualização da entrevista com o aluno Carlos**

O aluno Carlos foi o primeiro discente a ser entrevistado, o que ocorreu no dia 23 de abril de 2011 às nove horas e quinze minutos em uma sala de aula reservada para esta finalidade. A entrevista durou treze minutos e trinta e três segundos, e durante o

acontecimento o aluno estava muito a vontade para falar sobre os assuntos, inclusive fez algumas críticas, mas pelo seu discurso, mostrou grande vontade de concluir seu curso e exercer a profissão de farmacêutico. Verificou-se que o entrevistado se expressa muito bem, o que facilita muito o processo de comunicação, e que entendeu plenamente a importância da sua participação na pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Marina**

A entrevista com aluna Marina ocorreu depois da entrevista do aluno Carlos, no dia 23 de abril de 2011, inclusive na mesma sala, ressaltando que a sala foi reservada exclusivamente para que o pesquisador pudesse ouvir os participantes que agendaram entrevista para aquele dia. O evento se deu às 10:20 horas, com duração de cinco minutos e vinte segundos. Neste período a aluna aparentou um pouco de nervosismo, mas isso não impediu de a mesma fazer suas considerações sobre os temas e dar suas contribuições com a pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Claudia**

A aluna Claudia foi entrevistada no dia 29 de abril de 2011 em uma sala de aula do Instituto pré-agendada para isso. A entrevista que foi marcada pela própria aluna para iniciar às 15:00 horas, iniciou somente às 15:25 por conta de uma chuva forte que ocorreu na cidade. A entrevista durou doze minutos e quarenta segundos e durante a mesma, a aluna falou por um bom tempo de cabeça baixa, dizendo que é um pouco tímida, mas isso foi superado e a aluna passou a se sentir bem à vontade, sendo crítica ao tratar de alguns temas, dando assim sua contribuição com a pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Cíntia**

A entrevista com a aluna Cíntia ocorreu no dia 29 de abril de 2011, no mesmo local em que se entrevistou a aluna Claudia. A aluna marcou o início da entrevista para as 14:00 horas, mas ocorreu somente às 16:12 horas, em razão de uma prova ter sido marcada para um horário bem próximo. Ao informar ao pesquisador, chegou-se ao consenso de que era possível realizar a entrevista após a prova, que durou oito minutos e cinquenta e oito segundos. Durante este período a aluna se mostrou sempre à vontade para falar sobre os temas, com uma boa comunicação, o que lhe parece peculiar. Ao terminar, a mesma desejou boa sorte para o pesquisador e declarou que a pesquisa dará boas contribuições com o curso.

### **Contextualização da entrevista com o aluno Rosimar**

A entrevista com o aluno Rosimar ocorreu no dia 21 de junho de 2011, às 11:20 horas, em uma sala do Instituto, com duração de onze minutos e dezoito segundos. O entrevistado ingressou na instituição por meio do Processo Seletivo Macro Verão e informou que está no oitavo período, prestes a sair para fazer estágio. Durante a entrevista, o mesmo pareceu um pouco nervoso, mas não teve receio em falar sobre os temas, dando suas críticas e sugestões. Em determinado momento da entrevista, o entrevistado pediu uma pausa do pesquisador para melhor organizar sua resposta.

### **Contextualização da entrevista com a Aluna Marta**

A entrevista com a aluna Marta ocorreu no dia 22 de junho de 2011, na sala cedida para esta finalidade. A aluna ingressou na instituição por meio do Processo Seletivo Macro Verão, no segundo semestre de 2007. No momento da coleta de dados estava no 8º. Período. Durante a entrevista, a aluna estava tranquila e não sentiu dificuldades em expor seu ponto de vista. Fez algumas críticas construtivas e sugestões para melhoria. Sentiu-se muito a vontade, fazendo gestos. Tem boa comunicação.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Luiza**

Ingressou em 2008 pelo Processo Seletivo Macro Verão, atualmente no 6º. Período. Durante a entrevista, a aluna se mostrou com uma certa dificuldade em falar sobre os assuntos, deu respostas curtas, parecia meio receosa, mas fez algumas críticas.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Fernanda**

Ingressou pelo Processo Seletivo Macro Verão, atualmente no 2º. Período. A entrevistada mostrou-se tensa, esperando pelo resultado de uma prova que tinha acabado de fazer, e dizia que vinha de uma intensidade de estudos. Durante a entrevista, pareceu um pouco nervosa.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Aldeniza**

Ingressou no Processo Seletivo Macro Verão, atualmente no 2º. Período. Ela informou que estava sobrecarregada, pois tem mais umas quatro provas para fazer. Durante a entrevista a aluna estava um pouco nervosa, pedindo que passasse adiante uma pergunta, foi a única. Pareceu muito sincera com suas colocações, expôs que o curso não era o que ela pensava, parecia meio triste por estar fora de sua cidade, e parecia também frustrada com o curso.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Helena**

A entrevista com a aluna Helena ocorreu no dia 25 de junho de 2011 às 11:35 horas, em uma sala de aula vazia no momento da entrevista, que teve uma duração de vinte e três minutos. A aluna encontrava-se no 8º. Período e estava realizando uma atividade em sala de aula antes da entrevista. Durante o evento a mesma se fez tranquila, não teve dificuldade de se comunicar e nem teve receio de abordar os temas da pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Rebeca**

A entrevista com a aluna Rebeca ocorreu no dia 25 de junho de 2011 às 14:30 em uma sala do Instituto cedida para esta finalidade. A entrevistada tinha marcado para um horário na parte da manhã, mas quando o pesquisador ainda estava esclarecendo alguns termos técnicos utilizados na pesquisa, a mesma recebeu um telefonema e teve de deixar a sala, mas antes perguntou do pesquisador se tinha problema em marcar para a tarde, o que não atrapalhou em nada o andamento da pesquisa. Ao retornar ao estabelecimento, a entrevistada já se encontrava no Instituto, estando esta sentada com outros alunos no centro de convivência. Durante a entrevista, a mesma pareceu muito a vontade para falar sobre os assuntos da pesquisa, mostrou-se muito feliz por participar do curso, e explicitou ser uma pessoa interessada nos acontecimentos que dizem respeito ao curso e sua condição de aluna. Ao todo a entrevista durou vinte três minutos e quinze segundos, sendo que em um determinado momento a entrevistada pediu que o pesquisador esclarecesse mais um dos temas.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Adriana**

A entrevista com a aluna Adriana ocorreu no dia 27 de junho de 2011 às 16:50 horas em uma sala de aula do Instituto, não pré-agendada, mas que estava vazia pelo menos durante a entrevista, que teve duração de cinco minutos e quarenta e cinco segundos. A entrevistada

deu entrevista após ter concluído uma prova e informou que ainda tinha outra pra fazer no dia seguinte, mesmo assim, disse que se um acaso precisasse novamente de sua colaboração para a pesquisa, que podia procurá-la, manifestando assim um forte interesse em colaborar. Durante a entrevista, a mesma falou sobre os temas com uma certa objetividade e pareceu um pouco ansiosa ao estalar os dedos.

### **Contextualização da entrevista com o aluno Elisioney**

A entrevista com o aluno Elisioney ocorreu no dia 29 de junho de 2011, em uma sala de aula vazia do Instituto, às 14:55 horas, com duração de dezenove minutos e dois segundos. O entrevistado se encontra no quarto período, ingressando por via do Processo Seletivo Macro Verão. Durante a entrevista o entrevistado estava calmo, mostrando uma boa comunicação, em um tom de voz fácil de compreender, muito a vontade para fazer suas considerações sobre os temas e mostrou forte vontade de colaborar com a pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com o aluno Sérgio**

A entrevista com o aluno Sérgio ocorreu no dia 29 de junho de 2011, às 15:50 horas em uma sala vazia do Instituto, com duração de oito minutos e vinte e oito segundos. O entrevistado está no quarto período, ingressaste em 2009 pelo Processo Seletivo Macro Verão. Durante a entrevista, o mesmo se mostrou um pouco nervoso, também meio tímido, fazendo sempre gestos com as mãos. Sentiu um pouco de dificuldade para falar sobre os temas, mas isso não impediu que desse suas contribuições para a realização desta pesquisa.

### **Contextualização da entrevista com o aluno Rogério**

A entrevista com o aluno Rogério ocorreu no dia primeiro de julho de 2011 às 17:20 no Centro de Convivência da Universidade do Estado do Amazonas, em função da ocorrência do vestibular – Processo Seletivo Macro Verão (PSMV) no Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia, cedido para que a Comissão da UFAM, COMVEST realizasse as provas em Itacoatiara. Diante do exposto, visto que tanto o pesquisador, quanto o entrevistado tinham conhecimento deste local e que possivelmente estava sem ocupação naquele momento, ambos se dirigiram para lá para que a entrevista pudesse ser realizada, no entanto ficou pré-estabelecido que caso aparecesse alguém, a entrevista seria paralisada, o que ocorreu somente

uma vez, sem comprometer o evento. O entrevistado encontrava-se no oitavo período, ingressando no curso em 2007 por meio do PSMV. O mesmo tinha reservado aquele horário exclusivamente para a entrevista, que durou dezenove minutos e vinte e um segundos. Durante a mesma, este entrevistado se sentiu muito a vontade para falar sobre os temas, sempre relacionando a fatos que o mesmo vivenciou durante sua permanência no curso, o que o permitiu fazer algumas críticas sobre determinados temas.

### **Contextualização da entrevista com a aluna Diana**

A entrevista com a aluna Diana ocorreu no dia 03 de julho de 2011, às 09:55 em um local reservado exclusivamente para a entrevista. Este dia foi marcado pela própria entrevistada, a qual disse sugeriu o horário por ser melhor para ela, segundo a qual, iria fazer uma prova logo em seguida. A entrevistada estava na companhia do esposo, que em entrando em consenso com o pesquisador, não teria problema em permanecer no local, acompanhando a esposa. Esta participante se mostrou muito disposta a colaborar com a pesquisa, sem sentir dificuldades em falar sobre os temas, embora para alguns temas ocorreram considerações muito objetivas, mas a mesma as fez por vias de uma boa comunicação verbal, em um tom de voz que facilitava a compreensão do pesquisador. A aluna faz parte da turma de 2010, ingressando por via do PSMV e no momento da coleta de dados estava no segundo período.

#### **4.4.1 Resultados das entrevistas individuais (semiestruturadas)**

Nesta seção, são apresentados os resultados das entrevistas realizadas de acordo com os blocos temáticos aplicados a cada grupo de atores institucionais (dirigentes, técnicos administrativos, professores e alunos). Com base nessas entrevistas, apresentam-se temas e categorias de análise, que foram desdobradas em subcategorias em alguns casos para melhor descrevê-las, a partir do discurso dos participantes.

##### **4.4.1.1 Entrevista com os dirigentes**

A partir das entrevistas com os dirigentes, seguem os temas e categorias da figura 36 da seguinte forma.

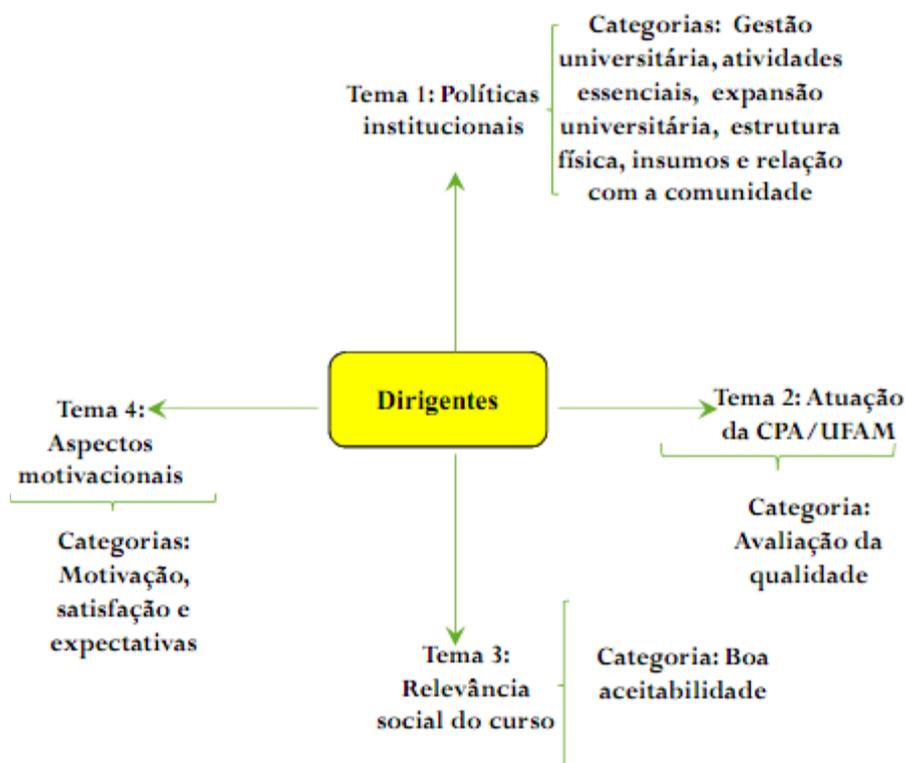


Figura 36 – Esquema de apresentação de entrevista com dirigentes.  
Fonte: Rosas e Costa, 2012.

### **Tema 1: Políticas institucionais**

Este tema aborda o discurso dos entrevistados a respeito das políticas institucionais no âmbito do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) que de alguma forma se relacionam com o funcionamento do curso investigado. As categorias advindas com este tema foram: gestão universitária, atividades essenciais, expansão universitária, estrutura física, insumos, recursos humanos e relações com a comunidade.

#### **Categoria 1: Gestão universitária**

Nesta categoria apresenta-se a fala dos dirigentes no que se refere à gestão universitária.

Neste contexto, o diretor Henrique tratou do assunto com alusão à estrutura organizacional da universidade, considerando o que se provê para que a instituição possa oferecer seus cursos fora da sede e que meios o próprio Instituto garante em seu modelo de gestão. Dessa forma, ele abordou o papel do colegiado e da direção na oferta do curso.

*[...] a administração universitária, ela está dividida basicamente no nosso sistema, no sistema adotado pelo nosso Instituto, em três níveis né, a reitoria e as pró-reitorias e mais, e mais os seus órgãos suplementares, como a prefeitura do campus, a direção do instituto e o colegiado de curso. É a parte de infraestrutura para o funcionamento do curso, ela é garantida pela reitoria e as pró-reitorias e principalmente a prefeitura do campus, então os meios físicos, como sala de aula, os laboratórios, eles são garantidos pela reitoria, a direção do Instituto entra também [...] nós fazemos nossas próprias licitações, embora a ordenação de despesa ainda esteja ligada a reitoria, nós entramos no sentido de garantir é os meios móveis, a organização, é a limpeza, é a, os materiais necessários pra o funcionamento do curso, os professores e todas as necessidades que os cursos têm. O planejamento do curso, ele se dá na esfera do colegiado do curso, o colegiado do curso, ele é responsável pelo projeto pedagógico, pela oferta de disciplinas, claro que com o apoio da direção [...] (diretor Henrique).*

O coordenador administrativo Armando declarou que a coordenação administrativa trata dos meios para funcionamento dos cursos. Em sua abordagem, expôs que na implantação da unidade emergiram problemas que demandavam muito dos gestores, o que ele chamou de apagar fogo. Neste sentido, não tinha como prever estes problemas, o que interferia no planejamento. Dentre os problemas relatados, o primeiro foi o curso iniciar somente com uma sala de aula e o segundo se tratou de um planejamento superficial nos dois primeiros anos, melhorando somente a partir do terceiro.

*[...] dentro desse modelo de gestão que foi implementado nas Unidades do interior, a coordenação administrativa é mais ou menos um suporte, principalmente pros cursos [...] questão da infraestrutura, né e manutenção dos recursos mínimos pro funcionamento de cada curso [...] a gente tá em processo de implantação [...] no começo isso foi muito mais difícil porque não conseguia planejar os problemas, a gente só apagava fogo [...]. Então eu acho que a implementação é pra alcançar essas metas institucionais, ela esbarrou em dois entraves importantes, e que foi essa a questão da falta de estrutura física e pela falta de condição e o curso ter começado sem nada de estrutura, zero, foi assim que o Curso de Farmácia começou, começou com uma sala de aula, era só o que tinha. Então os dois anos primeiro foi muito corrido, só se apagava o fogo, a partir do terceiro ano já se começa a ter uma política de planejamento, eu acho que daí foi quando o curso deu uma aliviada e tá dando essa condição de melhorar o planejamento, nos dois primeiros anos tinha um planejamento, assim muito superficial a base assim do pensamento é pensa aí talvez precise disso, precise daquilo [...] (coordenador administrativo Armando).*

## **Categoria 2: Atividades essenciais**

Esta categoria contém o discurso da coordenadora acadêmica Elizabeth, que tratou das atividades essenciais da universidade – ensino, pesquisa e extensão – e as políticas institucionais implementadas pelo curso nessas três vertentes.

*Então, na verdade as políticas institucionais, elas estão relacionadas a três focos que estão intimamente ligadas, que é ensino, pesquisa e extensão. [...] nós temos uma matriz curricular com bastante carga horária né e com bastante especificidade, então eu creio que com relação às políticas institucionais relacionadas ao ensino é atender é as diretrizes estabelecidas pela legislação no que diz respeito ao curso de farmácia, então isso o Projeto Político Pedagógico construiu a matriz curricular, mas é baseado na legislação e aí atende com relação à parte de ensino [...] os professores do Instituto, eles tem desenvolvido trabalhos de extensão em atendimento a comunidade, voltados principalmente é pra, mais pra área de saúde [...] eles desenvolvem um trabalho com a comunidade voltado à orientação no que diz respeito à saúde alimentar é, com relação a hábitos de higiene, então eles tem desenvolvido alguns trabalhos semestralmente, desde que o curso teve início [...]. Com relação à pesquisa na farmácia, nós temos um grupo forte relacionado à produtos naturais, especificamente óleos essenciais. Tem então um pouco do lado químico forte no que diz respeito à pesquisa [...] (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

### **Categoria 3: Expansão universitária**

Esta categoria abrange a expansão universitária como políticas institucionais, logo o diretor Henrique expôs que o trabalho dos dirigentes do Instituto ao longo dos últimos quatro anos foi em função da implantação da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, a fim de garantir a estrutura física e humana necessária aos cursos. Para ele a implantação está por se concretizar e o curso terá uma rotina de funcionamento, conforme plano de expansão da universidade.

*É nós temos trabalhado né, no sentido de garantir a execução, nessa fase de quatro anos, a execução da implantação é dos meios físicos necessários, na verdade físicos e humanos necessários para o efetivo funcionamento do curso, então nessa primeira etapa que a gente chamou de implantação, a universidade trabalhou é na, no sentido de garantir que o Instituto vai ter as salas de aula, vai ter os laboratórios, vai ter é a, os meios físicos para o funcionamento do curso e, além disso a contratação dos técnicos, dos professores, então nós praticamente já executamos toda questão da infraestrutura física e da infraestrutura é humana é pra apoiar o funcionamento do curso. É, bom, eu acredito que essa primeira etapa está sendo concluída e o curso deve entrar numa rotina de funcionamento (diretor Henrique).*

### **Categoria 4: Estrutura física**

Esta categoria é voltada à estrutura física do Instituto que o curso faz parte, em que o diretor Henrique fez suas considerações sobre os cursos que existiam no campus antes da implantação da Unidade Acadêmica de Itacoatiara, o projeto de construção e a alteração na área construída para suprir as necessidades dos novos cursos. Ele declarou que diante da peculiaridade do *campus* revisou-se o projeto inicial e verificou se a necessidade de captar recursos, com vistas a excelência acadêmica.

*[...] o Instituto foi projetado para ser muito menor [...] nós tínhamos aqui a cultura é dos cursos, é ministrados fora da sede, então nós tínhamos a concentração de alunos e professores em apenas alguns períodos do ano e esses cursos eram cursos que a gente tinha baixa demanda de infraestrutura [...]. Quando a gente chegou aqui, a primeira coisa que a gente fez foi reunir o corpo docente e técnico [...] nós percebemos é essa característica do nosso campus, ele junta três áreas, a área de ciências exatas, que é razoavelmente exigente de laboratórios, a área de tecnologia, né ainda mais exigente e a área de ciências da saúde [...] nós vimos então que aquele projeto ia ser insuficiente para atender a todos os cursos, então a primeira providência foi ir atrás de recursos [...] a gente sempre prima é pra poder oferecer um ensino que tenha uma excelência acadêmica, que faça jus ao padrão exigido para as universidades federais e tem sido junto com as universidades públicas do Estado de São Paulo o padrão das universidades brasileiras, então é nós sempre achamos que nós poderíamos oferecer em Itacoatiara o mesmo padrão que se oferecem nas grandes universidades brasileiras [...]* (diretor Henrique).

O coordenador administrativo Armando expôs as dificuldades vivenciadas no início do curso. Neste contexto, ele pronunciou que a estrutura atual se deu ao longo dos últimos três anos, apontando dificuldade no processo de licitação. Com seu discurso, fez-se saber houve problemas no projeto laboratorial e que apesar das melhoras na infraestrutura, ainda não é a ideal, ressaltando a importância do planejamento e de iniciar o curso com a estrutura adequada.

*[...] nós não tínhamos os blocos construídos, nós não tínhamos prédio pra alugar, nós não tínhamos onde por laboratório, nós não tínhamos professores [...] o Curso de Farmácia, ele encontrou muitas dificuldades [...] a estrutura foi montada ao longo desses três anos, [...] surgiram vários problemas durante o processo, primeiro problema, as compras do Governo Federal todas são licitadas, ninguém sabia fazer licitação [...] os laboratórios é, não estão completos, nem todos os equipamentos foram comprados, tem equipamento que não foi previsto, não é, por exemplo, precisaria em alguns laboratórios da, do Curso de Farmácia ter instalação de gás, ter instalação de ar, isso não foi previsto [...] o engenheiro projetou a obra com bancada de madeira, então deu todo um trabalho para se mudar, para se construir bancadas adequadas, isso tirou dinheiro de outro canto pra remanejar pra ai, então teve toda uma dificuldade, eu acho que grande dificuldade do Curso de Farmácia ainda é infraestrutura, não ta completa, apesar de já ter melhorado muito [...] existe essa dificuldade de se planejar [...] o curso começou junto com o processo de implementação, né, se tivessem primeiro pensado não, vamos implementar toda a infraestrutura, depois o curso, aí seria fácil [...]*(coordenador administrativo Armando).

### **Categoria 5: Insumos**

Nesta categoria o coordenador administrativo Armando abordou os reagentes como insumo para as aulas práticas e as dificuldades para comprá-los. Ele relatou que na primeira compra não tinha uma previsão de demanda desses insumos. Na sequência apontou dificuldade na tomada de preços e de encontrar vendedores. Para solucionar este problema, o

entrevistado investe no planejamento das compras de posse de uma lista mais acurada, o que o leva a acreditar no sucesso da próxima licitação.

*[...] o curso precisa de reagente, é muito complicado comprar reagente porque reagente primeiro, ele é caro [...] às vezes o cara que é o entregador, que ta todo na região sudeste, não compensa de ele me entregar um vidro de um determinado produto, que é necessário pra que se faça uma prática, então é assim, as primeiras compras de reagentes foram feitas [...] essas compras não foram suficientes porque por exemplo, em determinada prática você usa quatro tipos de reagentes, só chegou dois [...] dois tipos que inviabilizam toda uma prática ta? E aí ano passado a gente tentou fazer uma licitação, foi muito furada [...]. Nós tínhamos, por exemplo, setecentos itens, se você manda pra empresa setecentos itens pedindo uma cotação, o cara não te manda de volta porque ele raciocina assim, pra quê que eu vou trabalhar se ele não vai comprar de mim? Aí a gente acaba não tendo valor de mercado [...] os professores pesquisaram na internet, completamente defasados [...] já sentou com os coordenadores dos cursos e com os professores também pra gente planejar o que a gente vai querer pra dois semestres [...] então prática da disciplina A ela vai ser sempre aquela prática, então o professor já sabe o que usa naquela prática né, então cabe à coordenação providenciar com antecedência [...]. Então provavelmente já a licitação que a gente vai fazer agora é uma licitação mais enxuta [...] (coordenador administrativo Armando).*

### **Categoria 6: Recursos humanos**

Concentra-se nesta categoria o discurso dos dirigentes que trataram dos recursos humanos da unidade. A coordenadora acadêmica Elizabeth pronunciou que houve uma grande evolução no Curso de Ciências Farmacêuticas a partir do momento que ele teve docentes em áreas específicas, o que é essencial para a reestruturação curricular do curso, que no momento tem a área da química mais forte que a da saúde.

*[...] o principal avanço que eu vejo com relação ao Curso de Farmácia, é ele poder contar com seu quadro de docentes em sua área específica, então isso faz com que as visões é diferenciadas faça com que o curso possa passar pelas reformulações que eles achem serem necessárias [...] quando o curso foi criado [...] nós tínhamos dois farmacêuticos e que construíram, que participaram desse processo [...] então a construção do Projeto Pedagógico foi dada no início por eles né, e claro que com o passar no semestre o Projeto Pedagógico foi colocado em construção e nós tivemos a participação de outros né, então o perfil de um curso está muito relacionado né, claro que a legislação, atendendo a legislação, mas muito relacionado a quem o constrói, e hoje já existe uma discussão muito grande com relação a isso né, que o Curso de Farmácia ele tem um perfil químico bastante forte e isso de uma certa forma não agrada todos os membros do colegiado, então eu creio que ele vai passar por uma reformulação com a construção do núcleo docente estruturante e creio eu que a área da saúde, ela vai ficar mais forte [...] eu creio na verdade, da discussão do Núcleo Docente Estruturante, o perfil específico é de saúde versus perfil forte da química que o curso tem. É e eu creio que essa discussão, ela realmente é positiva porque é vai gerar é frutos [...] (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

O coordenador administrativo Armando reforçou a importância das especificidades no quadro docente do Curso de Ciências Farmacêuticas ao declarar que a falta desses professores no momento de se planejar o projeto dos laboratórios fez com que faltassem alguns materiais e equipamentos, o que ele supõe que também aconteceu na ementa de algumas disciplinas.

*[...] não tinha é, os professores suficientes das áreas, é, de todas as áreas, por exemplo, pra pensar ah nós vamos ter nove laboratórios, nós vamos precisar exatamente disso, disso, disso, não tinha, nem tem ainda, é muito difícil a, os professores, ainda tão fazendo concurso até agora [...] aí acontece alguma coisa, do tipo, o professor Fulano de Tal imagina que o laboratório tal, vai precisar disso aqui e quando chega o professor da área, diz não, mais isso aqui, na verdade eu preciso disso aqui, não é, isso deve ter acontecido com as ementas [...]. Então, isso é um problema que já foi amenizado [...] (coordenador administrativo Armando).*

### **Categoria 7: Relações com a comunidade**

Incluiu-se nesta categoria o discurso do diretor Henrique, que se referiu à surpresa que o Instituto trouxe para diferentes membros da sociedade itacoatiarense. Para ele, o Instituto tem uma infraestrutura que permite crescer e atender melhor a comunidade com a oferta de mais cursos, desde que haja um incremento no quadro de pessoal.

*[...] os nossos comunitários da classe política de Itacoatiara, os empresários, eles sempre quando conversam comigo, eles sempre falam da surpresa que eles tiveram porque jamais eles imaginariam que eles teriam um Instituto tão grande dentro de Itacoatiara. [...] no momento a gente está limitado o nosso crescimento pelo número de professores e técnicos, mas a infraestrutura [...] como era uma infraestrutura pronta para atender aos profissionais da área da saúde, essa mesma infraestrutura pode ser usada para mais cursos da área da saúde, eu vejo que a gente pode dizer para os cursos de engenharia e dos cursos de ciências exatas, então o Instituto tá pronto para crescer e é pra mim não foi uma surpresa porque a gente projetou o Instituto pra ser dessa maneira, mas a gente percebe no rosto da comunidade é o orgulho e a aceitação desse Instituto aqui na Cidade de Itacoatiara (diretor Henrique).*

### **Tema 2: Atuação da Comissão Própria de Avaliação**

Este tema abrange o exposto pelos dirigentes no que diz respeito aos procedimentos de avaliação interna realizados pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) da Universidade Federal do Amazonas, alocado na categoria Avaliação da qualidade.

### **Categoria 1: Avaliação da qualidade**

Esta categoria reúne as considerações dos dirigentes do Instituto acerca da avaliação da qualidade, realizada pela CPA/UFAM e que meios oferecem para nortear a gestão do Instituto através do seu relatório anual de avaliação.

Sob o olhar do diretor Henrique, os relatórios emitidos pela CPA/UFAM envolveram os outros *campi*, o que não permitiu olhar a realidade do Instituto e suas peculiaridades, assim como os pontos positivos e negativos para apoio à tomada de decisões. Em seu ponto de vista, isso vai ser permitido por vias do relatório emitido por uma comissão atuante na própria unidade.

*A Comissão Própria veio e levantou os dados, mas de certa maneira o Instituto foi prejudicado no sentido de o que nós podemos fazer pra melhorar porque os relatórios que nós tivemos acesso eles foram relatórios que incorporaram não só o nosso Instituto, mas todas as unidades do interior. É o nosso Instituto é muito diferenciado das outras unidades né, de maneira que realmente as ações de correção, as ações que não precisam de correção ficaram de certa maneira mascarada é pela, pelos dados dos outros Institutos. De qualquer maneira nós estamos em via de criar uma Comissão Própria de Avaliação e aí nós podemos ter dados mais específicos que poderão nortear melhor que, as áreas onde a gente tá melhor, as áreas onde a gente precisa de correção é e a gente pode ter um diagnóstico melhor do nosso Instituto (diretor Henrique).*

Para a coordenadora acadêmica Elizabeth os relatórios auxiliaram os avaliadores do INEP/MEC na avaliação de reconhecimento de um dos cursos da unidade, mas não auxiliou a unidade em si, posto que em sua concepção junta informações dos outros *campi* e fica confuso, sem contribuir efetivamente com a produção em termos de ensino, pesquisa, extensão e com a gestão universitária.

*[...] nós não observamos um retorno é do trabalho desenvolvido pela CPA aqui no Instituto, então o único retorno que nós tivemos da CPA, foi na visita do MEC [...] oficialmente até hoje nós não recebemos nenhum relatório que pudesse contribuir conosco aqui do Instituto que pudesse nos ajudar no que diz respeito às atividades desenvolvidas nos cursos, então é, o que eu posso afirmar é que na leitura que a gente fez do relatório que foi disponibilizado em, em visita dos avaliadores do MEC ao Curso de Química Industrial, o relatório é bastante confuso, nós não temos uma avaliação específica do Instituto, mas sim uma mistura das avaliações de todos os campi do interior, o que não acrescenta, na minha opinião, nenhuma contribuição para a melhoria da nossa produção, específica no que diz respeito a ensino, pesquisa e extensão e também gestão. Por que como é que eu vou avaliar se está uma mistura de informações que não está direcionada ao nosso desempenho enquanto gestor, enquanto professor, enquanto é infraestrutura física? (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

O coordenador administrativo Armando considera o procedimento de autoavaliação importante porque os relatórios podem auxiliar no planejamento com seu plano de ação, no entanto até o momento da entrevista não teve acesso ao relatório.

*[...] a Comissão esteve por aqui, aconteceram várias reuniões com a gente [...] avaliação serve justamente pra gente melhorar o nosso planejamento e a CPA ficou de nos mandar um relatório, mas é salvo engano até o momento, não recebi nenhum documento com o relatório do que eles avaliaram aqui, não sei se eles estão encaminhando os dados ou se já encaminharam pra direção [...]. Então eu não tenho como te dizer se alguma ação foi em função desse relatório (coordenador administrativo Armando).*

### **Tema 3: Relevância social do curso**

Concentra-se neste tema o pronunciamento dos dirigentes quanto à relevância social do curso, reunidos em torno da categoria boa aceitabilidade.

#### **Categoria 1: Boa aceitabilidade**

Nesta categoria, tem-se o exposto pelo diretor Henrique que opinou sobre o Curso de Ciências Farmacêuticas como o mais aceito pela sociedade, tomando como base a relação candidato por vaga no processo seletivo.

*Olha o Curso de Ciências Farmacêuticas, na nossa opinião, é o curso mais aceito é pela sociedade, é o curso onde nós temos mais candidatos por vaga né, neste curso nós temos quatorze candidatos por vaga, então a gente vê isso como sinal é muito promissor de aceitação do curso pela sociedade (diretor Henrique).*

A coordenadora acadêmica Elizabeth se referiu à aceitabilidade do curso a partir do senso comum que atribui ao profissional da saúde um grau de importância, muitas vezes maior que ao de profissionais outras áreas. No entanto, em sua opinião, o curso é bem aceito tanto no Instituto quanto pela sociedade, atento também para o fato de ser um curso concorrido nos processos seletivos.

*[...] o Curso de Ciências Farmacêuticas, por ser um curso da área da saúde, ele gera um certo status né, então a visibilidade dele na sociedade é muito mais positiva que um curso de licenciatura em função da sociedade achar que é muito mais importante ser um farmacêutico, ser um médico, um profissional da área da saúde, do que ser um professor, que é uma profissão que é muito desvalorizada [...] então eu creio que a aceitação do Curso de Ciências Farmacêuticas é boa pela comunidade tanto externa quanto a comunidade universitária, essa é a impressão que eu tenho e isso tem sido comprovado nas concorrências e dos vestibulares (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

Às vistas do coordenador administrativo Armando os cursos da saúde são geralmente bem aceitos e com as melhoras que ocorreram no curso investigado – a exemplo do espaço

físico – tornou-se bem mais aceito, principalmente pelos vestibulandos, que em sua percepção se prepararam melhor, do número de candidatos inscritos e da efetivação de todos os candidatos classificados na matrícula institucional.

*[...] todos os cursos de saúde sempre tem muita aceitação pela sociedade, farmácia não é diferente, então mesmo o curso não tenha dado ainda nenhum fruto, que seria formar algum aluno, mesmo com as condições não serem ainda ideais [...] a aceitação do curso melhorou ainda muito mais porque diminuiu-se muito a questão dos problemas que o Curso de Farmácia tinha, acredito que ainda vai melhorar bastante [...], mas eu acho que a satisfação das pessoas, a sociedade, como a gente responde positivamente, eu vejo o interesse que as pessoas tem em prestar vestibular pra farmácia [...] se a gente analisar os três últimos vestibulares você vê que houve um crescimento da pontuação, né isso se deve a uma melhor qualidade do aluno, a uma melhor preparação do aluno pra concorrer com farmácia né, e também pela questão do número de inscritos em farmácia, não houve repescagem, tipo vaga disponível pra farmácia, fazem bem, então eu acho que isso são números que refletem o interesse e a aceitação do curso de farmácia pela sociedade [...](coordenador administrativo Armando).*

#### **Tema 4: Aspectos motivacionais**

Estão inclusas neste tema a fala dos dirigentes quanto aos aspectos motivacionais, enquanto pessoas responsáveis pela gestão da Unidade, por meio das seguintes categorias: motivação, satisfação e expectativas.

##### **Categoria 1: Motivação**

Nesta categoria concentra-se o discurso dos dirigentes sobre a motivação no ambiente organizacional, de onde o curso faz parte.

Neste contexto, o diretor Henrique se mostrou motivado em gerir a unidade com a presença do curso em razão de suas características multidisciplinares e tecnológicas.

*Ah eu sou muito empolgado com a presença deste curso aqui no Instituto, embora o nosso Instituto seja um Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia, então ele é mais voltado pra área de ciências exatas e engenharia, então esse é um curso de ciências da saúde, mas de qualquer forma o Curso de Farmácia é um curso que tem características extremamente multidisciplinares, então embora ele seja um curso da saúde, ele também é um curso de tecnologia, especificamente um curso da tecnologia do medicamento, da química do medicamento, então ele se integra muito bem aos outros cursos [...] (diretor Henrique).*

O coordenador administrativo Armando declarou que se sente motivado com o crescimento da unidade, lembrando que se tinha uma estrutura muito aquém do necessário

para os cursos. Outro fator motivacional para ele diz respeito aos comentários positivos da unidade feitos por diversas pessoas, incluindo gestores da UFAM. Não obstante, verifica-se em seu discurso que outros *campi* não conseguiram o patamar da unidade que contém o curso pesquisado, sendo também uma causa de sua motivação.

*[...] o que me motiva e a satisfação que eu tenho é o Instituto mesmo, de ver isso aqui quase concluído, chegando ao final de três anos, olha pra trás e vê que não tinha realmente nada, nada mesmo quando a gente começou aqui, era só uma idéia, então eu sou muito motivado com isso aqui [...] então quando a gente vê o Instituto se destacar, ser bem falado, principalmente por pessoas que vem de fora, quem tem parâmetro em termos de comparação, isso motiva a gente, quando a gente vê que as unidades do interior não conseguem, não conseguiram ainda chegar ao nível de sucesso que o Instituto tem, quando a gente vê as pessoas da gestão de Manaus virem e elogiarem dizendo que nem em Manaus tem algumas condições que a gente consegue ter aqui [...] (coordenador administrativo Armando).*

## **Categoria 2: Satisfação**

Esta categoria refere-se à satisfação dos dirigentes ao falarem sobre o curso de ciências farmacêuticas. O diretor Henrique expôs que o curso abre portas para outros da área da saúde. Além disso, o curso tem uma boa interação com a área biológica, que também faz parte do Instituto. Não obstante ele é responsável por grande parte das despesas orçadas por causa de seus laboratórios, mas acredita que os egressos contribuirão com o desenvolvimento regional.

*[...] a gente acredita que é foi realmente uma sorte nós termos um curso deste aqui e foi um curso que plantou uma semente pra que a gente tenha posteriormente outros cursos dentro da área de ciências da saúde né, ele se integra bem com a biologia, que está presente no Instituto e ele onera muito o Instituto porque como os seus laboratórios se diferenciam na parte profissional bastante dos laboratórios dos outros cursos, mas ele, ele propicia é uma formação do profissional que certamente será muito importante para o desenvolvimento social, é e econômico do Município de Itacoatiara e das áreas circunvizinhas (diretor Henrique).*

A coordenadora acadêmica Elizabeth se considera satisfeita com o curso face ao recrutamento de professores de áreas específicas. Para ela, há contribuições com a cidade, visto que os alunos orientam os familiares quanto aos riscos da automedicação. Sob seu olhar, os egressos atuarão nos hospitais, postos de saúde e farmácias, o que dará uma grande contribuição social, independente do local que atuem.

*[...] no início era um curso com bastante defasagem com professor, é nós tínhamos dificuldade em atender as demandas específicas, agora com um quadro mais estabilizado né, eu creio que o Curso de Farmácia venha trazer para o município especificamente, uma contribuição é grande [...] no que diz respeito à automedicação [...] eu creio que a conscientização dos alunos em termos de*

*formação, eles levam essa informação pra dentro de sua casa e essa informação é distribuída [...] a farmácia, ela não é só, não só relacionada a medicamentos né, mas tem também a contribuição do farmacêutico em hospitais, em postos de saúde, é em farmácias de manipulação, em farmácias básicas, como orientação mesmo, então isso vem trazer uma contribuição muito grande dentro do município [...] ele é um cidadão brasileiro que pode atuar em qualquer estado do país, em qualquer cidade do país (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

O coordenador administrativo Armando se mostrou satisfeito com o que realizou na administração pública. Sente-se satisfeito com Instituto como um todo em virtude da realização de concursos com êxito, das condições de trabalho e estrutura física melhores, das compras planejadas e por um clima organizacional mais ameno.

*[...] muito satisfeito com o trabalho mesmo porque eu sei que não é um trabalho muito fácil [...] trabalhar com administração pública nem sempre é como a gente imagina [...] motivar pessoas é difícil [...] então é a satisfação que a gente tem não é só com o Curso de Farmácia, mas é com todo o Instituto [...]. Quando a gente vê que a gente consegue realizar o nosso próprio concurso [...] quando a gente vê que cada um tá já na sua sala, quase todo mundo com sua condição de trabalho [...] a gente acredita que isso aqui vai andar[...] os equipamentos que a gente comprou nos dois anos anteriores, eles tão chegando, eles tão nos satisfazendo, então a gente mostra que quando planejou a compra, a gente planejou certo e hoje a gente não tá sofrendo tanto quanto tá sofrendo se a gente não tivesse planejado, tendo essa análise da dificuldade naquele momento, então eu acho que essa projeção de futuro que a gente tem pra unidade, ela permite que a gente chegue no final da gestão, de certa forma aliviando as pressões [...] (coordenador administrativo Armando).*

### **Categoria 3: Expectativas**

Nesta categoria concentram-se as expectativas dos dirigentes quanto ao curso, onde o diretor Henrique declarou que tem excelentes expectativas quanto ao profissional formado no Instituto e sua atuação profissional, que poderá ser nos vários campos da farmácia, principalmente no campo tecnológico, ponto forte do curso, especificamente indústria farmacêutica, essencial para a produção de medicamentos, tratando-se desta forma de um profissional que muito contribuirá com a sociedade.

*[...] eu tenho excelentes expectativas [...] o profissional que a gente vai formar vai ser universalista, ele vai poder atuar nos vários campos da farmácia, mas o nosso curso, ele tá mais voltado pra área tecnológica né, para o desenvolvimento da indústria farmacêutica, então a gente acredita que vai formar um profissional bastante versátil e é certamente terá uma visão é voltada para a indústria farmacêutica, para a produção do medicamento e a gente acredita que esse profissional vai dar uma grande contribuição na, na, para a nossa sociedade (diretor Henrique).*

As expectativas da coordenadora Elizabeth se dão em torno de formar a primeira turma do curso investigado e dos outros, mostrando preocupação com o estágio dos alunos, principalmente naquelas áreas de farmácia que não têm em Itacoatiara. Logo tem a expectativa de bom estágio para inserção dos alunos nos diferentes campos da farmácia.

*[...] a primeira principal expectativa que eu tenho agora como coordenadora acadêmica é que a gente consiga formar essa primeira turma [risos], é na verdade não só com relação à farmácia, mas com relação a todo o Instituto [...] além de ser uma expectativa é uma preocupação de fazer com que todos eles possam fazer seu estágio, da melhor maneira possível [...] com relação a, aos campos de estágio que nós não teremos aqui, por exemplo, farmácia de manipulação, o município não tem farmácia de manipulação, o município não tem uma indústria farmacêutica, então esse campo, esses campos aí especificamente, eles geram uma certa expectativa no sentido de dizer assim, como conseguir fazer com que esses alunos tenham uma formação sólida, capazes de atuar em todas as áreas, conforme o perfil do farmacêutico [...] nós já temos no Curso de Farmácia, uma pessoa responsável pelos estágios, [...] a PROEG tem se mostrado bastante é solícita[...] (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

O coordenador administrativo armando relatou que tem expectativas positivas porque verificou que as dificuldades do curso amenizaram e que os problemas atuais estão prestes a serem resolvidos. Ele enumerou alguns pontos que justificam suas expectativas; o primeiro tratou da estrutura física para o curso; o segundo diz respeito à resolução dos problemas dos reagentes; o terceiro ponto diz respeito às instalações dos equipamentos; o outro diz respeito ao recrutamento e seleção de professores em áreas específicas.

*Bom as minhas expectativas são positivas quanto ao Curso de Farmácia [...] então to vendo que a cada ano as dificuldades realmente têm diminuído e elas são pontuais hoje [...] falta reagente, como é que resolve? Através da licitação. Como é que se faz isso? Com a ajuda dos colegas de farmácia, [...] e reagentes, que é o problema da farmácia, da biologia e da química, a gente vai comprar melhor, então resolvido esse problema [...]. Falta instalar equipamento [...] não se tinha definido onde ia ficar cada equipamento [...] tem equipamento que foi empenhado há mais de um ano e a empresa vai postergando [...], falta professor ainda, mas os concursos estão sendo realizados [...] é muito próximo, de esses três problemas tarem sendo resolvidos [...] então a expectativa pro curso estão sendo muito boas (coordenador administrativo Armando).*

#### **4.4.1.2 Entrevistas com os técnicos administrativos**

A partir das entrevistas com os técnicos administrativos, seguem os temas e categorias da figura 37 da seguinte forma.

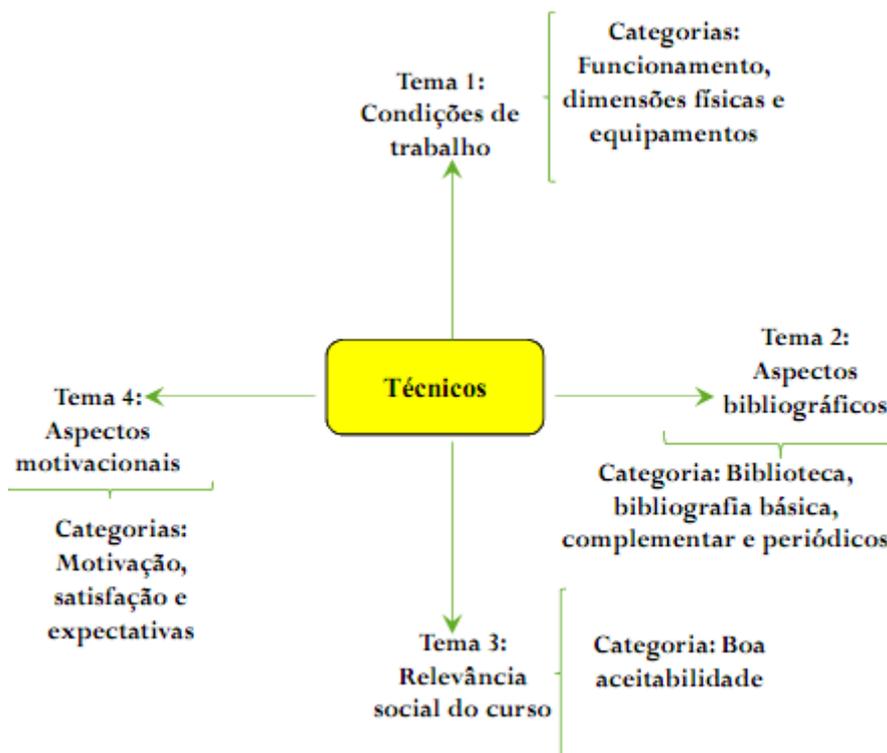


Figura 37 – Esquema de apresentação de entrevista com técnicos administrativos.  
Fonte: Rosas e Costa, 2012.

### **Tema 1: Condições de trabalho**

Este tema diz respeito às condições de trabalho relatadas pelos técnicos de laboratório do Curso de Ciências farmacêuticas, onde foram agrupadas as seguintes categorias: funcionamento, dimensões físicas dos laboratórios e equipamentos.

#### **Categoria 1: Funcionamento**

Esta categoria trata do funcionamento dos laboratórios, onde o técnico de laboratório Marcelo relatou que ele é utilizado primordialmente para aulas práticas e que um deles é utilizado para condução de projeto.

*O funcionamento do laboratório, ele, ele só é feito pelas aulas práticas, né. Fora este período nenhum aluno procura tipo assim pra fazer algum tipo de experimento. Nós temos um só laboratório na, só na farmácia que é usado para não aula práticas né, que é no caso do, do, do projeto da professora [...] (técnico de laboratório Marcelo).*

## **Categoria2: Dimensões físicas dos laboratórios**

Concentra-se em torno desta categoria a fala dos técnicos de laboratório de farmácia a respeito das dimensões físicas dos laboratórios. Para o técnico Luciano as dimensões físicas são boas e são adequadas para realizar seu trabalho e atendem as necessidades dos cursos em termos de espaço para as aulas práticas.

*[...] eu creio que as dimensões físicas hoje, elas atendem as necessidades, a gente tem percebido que as dimensões físicas em si estão boas né, elas tem uma, são adequadas e tem atendido ao trabalho, nós temos hoje quatro laboratórios [...]  
(técnico de laboratório Luciano).*

Por outro lado, o técnico Marcelo não considera as dimensões físicas dos laboratórios ideais para o número de alunos que fazem aulas práticas ao alegar ruído e tumulto neste ambiente.

*Em termos de espaço e dimensões físicas aqui é muito pequeno os laboratórios. Tipo assim para tem turmas de 30 alunos não é, aí fica muito tumultuado, muito tumultuado as aulas práticas, né fica igual uma feira assim, uma bolsa de valores [...]  
(técnico administrativo Marcelo).*

## **Categoria 3: Equipamentos**

Esta categoria abrange os equipamentos existentes nos laboratórios utilizados no curso de acordo com a percepção dos técnicos de laboratório.

No discurso do técnico Luciano se verifica que a burocracia dificulta a obtenção dos equipamentos e adaptações na rede elétrica para instalá-los. Para ele, os laboratórios são típicos de um curso em fase de implantação, pois dispõe de poucos equipamentos e atendem ao curso em nível básico. Sob seu olhar, isso faz com que o curso fique sem os equipamentos mais avançados, com interferência na produção de aulas práticas. Em seu ponto de vista os técnicos de laboratório necessitam de treinamento para operar os equipamentos; no entanto, concluiu que se tem feito um esforço grande para que aconteça o básico, mas expôs que algumas práticas só são possíveis fazer na UFAM/Sede.

*[...] quanto aos equipamentos, é, devido aos processos burocráticos né, da instituição mesmo, dentro da conjuntura brasileira, existe uma grande dificuldade em adquiri-los. Então os equipamentos existem, alguns, mas como ainda é uma implantação [...] os equipamentos é, hoje eles estão atendendo a nível básico [...] mas infelizmente como eu falei, a questão dos equipamentos mais sofisticados, vamos dizer assim, algo mais avançado realmente ainda não tem [...] instalação*

*elétrica adequada e precisam fazer algumas adaptações, não estão devidamente adaptadas, então esses aspectos ainda comprometem boa parte do trabalho né, da produção [...], temos alguns equipamentos no corredor que vão ser brevemente instalados, mas esbarram nos processos burocráticos ainda, que é a questão da fazer licitação [...], outra dificuldade é justamente essa, é talvez preparar o pessoal para operar esses equipamentos [...], mas o básico, é tem sido atendido, a gente tem visto um esforço muito grande [...]. É preciso às vezes ir à Manaus, como já foi o caso [...] (técnico em laboratório de farmácia Luciano).*

Esta situação também é verificada na fala do técnico Marcelo, que considera poucos equipamentos existentes nos laboratórios, com somente alguns usados, dando a entender que os técnicos necessitam de um treinamento para operá-los.

*Agora os equipamentos que existem neles são poucos [...] o pouco que tem estão sendo usados, mas tem alguns que a corrente elétrica que não sei como é que tá, que assim queimaram e os que chegam para aprender a fazer com que eles funcionem aí é uma grande luta, tem que aprender na marra porque não vem um técnico né para ensinar e [...] nós não temos assim um, um preparo né, uma aprendizagem para fazer com que eles funcionem (técnico de laboratório Marcelo).*

## **Tema 2: Aspectos bibliográficos**

Seguem neste tema os aspectos bibliográficos do Curso de Ciências Farmacêuticas levantados pelas bibliotecárias e foram agrupados nas seguintes categorias: Biblioteca, bibliografia básica, bibliografia complementar e periódicos.

### **Categoria 1: Biblioteca**

Esta categoria diz respeito à biblioteca do Instituto, considerando o modo como foi composto o acervo dos cursos do Instituto que o Curso de Ciências Farmacêuticas faz parte. Logo é baseada no discurso da bibliotecária Thaís, que expôs que a UFAM ainda não têm uma política de formação e desenvolvimento de coleções que tem como principal objetivo analisar o caminho ideal para se compor um acervo. Na sequência, ela relatou a forma que se compôs o acervo dos cursos do Instituto.

*[...] agora em 2011 com muita pressão que a gente vem articulando, conversando, eles iniciaram um grupo de trabalho para discutir a política de formação e de desenvolvimento de coleções, que é justamente pra é, estudar essas melhores formas de compor um acervo, que não pode ser feito assim meramente é, o professor faz uma lista, entrega pro coordenador administrativo e ele empenha esse material e isso é dito como foi feito esse processo aqui no instituto. [...] foi mais ou menos isso que aconteceu na composição do acervo, de todos os acervos dos cursos atuais. (bibliotecária Thaís).*

## **Categoria 2: Bibliografia básica**

Agrupou-se em torno desta categoria o dito pelas bibliotecárias a respeito da bibliografia básica do curso investigado.

A bibliotecária Thaís pôs a vista que a composição do acervo da biblioteca do Instituto que o curso faz parte não ocorreu com base nos Projetos Pedagógicos dos Cursos, o que ela considera uma falha, pois nos primeiros dois anos do curso não havia bibliografia básica e complementar; somente no terceiro ano, teve-se um acervo que atendesse parcialmente ao curso. Ela deixou evidente que as bibliografias básicas atendem aos requisitos do MEC de forma quantitativa e não de forma qualitativa.

*[...] quando se fala de bibliografia básica né, a gente entende, a gente tem como parâmetro pra é, digamos assim organizar melhor, estruturar o acervo de uma biblioteca, a gente principalmente, especificamente uma biblioteca universitária, são os Projetos Políticos Pedagógicos, né, dos cursos. [...] quando a gente foi compor o acervo do instituto, no qual dentre estes está o curso de farmácia, a gente não teve como parâmetro o Projeto Político Pedagógico, que foi uma das primeiras falhas da composição do acervo [...] quando o curso foi criado nos primeiros dois anos, é inexistia acervo pro curso, tanto bibliografia básica e complementar inexistiam. Só a partir de 2009 é que a gente teve uma composição [...] a UFAM, ela não, isso a gente não tem problema nenhum em dizer que não existe uma política de formação em desenvolvimento de coleções [...] porque esse documento é que vai direcionar o crescimento de um acervo, de forma quantitativa e qualitativa [...] a bibliografia básica do curso né de farmácia atende as recomendações do MEC considerando do ponto de vista quantitativo [...]. Do ponto de vista qualitativo, a gente não pode afirmar com tanta segurança por quê? Principalmente se a gente considerar as disciplinas específicas do curso hoje, por exemplo, a disciplina de patologia é uma disciplina que está contemplada no Projeto Político Pedagógico de farmácia, mas por exemplo, a gente não tem nem um título de patologia, isso é um dos casos que mencionamos (bibliotecária Thaís).*

Neste contexto, a bibliotecária Valquíria asseverou que o acervo não atende satisfatoriamente aos usuários, alegando que há áreas com muitos títulos e exemplares ao passo que outras têm poucos títulos e exemplares, existindo áreas sem nenhum título.

*[...] o acervo não atende de forma satisfatória a demanda dos usuários porque a aquisição foi feita de uma forma desproporcional, de que forma? Enquanto alguns cursos, como no caso a química ela foram adquiridos diversos títulos e com muitos exemplares, já outros eles receberam poucos títulos e poucos exemplares, no caso temos a, os títulos da área da saúde pública, temos um ou dois títulos e na área de imunologia e epidemiologia e existe áreas ainda como na área de patologia que nós não temos nenhum título [...] isso certamente irá prejudicar a formação de seus alunos [...] (bibliotecária Valquíria).*

### **Categoria 3: Bibliografia complementar**

Consta nesta categoria o que foi dito pelas bibliotecárias sobre a bibliografia complementar do curso. Para a bibliotecária Thaís, a política de formação de coleção também é importante para bibliografia complementar, considerando que as modificações feitas no plano das disciplinas com o intuito de atualizar as referências acabam fazendo com que o acervo não atenda as verdadeiras necessidades do curso.

*[...] os professores vão reformulando as disciplinas, atualizando é as bibliografias e isso vai deixando com que o acervo acabe não atendendo a verdadeira, as indicações bibliográficas [...] as obras de referência, que são consideradas obras de consultas locais, que são obras de consulta rápida, superficial que a gente considera isso como bibliografia complementar e elas são levadas pelos professores, por exemplo, como bibliografias básicas, e há uma desarmonia [...] olhando esse olhar de qualidade a gente percebe que nem todos os alunos né, estão chegando a ter cesso a determinadas obras, determinada informação em virtude desse crescimento desordenado e sem uma política de formação de desenvolvimento de coleção (bibliotecária Thaís).*

Por este lado, a bibliotecária Valquíria considera o curso sem bibliografia complementar, ao se expressar da seguinte forma.

*[...] quanto as bibliografias complementares do Curso de Farmácia, a biblioteca não possui essas bibliografias porque todos os títulos existentes são simplesmente, são básicos, não foram comprados os títulos complementares, apenas os títulos básicos [...] (Bibliotecária Valquíria).*

### **Categoria 4: Periódicos**

Em torno desta categoria, foi agrupado o que foi dito pelas bibliotecárias a respeito dos periódicos para o curso. No ponto de vista da bibliotecária Thaís, o ideal seria ter acesso aos periódicos pelo portal CAPES e outros periódicos eletrônicos. No entanto, a internet no interior não oferece condições para que o aluno acesse esses periódicos; logo os periódicos utilizados pelos alunos advêm de doações e outros de permuta com outras IES, o que na concepção da entrevistada reflete a necessidade de ações voltadas à obtenção de periódicos para o Curso de Ciências Farmacêuticas.

*[...] há muito tempo não se trabalha mais com os periódicos impressos, os periódicos todos são pelo portal CAPES e também por periódicos eletrônicos [...] no interior pelas condições de infraestrutura, a internet também não nos permite ter esse serviço aqui. Os periódicos que a gente tem não são assinaturas, eles são periódicos doados né e alguns que a gente considera como permuta [...] a UFAM em sistema de biblioteca central estabelece uma conexão com várias bibliotecas*

*universitárias de todo o Brasil, por exemplo, a faculdade de medicina tem o periódico dela né, do curso de Pós- graduação e que ela faz? Determinado número ela tem que distribuir a outras bibliotecas. As outras universidades da mesma forma procedem. [...] o curso de farmácia não tem uma política específica para trabalhar essa questão de periódicos em Itacoatiara (bibliotecária Thaís).*

A bibliotecária Valquíria considerou enfatizou o fato de o curso não ter nenhuma assinatura de periódicos para atendê-los e mencionou brevemente o fato de receberem algumas doações.

*[...] quanto aos periódicos nós também não temos, não possuímos nenhum título da área, com exceções de alguns periódicos que são doados esporadicamente, resumindo, nós não temos nenhuma assinatura de periódicos e os que nós temos aqui foi alguém que doou para nós, essa é a realidade do acervo do Curso de Farmácia (bibliotecária Valquíria).*

### **Tema 3: Relevância social do curso**

Este tema considera a relevância social do Curso de Ciências Farmacêuticas ofertado pela UFAM na Unidade Acadêmica de Itacoatiara, de acordo com o ângulo de visão dos técnicos administrativos que participaram desta pesquisa.

#### **Categoria 1: Boa aceitabilidade**

Esta categoria contém a fala dos técnicos administrativos, que foram unânimes ao relatar que o curso tem boa aceitabilidade.

O técnico de laboratório Luciano expôs que o nome do curso por tradição já leva a uma boa aceitação, principalmente pelos jovens que almejam ingressar em um curso na área da saúde. Em seu contato com membros da sociedade, ele percebe uma boa aceitação e percebe também que outros cursos da saúde também serão no Município de Itacoatiara. Em seu ponto de vista os familiares dos alunos que compõe as turmas aceitam bem o curso.

*[...] acredito que o curso é bem aceito, bem visto, pelo menos o próprio nome farmácia, é o Curso de Farmácia tem uma repercussão [...] a gente percebe uma aceitação muito boa, uma esperança pros jovens que estão aqui [...] os contatos que eu tenho assim com autoridades, com amigos, com familiares também, eu vejo eles bem ansiosos [...] minha impressão que é um curso bem aceito e como será bem aceito medicina, enfermagem se for o caso de um dia a gente tiver. [...] eu creio que a aceitação é muito boa, e principalmente porque em uma cidade pequena, onde nós já temos quatro turmas de farmácia, imagine quantos alunos né, só os familiares destes alunos, os amigos, então já é uma parcela da cidade muito grande [...] (técnico de laboratório Luciano).*

O técnico de laboratório Marcelo, sustentou a afirmativa de um curso bem aceito pela sociedade a partir do *feedback* com os alunos, o que o levou a afirmar que se trata do curso mais bem visto pela comunidade.

*Bom, segundo os alunos, é o melhor curso de exata aqui da, da instituição né, é o de farmácia, né, até então eu não sou daqui né e vou com os alunos. Então, mais, mais, mais visado mesmo (técnico de laboratório Marcelo).*

A bibliotecária Thaís colocou que o curso foi bem aceito e precisa interferir na realidade local, principalmente por meio da pesquisa e extensão, conforme os anseios da sociedade.

*[...] em relação ao Curso de Farmácia é uma verdadeira expectativa se gerou muito grande porque é um curso justamente ligado à saúde [...] a gente entende que todos os cursos de graduação aqui da UFAM com o ensino, pesquisa e extensão, ela deve como princípio por ser universidade, ela deve interferir na sua realidade local [...] a gente começou a perceber na participação em muitos projetos [...] viu-se que eles continuaram esperando alguma ação que acontecesse. E essas ações como curso de farmácia eu creio que são muito pontuais e são muito isoladas, né os projetos não conseguem se articular em princípio e a gente percebe que a sociedade ainda continua dependendo [...] posso dizer que o curso já foi aceito [...] vejo o lado da comunidade itacoatiarense e que ela está esperando esse curso de farmácia florescer [...] (bibliotecária Thaís).*

Aos olhos da bibliotecária Valquíria, o curso é muito bem visto pela sociedade também pelo valor que a sociedade dá ao profissional da saúde, no entanto ela percebe que muitos alunos almejam de fato ingressar no Curso de Medicina e têm na farmácia um meio intermediário, mesmo assim é bem visto e concorrido.

*Então aqui em Itacoatiara o Curso de Farmácia eu creio que é muito respeitado pela comunidade pelo fato de se enquadrar no curso da área de saúde [...] mas infelizmente para a maioria dos nossos discentes de farmácia, o curso serve apenas como um trampolim para eles ingressarem no curso de medicina, mas perante a comunidade em si, creio que o curso ele é bem, bem visto e bem disputado por eles (bibliotecária Valquíria).*

#### **Tema 4: Aspectos motivacionais**

Este tema se destina aos aspectos motivacionais dos técnicos administrativos entrevistados, por meio das seguintes categorias: motivação, satisfação e expectativas.

## **Categoria 1: Motivação**

Estão reunidas nesta categoria as considerações dos técnicos administrativos a respeito de sua motivação como pessoas que trabalham diretamente no funcionamento do curso investigado.

O técnico em laboratório Luciano declarou que está motivado com o seu trabalho pelo fato de ser discente do curso e pela consciência de que pode contribuir muito com a instituição. Em seu ponto de vista, há pessoas que procuram fazer o melhor pelo curso e isso serve de incentivo.

*[...] já era aluno do curso, então tenho uma motivação intrínseca, já uma motivação a mais [...] realmente eu me sinto motivado porque sei que podemos fazer muito pela instituição que, a gente ache que as coisas estão caminhando às vezes a gente ache que meio devagar, ainda se tem que todo o pessoal se esforçado, embora com recurso limitado, mas tem esforço, o pessoal busca estudar mesmo e os professores tem buscado passar isso [...] (técnico de laboratório Luciano).*

O técnico de laboratório Marcelo tratou do assunto com ênfase na questão salarial, como um meio de sobrevivência e sustento familiar.

*E isso também que, que salário né, que é o importante né, até pra sustentar minha família né (técnico em laboratório Marcelo).*

Para a bibliotecária Thaís sua motivação advém pelo fato de trabalhar na sua área de formação e na sua cidade de origem. Outro fator motivacional considerado por ela é o fato de trabalhar na universidade onde ela foi formada, colaborando com a formação de pessoas.

*[...] a motivação que a gente tem é como profissional na área de biblioteconomia, que pra isso eu estudei né, me capacitei pra isso, foi a profissão que eu escolhi por opção, não foi por falta de opção e foi também uma decisão nossa né, de vir prestar concurso pra Itacoatiara [...] a minha cidade de origem né, tirando esses aspectos pessoais, a gente se retorna pelo olhar nosso como aluno da UFAM e estou aqui tendo esse mesmo olhar, estou aqui com esse mesmo espírito de motivador, de transformar, de contribuir com ensino aprendizagem de orientar as pessoas e dar o que elas precisarem, isso dentro do que faço na minha [...] (bibliotecária Thaís).*

Já a bibliotecária Valquíria se mostrou motivada com seu trabalho, ao se por a dispor das pessoas que necessitem dos serviços oferecidos na biblioteca em busca de conhecimentos para uma boa formação.

*[...] eu estarei sempre disposta em ajudar aqueles que venham até a biblioteca para é, tomar informação e aperfeiçoar seus conhecimentos e assim ser um bom profissional depois de terminar sua graduação (bibliotecária Valquíria).*

## **Categoria 2: Satisfação**

Agrupam-se nesta categoria o exposto pelos técnicos administrativos sobre a satisfação em realizar suas atividades, que se reflete no funcionamento do curso.

O técnico Marcelo revelou que é gratificante contribuir com o processo de formação de pessoas que para ele irão conquistar seu espaço no mercado de trabalho.

*[...] muito grato assim, por, até por participar né da formação de algumas pessoas, vendo que tipo assim, eles vão conseguir ser alguém na vida né, ser uma pessoa aí fora, aí no mercado de trabalho (técnico de laboratório Marcelo).*

A bibliotecária Thaís afirmou que às vezes se decepciona com alguns entraves no serviço público e que percebe a importância do clima organizacional como fator de satisfação. No entanto, referiu-se à sua satisfação com o Curso de Ciências Farmacêuticas pelo trabalho com os alunos e por eles serem os usuários mais presentes na biblioteca.

*[...] satisfação às vezes a gente se decepciona, né eu já me decepcionei bastante [...] a gente começa a perceber que no serviço público há muitos entraves [...] em relação ao curso de farmácia a gente percebe assim o que nos desmotiva não são nem as questões salariais, mas são questões de clima organizacional mesmo, no que diz respeito a uma melhor articulação entre todos [...] a minha satisfação também é muito grande quando a gente percebe que a gente tem contribuído com alguns alunos [...] especificamente no curso de farmácia é um dos cursos que no nosso quantitativo de estatística mensal [...] a gente percebeu que o curso de farmácia [...] em virtude das disciplinas que são comuns a todos os cursos, eles estão sempre à frente dos outros cursos (bibliotecária Thaís).*

A bibliotecária Valquíria comunicou que se sente extremamente feliz em colaborar com o curso do Instituto mais concorrido nos processos seletivos, no entanto se entristece quando alguns alunos trocam de curso após adquirirem conhecimento para entrar no Curso de Medicina.

*[...] pelo que eu sei é o curso mais concorrido entre todos os cursos do ICET, então é assim, eu realmente fico feliz em poder atender esses usuários [...]. Então eu fico feliz quando eles entram na faculdade de farmácia, mas eu fico triste quando a gente vê que são alunos que é que mais saem do curso porque eles têm a meta de fazerem medicina (bibliotecária Valquíria).*

### **Categoria 3: Expectativas**

Dispõem-se nesta categoria o exposto pelos técnicos administrativos no que diz respeito a suas expectativas quanto ao curso.

O técnico em laboratório Luciano tem a expectativa de que o curso melhore e se torne referência dentro e fora da região. Ele deu a conhecer suas expectativas quanto à permanência do corpo docente no Instituto e suas contribuições para equipar melhor os laboratórios. O entrevistado tem também a expectativa do envolvimento da nova direção da unidade na qualidade do curso e na qualificação do corpo técnico.

*[...] a gente tem uma expectativa de que este curso realmente possa vingar, seja o mais aceito pela sociedade, não só aceito, mas reconhecido, não só aqui, mais aqui na nossa região, como reconhecido fora. [...] a minha expectativa de fato é de melhoria [...] cria-se uma expectativa se esse corpo vai realmente como desbravadores, vão realmente permanecer conosco [...] eles tem mostrado pesquisa, são pessoas bem capacitadas, tem boas titulações, tem reconhecimento na área científica [...] na parte material, pra mim eu também acredito que nós vamos conseguir recursos com as pesquisas e tem outras com projetos [...] para que possamos é equipar melhor [...] temos a expectativa de nova direção, acho que isso aí, mesmo quem vier vai se engajar nisso [...] vejo que estamos no seio de uma instituição de ensino e não há porque privar o técnico, quem quer que seja na instituição de se qualificar ou se capacitar [...] (técnico de laboratório Luciano).*

O técnico em laboratório Marcelo proferiu que sua expectativa é que o curso forme uma grande quantidade de recursos humanos qualificados e que os laboratórios funcionem com toda sua capacidade, dispondo também de mais técnicos.

*Então a minha expectativa quanto ao curso é de formar bastante alunos para que tipo assim eles cheguem no mercado de trabalho uma pessoa bem qualificada né, bem qualificada mesmo, e também outra expectativa que eu tenho é que todos os laboratórios venham a funcionar né, bem, bem mesmo, e que cheguem novos colegas [risos] para trabalhar lá também, novos técnicos né. Essa é minha expectativa (técnico de laboratório Marcelo).*

A bibliotecária Thaís expôs que tem a expectativa de que poucos alunos vão formar na primeira turma, mas que possivelmente isso sirva para refletir sobre a matriz curricular, sobre o Projeto Pedagógico do Curso, as interações com a sociedade.

*[...] a minha expectativa é que eu sou bem realista, eu acredito que poucos vão se formar, vão colar grau nessa primeira fase e talvez seja um ponto de reflexão para rever a grade curricular, pra rever o projeto e também pra ver se tem uma interação melhor com a realidade local de Itacoatiara. Então na minha expectativa eu torço que mais alunos se formem [...] (bibliotecária Thaís).*

Finalmente, a bibliotecária Valquíria espera que desse processo de formação saiam profissionais capacitados que se envolvam plenamente em suas atribuições profissionais em prol à saúde das pessoas.

*[...] esperamos de deste curso saiam profissionais responsáveis e comprometidos com a farmácia, é procurando sempre desenvolver seu trabalho de forma séria e prudente [...] então eu realmente espero que, que ao saírem daqui eles saiam comprometidos e capacitados pra desenvolverem suas atividades (bibliotecária Valquíria).*

#### 4.4.1.3 Entrevistas com os professores

Com base nas entrevistas com os professores, seguem os temas e categorias da figura 38, da seguinte forma.

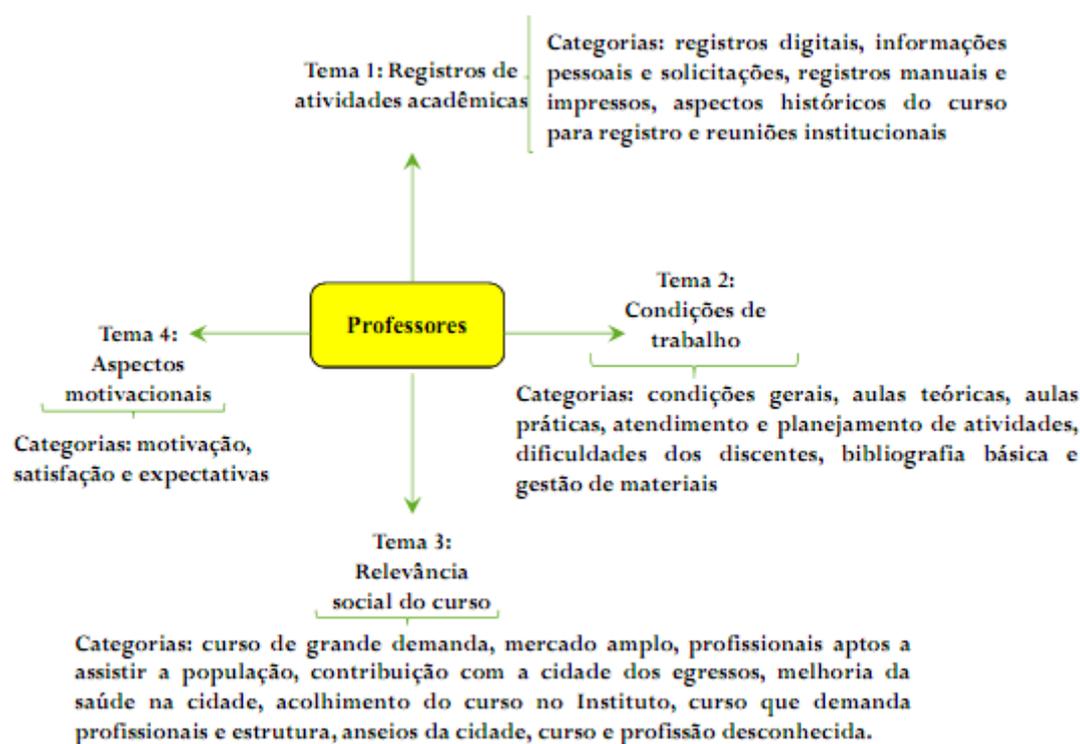


Figura 38 – Esquema de apresentação de entrevista com professores.  
Fonte: Rosas e Costa, 2012.

#### Tema 1: Registro de atividades acadêmicas

Este tema concerne ao exposto pelos professores do curso, inclusive a professora coordenadora, a respeito do registro de atividades acadêmicas, logo foram identificadas as

seguintes categorias: registros digitais, informações pessoais e solicitações, registros manuais e impressos, aspectos históricos do curso para registro e reuniões institucionais.

### **Categoria 1: Registros digitais**

Esta categoria dispõe o discurso dos professores do curso a respeito do registro de atividades acadêmicas; onde a professora coordenadora Priscila mencionou brevemente que por vias de um portal no sítio eletrônico da UFAM, o professor pode fazer o registro de notas e faltas dos alunos ao se expressar da seguinte forma.

*Então tem o portal do professor, onde o professor registra as notas dos alunos, registra as faltas né? Dos alunos, com acesso pela internet pelo portal da UFAM [...] (professora coordenadora Priscila).*

A professora Lucimara se referiu ao portal, fazendo-se saber que é possível lançar notas e faltas dos alunos, mas não pode visualizar informações como a matriz curricular do curso para ter uma visão das outras disciplinas que poderá ministrar no futuro. Ela expôs que acha relevante o fato de ser avaliada pelos alunos e de se autoavaliar, mas não obtém o *feedback* e destacou a necessidade de conscientizar os alunos para fazerem avaliação docente.

*[...] em relação ao portal é pra fazer o lançamento de notas, de faltas né, é eu acho ele bem eficiente [...] o único porém do portal, é que a gente não tem, a gente não consegue acessar nada além do diário de notas e faltas [...] o professor só pode acessar o diário de notas e faltas daquele período que ele tá lecionando e claro dos períodos anteriores né, mas ele não tem uma visão geral da matriz e nem das disciplinas a serem ofertadas [...]. É outra coisa boa do portal é que o aluno pode estar fazendo avaliação né, do professor, e aí a gente vendo essa avaliação a gente pode repensar as nossas atitudes [...] o que acontece hoje é que os alunos não tem essa paciência [...] eu sempre entro no portal e vou lá e clico na, na, na avaliação dos alunos, o que acontece é que sempre dá a mensagenzinha que não foi feita avaliação suficiente para se gerar resultado [...] talvez se a gente pudesse, no final do período, dar essa recomendação pro aluno [...]. Eu faço a minha autoavaliação porque lá no portal a gente pode [...] eu sou bem autocrítica mesmo, me dou um, me dou dois, me dou três [...]* (professora Lucimara).

O professor Thiago fez suas considerações lembrando as dificuldades que se tinha em tramitar informações via portal para a UFAM/Sede, logo se utilizavam outros meios a fim de lançar notas e fazer atividades referentes à matrícula. Em seu ponto de vista o aprendizado foi um grande proveito que se teve com essas dificuldades.

*[...] era muito difícil pra nós né, é nós tínhamos uma internet capenga né, então as informações não vinham, elas vinham através de papel porque elas não chegavam*

*via internet porque aqui não tinha internet, e quando a gente precisava fazer qualquer registro né de matrícula e lançar nota, um professor ia em Manaus realizar essa atividade, então era um, era um, eram momentos assim de muita dificuldade mas ao mesmo tempo de um aprendizado enorme porque nós ficávamos tensos por cumprir as metas estabelecidas né, pela universidade, os prazos todos e nós conseguimos cumprir mesmo com essas dificuldades [...] nós ficávamos correndo da sala pra cozinha pra resolvermos todos os problemas de registro antes, bem antes de fechar o portal porque muitas vezes havia essa solicitação de abrir mais tempo o portal [...] (professor Thiago).*

Para a professora Marcela, o portal chama atenção para as seguintes atividades: o lançamento das notas e frequência e a avaliação. Ela considera o segundo ponto positivo porque julga essencial para que haja melhoras no trabalho do professor que se reflete na qualidade do curso.

*[...] com relação à informatização realmente só fazer essa parte né, da nota e as frequências do aluno e o, tem aquela parte de registro também de avaliação, que eu acho interessante, que os alunos fazem com relação ao professor e a gente tem a possibilidade de fazê-lo e eu confesso que eu fiz só uma vez, mas eu acho interessante você fazer para verificar o quê que está faltando no meu curso né, o quê que os alunos estão pensando da gente [...] os alunos fazem a visão deles, a nossa [...] (professora Marcela).*

De acordo com o professor Rodrigo a qualidade da internet interfere na utilidade do portal algumas vezes. Ele expõe que o portal poderia ser usado para substituir o diário de classe impresso, o que seria um grande facilitador de suas atividades de registro. Não obstante, ressalta que os resultados da avaliação feita pelos alunos no portal não retornam para o docente e impossibilita ter uma visão sobre a qualidade de suas aulas.

*[...] eu acho que a grande dificuldade hoje com relação ao portal é a qualidade da internet, que faz com que alguns momentos você não tenha acesso[...] acredito que o portal poderia ser um instrumento que fosse, que pudesse facilitar mais o nosso trabalho, em substituição, por exemplo às cadernetas escritas, que esse registro se pudesse fazer diretamente no portal [...] aquelas avaliações, eu acho que ela demora o retorno, é a resposta daquelas avaliações, ela é, no meu caso, nas disciplinas que eu já fui avaliado, os dados não deram subsídios pra fazer uma avaliação [...] essa autoavaliação, em função da internet, muitas vezes você não consegue fazer isso no período, no final do período tá, aqui no Instituto [...] (professor Rodrigo).*

Para a professora Fátima o portal é fácil de acessar, mas o lançamento de notas pode confundir pessoas que não tem muita experiência com ele e adentrou no fato de não terem campos para lançamento de faltas mensais. Em seu ponto de vista, isso gera certo equívoco quanto ao aluno que desistiu e ao que reprovou por falta.

*[...] o portal não tem um difícil acesso só que a forma de distribuição de notas, ela não é boa [...] isso é uma deficiência que assim, eu vinha de outra federal, onde o sistema era diferente [...] que já barrava o aluno com média inferior a que poderia fazer a final e o que já barrava o campo de final para o aluno que já estava passado por média, evitando certos tipos de problema e outra coisa do registro de, de notas, ele só dá um campo de faltas total, ele não te dá um campo de falta mensal, eu acho que seria importante avaliar esse total de campo por quê? Por que ele reprova se o aluno tiver um tanto de nota, ele reprova o aluno por nota, por falta, enquanto ele já tem uma nota [...] (professora Fátima).*

A professora Marilza relatou que registra seu planejamento e suas atividades em seu computador pessoal a partir de planilha eletrônica. Dessa forma ela declarou que pode registrar atividades, ocorrências, compromissos institucionais, frequência, notas e avaliar sua eficácia e como tem pouca experiência com o portal do professor, usa somente para lançar notas e a frequência dos alunos.

*Os meus registros acadêmicos, eu tenho é registrado no meu notebook, é feito um programinha no Excel [...] nele tem os dias de aula, o que eu vou dá, o que será dado naquele dia, dia de avaliações, de passar exercício, de recolher exercícios, datas dos seminários, tem o conteúdo programático, que é registrado também por dia e que no final eu faço minhas avaliações [...] além das notas e faltas né. O portal [...] eu comecei a utilizar a gora né, eu tive dificuldade porque eu nunca tive acessado, agora até que eu não to tendo problemas né, e eu não sei ainda o objetivo certo do portal né porque eu só to usando ele somente pra passar notas, tem alguns itens nele que são, outros eu não tenho ainda acesso que eu não sei quem é que tem, então falta informação né, de tá utilizando isso, então eu só uso pra tá lançando notas, faltas, fecho e pronto[...] (professora Marilza).*

Já a professora Marcela comentou brevemente sobre o registro de notas e frequência dos alunos e destacou a avaliação que é feita anualmente pelo portal do aluno e do professor. Em seu ponto de vista, este procedimento ajuda a visualizar as privações que se passam no curso, como os alunos enxergam o trabalho do docente e o que os docentes podem fazer para melhorar o seu trabalho.

*[...] com relação à informatização realmente só fazer essa parte né da nota e as frequências do aluno e o, tem aquela parte de registro também de avaliação, que eu acho interessante, que os alunos fazem com relação ao professor e a gente tem a possibilidade de fazê-lo e eu confesso que eu fiz só uma vez, mas eu acho interessante você fazer para verificar o quê que está faltando no meu curso né, o quê que os alunos estão pensando da gente, eu acho que é uma forma de melhorar, eu acho importante né, registrar o que está sendo feito, como que os alunos se sentem porque esta parte de avaliação é isso né, então eu acho que é isso que está ligado ao registro dos cursos, os alunos fazem a visão deles, a nossa é possível e a própria, o quê que foi as notas dos alunos e frequências. Tá, então eu acho que é importante sim fazer uma avaliação, você se autoavaliar, tentar saber o quê que o aluno pensa [...] (professora Marcela).*

## **Categoria 2: Informações pessoais e solicitações**

Esta categoria abrange o discurso dos professores a respeito de informações pessoais e solicitações que compõem registros acadêmicos.

Neste contexto, a coordenadora Priscila se referiu a uma pasta individual de alunos composta por documentos pessoais, utilizados para efetivar matrícula institucional e requerimentos de aproveitamento de estudos, para alunos que já cursaram determinada disciplina em outro momento.

*Aí tem também, cada aluno tem uma pasta que fica arquivada na coordenação acadêmica com documentos pessoais, documentos de matrículas, de aproveitamento de estudos e fica registrado aqui também (professora coordenadora Priscila).*

A professora Bárbara pronunciou que os requerimentos por escrito são importantes tanto para formalidade quanto para esclarecimento, pois serve de respaldo para o servidor e para a instituição.

*[...] outras coisas é são formais, elas tem que acontecer, você quer fazer um pedido, tem que ser por meio de ofício, pra que tudo seja esclarecido, isso aí eu acho difícil que não aconteça, é preciso ter registrado em papel, ali guardado, pra que caso aconteça alguma coisa tem um documento que confirma, para os dois lados, tanto para a universidade quanto para o docente (professora Bárbara).*

## **Categoria 3: Registros manuais e impressos**

Esta categoria contém a fala dos professores a respeito dos registros de atividades acadêmicas que ocorrem de forma manual e/ou impressos.

A professora Lucimara comentou sobre a entrega dos diários de classe em tempo hábil e solicitações de correção nos planos e relatórios individuais de trabalho.

*[...] eu observei neste período é que a gente recebeu o diário de classe no início do período, que não estava acontecendo nos períodos anteriores [...] esse período eu recebi logo no início do período, foi uma coisa que eu achei muito boa porque vai me livrar aí de ter de passar a limpo a lista de frequência do período inteiro, então foi um ponto positivo desse período que eu achei. [...] pode ser que no PIT eu tenha deixado de colocar determinada atividade, mas no meio do período eu resolvi fazer aquela atividade que não estava prevista né, mas aí a gente coloca no RIT né. Então eu acho que o RIT tem essa importância em termos de contabilização de carga horária muito mais do que o PIT. Então eu penso que se é pra você corrigir, corrige o RIT, não corrige o PIT [...] (professora Lucimara).*

A professora Marcela expôs que registra diariamente e de forma sucinta e clara o conteúdo ministrado em suas aulas com base no plano de ensino. Não obstante, considerou que nem todos os professores preenchem o diário de classe da mesma forma que ela.

*[...] eu registro minhas aulas no diário de classe, dizendo suas datas né e o que foi abordado [...] meu registro, eu tento fazer ele bem [...] de forma sucinta, mas com clareza o quê que eu fiz naquele dia [...] eu baseei todas minhas aulas no meu plano de ensino [...]. A pessoa consegue identificar e correlacionar inclusive com o meu plano de ensino, mas é uma coisa que eu acho que vai assim de cada profissional. Eu conheço colegas não fazem tão detalhado, mas eu faço sucinto e faço detalhado [...]* (professora Marcela).

O professor Rodrigo pensa que se o diário fosse preenchido via portal do professor facilitaria seu trabalho. Na sequência pronunciou que PIT e RIT são importantes para avaliar o desempenho docente assim como a avaliação do professor pelo aluno.

*Em relação à caderneta escolar que é entregue todo início de semestre [...] eu penso que ela poderia ser substituída por um instrumento ligado diretamente ao portal, iria facilitar a vida do professor [...] no PIT basicamente a gente não pode afirmar é a parte do funcionamento da parte acadêmica, que são as disciplinas que já são estabelecidas com certo tempo, com antecipação e o fato de você participar de colegiados de comissões administrativas, envolvendo vários assuntos no Instituto e o RIT é o relatório que comprova o que foi realmente concretizado no PIT, então eu penso que tanto um como o outro possam e devam ser utilizados como instrumento de avaliação do docente [...] não só estes instrumentos devem ser considerados na avaliação do docente, mais também a autoavaliação que deve ser estimulada aos alunos a preencher quando ele acessa ao portal do aluno [...] e você daria a ele uma análise mais detalhada da, do trabalho, da produção desse professor ao longo do semestre* (professor Rodrigo).

A professora Fátima pronunciou que o preenchimento manual dos diários de classe deve ser em meio digital, impressos e validados com a assinatura do professor a fim de aperfeiçoar o processo de registro de atividades acadêmicas. Na continuidade, ela expôs que o PIT e o RIT são documentos importantes e que além das ementas, os alunos deveriam ter acesso a um cronograma com as datas e conteúdos das aulas para melhorar o rendimento.

*[...] eu entendo que um diário tem que ser feito, mas da forma que ele é feito, ele é pouco prático [...] se fosse, por exemplo, uma distribuição no portal de notas mensais e você alimentasse aquele portal, você imprimisse e você assinasse, você tava atestando que aquilo que você fez tá correto [...]. É o RIT e o PIT [...] eu acho que é documentos importantes [...] nessa parte de ementa, que o conteúdo programático está dentro [...] ele deveria ser associado a um cronograma porque ele tem lá um cronograma separado que você coloca os dias que você vai dar aulas por mês e separado o quê que vai ser dado [...] o Curso de Farmácia é um curso que tem muita carga horária prática, tudo bem que na estrutura que nós temos no Instituto hoje, você tem que tirar leite de pedra pra dar aula prática, mas assim, se você faz um conteúdo programático quando você associa um cronograma que contempla aulas teóricas e as aulas práticas, mesmo que você não tenha condições*

*de dar aquela aula prática, mas alguma atividade prática, tipo discussão de alguma técnica nova, discussão de artigos importantes na área [...] (professora Fátima).*

A professora Bárbara também se referiu ao preenchimento manual dos diários de classe como uma dificuldade no processo de registro de atividades acadêmicas. Para ela o portal do professor poderia passar por algumas adaptações e desta forma bastava que o professor imprimisse e assinasse os registros para que tivesse validade. Isto faria com que o processo fosse menos fatigante para o professor.

*[...] em alguns momentos, esses registros, eles são muito demorados, principalmente quando se trata em relação de boletins de frequência, de notas dos alunos porque se nós temos um sistema que já é informatizado, onde você já joga as notas, já põe as faltas, eu acho que você poderia ali já imprimir direto aquele boletim, e aí só você colocar sua assinatura, se responsabilizando pelas informações que você está colocando ali, né? Então pra mim, isso é um documento, está registrado e a gente tem que fazer essa parte e depois ainda tem que preencher aqui né, formalmente eles mandam né, como imprimir boletim, que você vai e escreve todas as atividades, então poderia ser algo que já tem informatizado, mas só uma pequena adaptação, uma impressão, você vai lá, assina e isso já facilitaria um pouco. Acho que assim, na minha experiência, minha queixa na parte de registro são essas [...] (professora Bárbara).*

#### **Categoria 4: Aspectos históricos do curso para registro**

Esta categoria abrange o discurso do professor Thiago a respeito de aspectos históricos do curso investigado que não tiveram como ser registrados. Ele foi o primeiro coordenador do curso e seu discurso revela a dificuldade inicial somente com dois farmacêuticos. Dando continuidade, ele expôs que havia também a necessidade de se trabalhar com a pesquisa, extensão, pensar na estrutura laboratorial e em apoiar os alunos para aulas práticas. Por fim, ele lembrou a dificuldade que se teve nos primeiros processos licitatórios em que não vieram reagentes e equipamentos.

*[...] como eu fui o primeiro professor coordenador do curso eu posso até falar que era uma deficiência nossa né e minha, de fazer, de documentar né porque éramos somente dois professores farmacêuticos [...] dois farmacêuticos fazendo e nós com atividade acadêmica também pra você, imagina para dar conta de um curso com cem alunos né, foram dois anos [...] naquele momento, nós não sabíamos muita coisa de regulamentações [...] nós estávamos ali naquele momento apagando fogo né, o quê que nós vamos fazer? Que disciplinas nós vamos dar? E esses registros ficam na nossa memória somente porque não houve ata, não havia colegiado. [...] quando começa a ter registro de alguma ata né, é quando o curso tá começando a se organizar, começa a ter atores, outros atores participando do curso [...] a gente tinha que pensar pesquisa, nós tínhamos que pensar extensão, nós tínhamos que pensar construção de um laboratório que muitas vezes saia da nossa, do nosso, do nosso bolso mesmo né, nós tirávamos dinheiro do bolso para os alunos poderem ter uma prática [...] o processo licitatório da universidade foi uma coisa que daqui do instituto né, nós tivemos dois processos licitatórios aí que não vieram os reagentes,*

*os equipamentos que nós solicitamos [...] tinha uma ideia de licitação, então eu tinha uma ideia da necessidade de descrever bem um produto, mas não tinha experiência de como descrever equipamentos né (professor Thiago).*

### **Categoria 5: Reuniões institucionais**

Esta categoria apresenta o proferido pelo professor Rodrigo quanto às reuniões do colegiado do curso, que usualmente são registradas em atas. Em seu pronunciamento sugere que as reuniões sejam filmadas e esta filmagem seja anexada juntamente com as atas para registrar as decisões tomadas no colegiado do curso, podendo também ser adotada no conselho diretor. Para ele, esse procedimento seria útil para sustentar as decisões tomadas no âmbito do colegiado.

*[...] os registros [sic] das reuniões dos colegiados de curso, tá? Que esse registro não transcreve na íntegra os fatos ocorrido no colegiado, então é, isso faz com que fatos importantes deixem de ser registrados [...] a sugestão é de que os registros do colegiado fosse feito através de áudio e vídeo [...] e isso permitiria um registro mais verdadeiro dos fatos, tá? E aí eu acho que só precisa descrever nas atas as decisões e a gente poderia anexar o DVD com registro de áudio e vídeo na ata daquela reunião, seria mais coerente né, tanto vale pra reuniões de colegiado de curso, como também para reuniões do Conselho Diretor [...] eu entendo que posições no colegiado de curso são posições que são pensadas por um grupo em função das características de um curso, então quando essas decisões não são respeitadas né, que não há registros contendo a decisão que sai do colegiado e vão pra uma segunda instância [...] gera um certo é como é que eu posso colocar? É um certo questionamento: pra quê o colegiado de curso discute determinado assunto se você sabe que numa instância superior as posições vão ser mudadas? Né, perde o sentido o colegiado [...] (professor Rodrigo).*

### **Tema 2: Condições de trabalho**

Este tema diz respeito ao exposto pelos professores quanto a suas condições de trabalho, por meio das seguintes categorias: condições gerais, aulas teóricas, aulas práticas, atendimento e planejamento de atividades, dificuldades dos discentes, bibliografia e gestão de materiais.

#### **Categoria 1: Condições gerais**

Esta categoria contém em si o discurso dos professores que trataram do tema com alusão às suas condições gerais de trabalho, sem muito aprofundamento a algum dos fatores que compõe suas condições de trabalho.

Neste contexto, a professora coordenadora Priscila apontou o material disponível na sala de aula; nos laboratórios, sendo muito realista quanto aos equipamentos existentes e quanto à sala para o professor atender aos alunos.

*Tem cadeiras, carteiras, quadro branco né, pra aula, além de projetores data show né disponível para o professor utilizar, tem também os laboratórios também né, com alguns equipamentos que já estão em uso, já estão instalados, outros ainda vão ser instalados né, já foram adquiridos, mas precisam de uma adequação pra serem instalados, pra instalar e usar no laboratório né? Tem salas de aula, laboratórios e já tem também as salas do professor pra atendimento, pra atender aos alunos, já tem uma sala disponível para os professores, atendimento de alunos, tirar dúvidas né, de alguns (professora coordenadora Priscila).*

Já a professora Lucimara se referiu às condições de trabalho que tinha logo que começou a trabalhar no Instituto, com foco no prédio e no laboratório, com um dos materiais utilizados para aula prática.

*[...] quando eu cheguei, eu lembro que só tinha um prédio né, e só tinha um laboratório pra todos os cursos, né, e aí só tinham duas pipetas né, eu nunca esqueço disso, só tinham duas pipetas, e aí a gente usava uma aí eu ia lavar pra vir a utilizar de novo [...] (professora Lucimara).*

O professor Thiago também se referiu às condições de trabalho passadas e presentes. Ele declarou todo o percurso para expor as necessidades de um curso de farmácia ao gestor do Instituto a fim de realocar recursos para a atual estrutura laboratorial. Apesar de os laboratórios não estarem totalmente equipados, ele considera um grande ganho para os alunos aplicarem seus fundamentos teóricos práticas que possivelmente realizarão depois de formados.

*[...] nós não tínhamos sala de coordenação, nós não tínhamos computadores [...] nós não tínhamos laboratórios, nós só tínhamos salas de aula [...] eu tava representando a coordenação naquele momento e eu tive o cuidado de chegar lá com o diretor e falar pra ele: vamos conhecer um Curso de Farmácia pra você vê as necessidades? E eu disse mais, Manaus assim como qualquer outro local do país não tem as melhores condições de um curso de farmácia [...] e eu levei o professor lá e mostrei pra ele que havia necessidade de particularização do curso, compartimentalização do curso [...] nós contamos lá em Manaus cerca de vinte e cinco laboratórios, cada um com sua área [...] eu só levei no básico [...] ele foi comigo e ele viu, ele contou os laboratórios e eu falei pra ele, foi demonstrado para ele [...]. E assim, eu acho que foi um ganho pra nós alcançarmos um número de nove laboratórios porque aí o professor teve argumentos pra chegar junto à reitoria pra solicitar junto à reitoria mais verba [...] por mais que eu não tenha um laboratório para uma disciplina, por exemplo, mas que esse laboratório que seja é multidisciplinar, que ele funcione e que seja capaz de ensinar ao aluno a realizar as atividades que ele poderá realizar quando ele estiver no mercado de trabalho, então as condições, eu acho que elas são animadoras, é um instituto novo, os laboratórios ainda estão em fase de implantação [...] (professor Thiago).*

Ao considerar que o Instituto ainda é novo, a professora Marilza expôs que as salas de aula têm ar condicionado e se mostram adequadas, apesar de algumas precisarem de reparos por causa de infiltração. Não obstante, ela considerou que tem o material didático necessário para ministrar aulas e tem o apoio da instituição quanto à impressão de provas, por esta razão as condições gerais de trabalho estão adequadas para ela.

*Minhas condições de trabalho dentro do Instituto eu acredito que são boas né, devido o Instituto ser novo, ser recente, possui quatro anos, é as salas de aula, creio que são adequadas, tem ar condicionado que é fundamental pelo clima da cidade, é algumas salas tem umidade que eu acho que precisam ser corrigidas, que isso é importante né, até porque as salas ficam fechadas pelo ar não é bom ter bolor e fungo crescendo nas paredes né? Material didático é fornecido, pincel, apagador, não tenho despesa com isso, todo o material que eu uso também é fornecido, fora sulfite, impressão de prova, então eu acho que tá adequado sim, dentro do que eu esperava (professora Marilza).*

## **Categoria 2: Aulas teóricas**

Inclui-se nesta categoria o discurso dos professores que trataram das condições para ministrar aulas teóricas no âmbito do curso.

A professora Lucimara declarou que no momento não tem problemas com salas de aula e com os meios para aulas teóricas, posto que sempre tem projetor multimídia, pincel e apagador disponíveis para suas aulas.

*Hoje a gente tem três prédios com três andares, cada um, então a gente tem um prédio só de laboratório [...] eu acho que pra hoje a gente tá bem, pelo que eu tive no passado, eu acho que eu to bem servida de sala de aula né. De equipamentos pra aulas teóricas também, toda aula tem um datashow disponível, nunca fiquei uma aula sem datashow, então acho que também isso é importante, isso sempre eu tive pra dar aula, um datashow, sempre tive pincel, sempre tive apagador, isso daí não teve falta [...] (professora Lucimara).*

Sob este ângulo de visão, a professora Marcela declarou tem sempre um local adequado para ministrar suas aulas teóricas, logo não encontra dificuldades neste aspecto.

*Com relação à sala de aula em si, né, eu sou do curso né de farmácia, eu tenho aulas teóricas e práticas por exemplo, eu não encontro problemas por exemplo, na teoria de ter um local para fazer minha, fazer minha aula, isso eu não encontro dificuldade [...] (professora Marcela).*

Para o professor Rodrigo o único problema que encontra nas salas de aula é quanto ao excesso de luz solar no interior das salas, mas atentou para a necessidade de comprar um gerador de energia.

*[...] as salas de aula, elas se mostram adequadas, é eu só vou fazer um adendo em função da claridade, eu acho que talvez pra alguns deve haver um mecanismo para impedir o excesso claridade de luz solar que adentra na sala, acústica se mostra ideal, são salas de aula refrigeradas, temperatura agradável, voltando aquela questão de infraestrutura física, um fato que deve ser considerado pra região, aqui no Instituto é a ausência de um grupo gerador, então a queda constantemente de energia, além de comprometer a qualidade do ensino já que automaticamente as salas deixam de ter refrigeração e também podem comprometer os equipamentos, a perda de algum equipamento importante tanto para o ensino, tanto para a pesquisa, talvez esse grupo gerador viesse a sanar é esses problemas, tá? (professor Rodrigo).*

A professora Fátima pronunciou que dentro de sua especialidade trabalha na grande área de biotecnologia e quando se trata de aulas teóricas tem boas condições para trabalhar porque tem material e suporte técnico científico.

*Minha área é tecnologia, então minha especialidade é tecnologia farmacêutica, produção e controle de medicamento e cosmético, eu vim para ministrar aulas na grande área de biotecnologia, que aborda farmacotécnica, cosmético, tecnologia farmacêutica, controle de qualidade, operações farmacêuticas, física industrial, todas essas coisas [...] quando eu falo de aula teórica eu tenho sim condições porque eu tenho material e suporte técnico científico para ministrar aulas teóricas [...] (professora Fátima).*

### **Categoria 3: Aulas práticas**

Agrupa-se nesta categoria a fala dos professores que abordaram às condições para realizar aulas práticas no Curso de Ciências Farmacêuticas.

A professora Lucimara revelou que utiliza recursos próprios e de extensão, bem como pontos favoráveis e desfavoráveis pra realizar aulas práticas. Segundo ela, isso se ocorre pela falta de mais farmacêuticos na primeira licitação. Como cliente interno, apontou anomalias na logística de almoxarifado, mas espera que essa situação melhore por intermédio do coordenador de laboratório. Por fim ela ressaltou que a demora no processo de tombamento também interfere nas aulas práticas.

*[...] eu dou aula de parasitologia, microbiologia e imunologia pro Curso de Farmácia, então muita coisa e são três disciplinas que você tem prática [...] as aulas que eu to fazendo hoje, eu só consigo fazer porque eu compro parte dos materiais [...] eu compro com meu dinheiro como na grande maioria, outras eu to conseguindo comprar com o dinheiro de projetos de extensão [...] antes de farmacêuticos só tinha [...] eles não trabalham com microbiologia, então como é que eles iam saber o quê que eu vou usar na micro, o que eu vou usar na imuno [...]*

*eu tenho o básico que eu preciso para trabalhar né, não reclamo assim de falta de equipamentos, mas falta é material de consumo né. [...] a gente faz o pedido é e muitas vezes isso não é, apesar de ter no instituto, de ter pode ser equipamento, ou reagente, muitas vezes isso não é liberado [...] tem muitas coisas que eu acho que agora vai melhorar porque já tem um coordenador de laboratório [...] às vezes você deixa de fazer uma prática que você utilizaria aquele equipamento porque ele não foi liberado [...] (professora Lucimara).*

A professora Marcela relatou que tem dificuldade em realizar aulas práticas porque os equipamentos necessários ainda não estão instalados. Não obstante ela expôs que também há privações quanto ao reagente e serviço de apoio. Apesar de tudo isso, ela pronunciou que fazer o melhor possível para não se abater com as dificuldades.

*[...] com relação à práticas, por exemplo, eu encontro muita dificuldade em fazer práticas [...] eu tenho laboratório, mas não tenho, por exemplo uma capela, então são coisas que eu precisaria porque ainda não foram colocadas [...] a gente quer fazer uma prática pede reagente e esse reagente não chega [...] também temos um problema com técnico né, porque nós no Curso de Farmácia nós só temos dois técnicos [...] são muitas disciplinas só pra esses dois, então às vezes eu mesma tenho que fazer [...] muitas das vezes você fica frustrado porque você poderia tá fazendo outras coisas e na verdade está fazendo um negócio que não era pra você fazer [...] tem que respirar fundo e seguir em frente e tentar fazer o melhor possível né, não se deixar abater e tentar fazer o melhor que a gente pode (professora Marcela).*

Para o professor Rodrigo os laboratórios com privação de equipamentos e reagentes causa prejuízo à formação do aluno. Em seu ângulo de visão não se pode substituir as aulas práticas por audiovisuais.

*[...] tem graves falhas no que diz respeito aos equipamentos essenciais ao ensino, equipamentos e reagentes e aí essas falhas leva a falhas na formação dos nossos alunos [...] existe uma grande interrogação por parte dos professores de como esse processo vai ser sanado [...] então a falta de reagente pra hematologia, pra microbiologia, ou equipamento pra bioquímica, um equipamento específico pra bioquímica, uma análise do bioquímico, que não tem, compromete, fica complicado, a gente até tenta construir aulas práticas, de conteúdo prático quando o aluno deveria executar atividades, substituir por aulas audiovisual, mas é importante que o aluno faça [...] se os alunos não tiverem essa prática, se não tiverem essa rotina prática existe um comprometimento de formação [...] (professor Rodrigo).*

A professora Fátima revelou que tem pouco suporte para as práticas de sua área. Com estas privações, ela revela que não tem condições mínimas para encaminhar os alunos para estágio, apesar de fazer o possível.

*[...] Outra dificuldade são as estruturas pras aulas práticas porque hoje eu posso dizer que eu não tenho suporte quase, nenhum de dar uma aula prática de tecnologia farmacêutica, de farmacotécnica de operações farmacêuticas, do controle de qualidade de medicamentos e cosméticos eu não tenho por quê? Tem*

*escassez muito grande de recipientes [...] nós temos uma sala no laboratório de farmácia disponível a tecnologia farmacêutica, mas eu não tenho por exemplo aula de farmacotécnica, eu não tenho nenhuma incapsuladeira manual pra fazer uma aula, numa aula de tecnologia não me foi disponibilizado nenhum espectrofotômetro [...] hoje minha realidade é que eu não tenho condições, nem mínimas pra dar uma aula prática decente aos alunos, então tenho disciplinas, que como eu disse são do final do curso, são de oitavo período, é liberando os meninos pra ir pro estágio [...]* (professora Fátima).

A professora Bárbara mencionou que é importante se chegar a um padrão para uso de reagentes, mas revelou que a forma como este insumo é gerenciado não atende a demanda dos professores, mesmo que tenha no almoxarifado. Em seu ponto de vista isso dificulta realizar aulas práticas e salientou a necessidade de aquisição de mais um espectrofotômetro.

*[...] a questão das práticas, né porque até numa vez numa reunião a gente tava questionando de se tivesse um padrão né [...]. Eu achei até interessante a prática, mas às vezes é que breca né, pela falta de comunicação. Então às vezes sai uma lista é você tem esse tipo de reagente, e aí quando a gente pede não vem assim, não tem assim esse feedback [...] então às vezes tem essa dificuldade, outra questão é tem um aparelho bem básico, que é o espectrofotômetro. Então pro Curso de Farmácia esse aparelho é muito necessário pra você fazer as medidas [...] tem que haver um esforço, eu não sei como, pra que se adquira esse outro equipamento [...] o que eu gostaria que melhorasse [...] é essa comunicação realmente do que tem e do que nós podemos trabalhar por quê? Que é pra não ficar vago, esses reagentes aqui, nem esses reagentes vão ser disponibilizados pra vocês e aí sim, eu vou montar minhas aulas [...] precisa saber o que tem realmente, tanto de vidrarias, tanto de reagentes pra que em cima disso a gente possa trabalhar (professora Bárbara).*

#### **Categoria 4: Atendimento e planejamento de atividades**

Reúne-se em torno desta categoria o proferido pelos professores quanto às condições de trabalho referentes ao atendimento aos alunos e planejamento de suas atividades de ensino, pesquisa e extensão.

A professora Lucimara, que no momento da entrevista ainda não dispunha de sala de atendimento, comunicou que tira um dia ou dois da semana para fazer isso no próprio laboratório, mas que esta situação estava para ser resolvida porque receberia em breve uma sala e assim poderia atender melhor aos alunos para tirar dúvidas.

*[...] eu ainda estou sem sala de atendimento né, as salas ainda não foram liberadas, então no momento eu não estou fazendo atendimento, o que eu faço é eu atendo os alunos no próprio laboratório né, às vezes eu tiro um dia, dois dias na semana e fico lá [...] segundo informações na semana que vem a sala já está liberada (professora Lucimara).*

Para o professor Rodrigo, o Instituto disponibiliza uma sala de trabalho adequada aos professores, mas que todos devem ter apoio institucional para equipar melhor.

*Bom, em termos de estrutura física, eu posso dizer que hoje o Instituto disponibiliza a cada professor uma sala equipada com mobiliário adequado. Eu, por ser de titulação de Doutor, que dá acesso à universidade através do Tucandeira é, que dá acesso ao enxoval [...] que é microcomputador, impressora, nobreak e cadeira com mesa [...] mas são instrumentos que deveriam ser é fornecidos não só ao professor que tem a titulação de doutor, mas pra todos os professores [...](professor Rodrigo).*

A professora Bárbara apontou melhoras nas condições de trabalho para planejamento e atendimento. Verifica-se em seu discurso uma breve recapitulação de suas condições logo que começou a trabalhar na unidade, incluindo sua adaptação como docente.

*[...] eu não vou dizer que as condições de trabalho são ideais. Elas têm melhorado principalmente agora que a gente já tem um local [...]. O acesso à internet também melhorou muito né, então hoje em dia assim, né eu estou aqui há dois anos, se for contar o início que não tinha nada [...] foi tudo adaptação, adaptação à docência, adaptação às condições que não eram ideais, que ainda não são, mas estão caminhando pra que sejam [...] (professora Bárbara).*

### **Categoria 5: Dificuldade dos discentes e servidores**

Esta categoria concentra a falácia dos professores que consideraram as dificuldades dos discentes e de alguns servidores com as suas condições de trabalho.

Neste contexto, a professora Lucimara apontou dificuldades no ensino para os alunos com dificuldades do ensino médio. Outras dificuldades se referem ao uso do microscópio, alunos que não procuram construir base, que com outros fatores causam alta retenção.

*[...] tem aluno que eu pego que não sabe fazer regra de três simples [...] eles não têm base, então além de eu ter que dar o meu conteúdo, eu tenho que dar um suporte para a base deles [...] eu que dou aula de parasitologia clínica e então a minha aula é das duas às cinco, então é assim tem gente que entra três horas, já perdeu uma hora e é aula só prática, então é o quê, é exame de fezes, você pega lá uma amostra e vai pro microscópico e tem aluno é no sétimo período que não sabe usar o microscópio [...] a retenção muitas vezes ela não reflete necessariamente né a incapacidade do professor [...] mas muitas vezes assim, o que vai causar a retenção desse aluno é de ele não ter a base. [...] alguns conseguem recuperar isso, mas outros não [...] (professora Lucimara).*

O mesmo problema no ensino com alunos sem base do ensino médio também foi relatado pela professora Marcela. Na sequência, expôs que os cursos de férias fazem com que

os alunos retidos façam as disciplinas de forma muito corrida, o que não é ideal para que tenham bom rendimento no curso.

*[...] uma coisa que dificulta, por exemplo, o trabalho em sala é principalmente com relação a, desde que eles ingressam eles já tão com déficit [...] entra muita gente que tá muito despreparada, não tem condição de iniciar a vida acadêmica numa universidade porque precisa de conhecimentos básicos [...] aí fica muito aluno retido e faz curso de férias que é um curso que no meu vê você não tem um aproveitamento tão interessante assim como você tem no período [...] já pensou a pessoa ficar quatro meses fazendo um curso e pra pegar e fazer quinze dias corridos, seguido um do outro, então não é uma condição ideal e aqui se tornou uma prática fazer curso de férias e eles estão acostumados [...] (professora Marcela).*

Já o professor Rodrigo considerou que a sala de leitura não está devidamente adequada para suprir as necessidades dos alunos, apesar do conforto térmico. Dando continuidade ele tratou de políticas de segurança alimentar, moradia, ações sociais e saúde ocupacional.

*[...] apesar da área alocada pra estudo e consulta de alunos ser, ter uma área que eu acredito que seja uma área adequada, ainda precisa ter mais locais, só constam dez mesas, onde cada mesa só tem quatro lugares, então para um Instituto que tem aproximadamente mil e duzentos alunos, pensa numa biblioteca com quarenta, sessenta lugares aproximadamente, de certo modo é uma falha [...] mas tem um espaço que é refrigerado e tem um certo conforto, as falhas que eu vejo é o número de mesas que é insuficientes, cabines né, individuais pra estudo, que ainda não foi colocado [...] uma política estudantil envolve não somente a casa do estudante, mas também um restaurante universitário [...] a fisioterapeuta que não tem uma área adequada [...] a ação da assistente social se mostra efetiva nos processos seletivos é relacionados aos diversos programas de bolsa que ela coordena é hoje nós temos uma deficiência em função da perda da psicóloga que era um apoio importante [...] tem também a expectativa do, do, da questão da medicina do trabalho, dos agravos que possam ta condicionados a realização das atividades [...] (professor Rodrigo).*

## **Categoria 6: Biblioteca**

Esta categoria aduz o discurso dos professores acerca da biblioteca em suas condições de trabalho; logo a professora Marcela ressaltou que planeja suas aulas a partir de seus livros próprios porque o acervo da biblioteca é pequeno para o curso. Em sua fala, verifica-se que ela questiona como avaliar o aluno, posto que não tem livros para suas disciplinas; logo ela mencionou que busca artigos na internet para dar esse suporte.

*[...] eu, por exemplo, faço minhas aulas com base nos livros que eu tenho mesmo porque nosso acervo é pequeno [...] eu tenho algumas disciplinas que agora que tem livro [...] aí você quer avaliar o aluno, quer que o aluno estude nesse livro e na verdade não tem esse livro né, mas assim a gente tem acesso à internet, que às vezes é ruim [...] mas dá pra gente ter acesso a artigo [...] (professora Marcela).*

Segundo o professor Rodrigo, a biblioteca atende em partes a demanda do curso e para melhorar é necessário adquirir mais títulos e aprimorar o acesso com auxílio da tecnologia da informação e assinatura de periódicos

*[...] a biblioteca, ela já atende a uma demanda do curso, mas alguns títulos tem que ser complementados, faltam, precisa se de ferramentas que permitem que o aluno tenha acesso ao banco de dados da biblioteca né, não sei se um sistema de classificação, um computador com um banco de dados né? Não só da biblioteca, do acervo do local, mas do acervo de outras bibliotecas da UFAM, né, e também que tenham mecanismos que permita que nós e os alunos possam ter acesso a periódicos, né e possamos buscar esses periódicos na biblioteca a nível de Brasil [...]* (professor Rodrigo).

A professora Fátima esclareceu que a biblioteca atende muito bem a necessidade de livros na área da química, mas nas especialidades da farmácia não atende bem. Diante desse problema, ela informou que cede alguns de seus livros para os alunos xerocopiarem e terem algum material para leitura.

*[...] tem um acervo riquíssimo, mas muito na área de química, mas eu to tratando do curso de farmácia, quando eu chego nas especialidades farmacêuticas, você não tem livro, então na área da tecnologia você tem sim alinhamentos, outros livros de analítica, só que quando você vai para controle de qualidade, você só tem um único livro e controle de qualidade microbiológico não tem livro nenhum, do medicamento e cosmético, isso é uma dificuldade [...] os alunos só tiveram material pra estudar, bibliográfico, do material que eu cedi pra xerocar dos meus livros [...] então isso é uma das dificuldades* (professora Fátima).

### **Categoria 7: Gestão de materiais**

Esta categoria encentra o exposto pelos professores a respeito da influência da gestão de materiais em suas condições de trabalho. A professora Lucimara salientou que não é atendida quando solicita materiais, o que dificulta o planejamento de suas aulas práticas, logo expõe que é necessário divulgar de uma lista advinda de um bom inventário.

*[...] os materiais reagentes, às vezes tem aqui no instituto, mas eu não sei o que tem aqui no instituto [...] eu não recebo a lista do que realmente tem físico aqui. E aí eu só posso fazer as minhas aulas práticas, desenhar minhas aulas práticas, esquematizar minhas aulas práticas com o que tem aqui no instituto, mas eu não sei o que tem no instituto. [...] tem muita coisa que tem aí que eu não sei que tem. E aí eu posso acabar caindo no erro de pedir de novo e aí, por exemplo, eu vou pedir trezentas placas de petri, mas aí eu não sei que aqui já tem quinhentos. Então daqui a pouco eu vou ter uma quantidade muito grande do mesmo material justamente por esse erro, que eu considero um erro assim de logística [...]* (professora Lucimara).

Este problema também foi focalizado pela professora Marcela ao expor suas dificuldades em saber que materiais estão de fato disponíveis para aulas práticas. Ela informou que algumas vezes não há coerência entre aquilo que consta no banco de dados e o físico, o que inviabiliza a realização de aulas práticas; logo, ela expressou a necessidade de melhorar este aspecto da seguinte forma.

*[...] nós temos então essa dificuldade de trabalho com relação a saber que material tem, às vezes você tem no sistema e ninguém conta por exemplo, talvez esteja em algum lugar, então falta isso pra melhorar nossas condições de trabalho [...] uma melhor organização dos materiais existentes, é, montar uma equipe, não sei alguma forma de melhorar essa gestão de suprimentos [...] eu já me encontrei várias vezes nessa situação, dizem olha professora, o sistema diz que tem, mas a gente não conseguiu encontrar aí eu minha aula é amanhã por exemplo e me deram essa informação agora a tarde e o quê que eu vou fazer? Não deu pra fazer essa aula, entendeu? Então eu acho que precisa melhorar esse aspecto [...] precisa fazer um planejamento realmente melhor (professora Marcela).*

### **Tema 3: Relevância social do curso**

Este tema apresenta a falácia dos professores sobre a relevância social do Curso de Ciências Farmacêuticas do Instituto por meio das seguintes categorias: curso de grande demanda, mercado amplo, recursos humanos capacitados para atender a população, contribuição com o desenvolvimento da cidade de origem do aluno, melhoria na saúde da cidade, acolhimento do curso no instituto, curso que demanda profissional e estrutura, anseios da cidade e curso/profissão desconhecido por parte da população.

#### **Categoria 1: Boa aceitabilidade**

Esta categoria destina-se ao discurso dos professores que trataram o curso como sendo de boa aceitabilidade em razão de sua grande demanda.

Para a professora coordenadora Priscila, o curso é muito procurado e remeteu-se ao fato de ser o mais concorrido no vestibular possivelmente por ser um curso da área da saúde, que atrai muitos candidatos pela carência destes profissionais, desta forma ela enxerga uma contribuição social.

*Eu acho que é um curso que os alunos procuram muito né? Sempre tem sido o mais concorrido no vestibular né? Então tem sido muito procurado, acho que por que é um curso da área de saúde né? Tem atraído bastante né, devido a carência né, de profissionais na região da área de saúde né, aí eu acho que a gente contribui com a sociedade (professora coordenadora Priscila).*

Nas considerações da professora Lucimara, o curso é muito demandado por oferecer ao profissional vários campos de trabalho, que vão de medicamentos, alimentos, bioquímica, patologia, dentre outras.

*É um curso que é bem procurado porque o Curso de Farmácia, ele te abre um leque de possibilidades. Então quando você faz farmácia você pode trabalhar com medicamento que é o básico do curso né, você trabalha com medicamentos; você pode trabalhar com alimentos né, você pode trabalhar com a área de laticínio, por exemplo, bioquímica né, patologia né, então você tem um leque muito grande de possibilidades né e por causa disso a procura é bem alta (professora Lucimara).*

## **Categoria 2: Mercado amplo**

Converge-se nesta categoria o pronunciamento dos professores quanto ao mercado de trabalho do profissional farmacêutico.

A professora Lucimara salientou que o mercado de trabalho haverá de absorver os egressos dentro da própria cidade que o Instituto faz parte porque há carência de farmacêuticos e nos municípios vizinhos também.

*Então nossos alunos quando se formarem aqui não vão ter grande dificuldade de conseguir um emprego, ah dentro da própria cidade, da própria Itacoatiara [...] a gente tem uma falta muito grande de farmacêutico, principalmente farmacêutico voltado pra área do medicamento. Tá faltando aqui em Itacoatiara, na maioria eu acho dos municípios vizinhos, e em Manaus também tem uma grande demanda de farmacêuticos né, pra todas essas áreas, pra farmácia de alimentos [...] (professora Lucimara).*

O professor Thiago manifestou sua vontade em ver os egressos inseridos no campo industrial.

*[...] eu posso considerar assim que esses alunos quando formados, espera-se que ele tenha condições, ele passou pelas disciplinas necessárias para trabalhar na indústria [...] na indústria farmacêutica, né, na indústria de medicamento, na produção de medicamento, farmacêutico tem o seu lugar lá pra trabalhar na produção, em análise, controle de qualidade e enfim (professor Thiago).*

A professora Fátima fez referência ao campo de trabalho para os egressos, ressaltando que o mercado de trabalho em Itacoatiara é mais voltado à saúde pública e bioquímica. Por esta razão estes alunos precisam ser bem preparados para atuarem como farmacêuticos hospitalares e na gestão de saúde pública.

*[...] a farmácia é um curso que você pode atuar em diversas áreas, em uma gama de áreas, você pode fazer bioquímica, você pode ser um farmacêutico industrial e participar de fabricação de medicamento, controle de qualidade, gestão de farmácia, gestão hospitalar, atenção farmacêutica [...] eu sou industrial, eu sou tecnologista e eu sei que pouca gente vai seguir minha área porque e também se ficarem aqui [...] porque o mercado aqui é saúde pública, é bioquímica sim, mas é saúde pública, é isso que é o mercado que eles tem aqui, é isso que a população espera. É pra isso que a gente tem que preparar os alunos, formar eles pra eles serem bons farmacêuticos hospitalares, bons farmacêuticos de gestão pública, de saúde pública, de atenção farmacêutica [...] (professora Fátima).*

Aos olhos da professora Bárbara, o profissional farmacêutico é o profissional que se identifica com o medicamento para que chegue de forma segura até o consumidor final. Em seu discurso, ela comentou que o Conselho Federal de Farmácia teve um grande empenho para que a população conhecesse a relevância do farmacêutico e que este profissional passou ter um campo de atuação muito maior.

*[...] farmacêutico no contexto da saúde né, que aquele profissional do medicamento, que é aquele profissional que vai atrás, na busca de novos medicamentos né, também na parte da dispensação, farmacêutico hospitalar que cuida de toda essa parte aí do medicamento pra que chegue nas mãos da população né, o medicamento ideal, livre de qualquer problema. Então, eu acredito que o Conselho Federal de Farmácia, ele trabalhou muito pra que essa visão do farmacêutico fosse, fosse real [...] o farmacêutico também entrou muito em outras áreas que antes ele não entrava, como saúde da família, né farmácia hospitalar e até mesmo na farmácia clínica (professora Bárbara).*

Sob este ângulo, a professora coordenadora Priscila adicionou que atualmente o farmacêutico tem uma formação mais geral, podendo atuar em diversas áreas, podendo seguir carreira acadêmica.

*O Curso de Farmácia é bem amplo né, antes o farmacêutico tinha uma formação mais específica, ou formava na área de alimentos, ou formava na área de análises clínicas ou indústria, agora ele sai com formação mais geral, pode trabalhar tanto na área de alimentos [...] na área de análises clínicas em laboratórios né, realizando exames né, é pode trabalhar em hospitais também na área de assistência, atenção farmacêuticas né, é dando orientação sobre o uso de medicamentos né, pode trabalhar no hospital realizando exames laboratoriais e na parte de medicamento de indústria né, ele pode trabalhar com manipulação de medicamentos, formulações cosméticas [...] na parte de controle de qualidade né, manipulação, formulação, então o mercado de trabalho pro farmacêutico é bastante amplo [...] futuramente vai ter um curso de mestrado, de pós-graduação e o aluno pode se matricular no curso de mestrado e aí ele executa um projeto de pesquisa junto com o orientador né, aí na área de trabalho do professor orientador que ele escolher e aí pode continuar depois fazer um doutorado né, talvez depois pode ele prestar um concurso aqui pra universidade (professora coordenadora Priscila).*

### **Categoria 3: Profissionais aptos a assistir a população**

Esta categoria concentra o pronunciamento dos professores a respeito da relevância social do curso em razão de oferecer recursos humanos capacitados para atender a população.

Neste contexto, a professora Lucimara mencionou que nas drogarias de Itacoatiara não têm farmacêutico, por esta razão a população fica sem as informações necessárias para fazer um bom tratamento; logo considerou que o farmacêutico é muito relevante para que a atenção à saúde seja melhor no Município de Itacoatiara.

*[...] o médico prescreve e o paciente que se vire né. Aí o paciente vai e compra o medicamento e como nas drogarias daqui não tem uma fiscalização muito grande, a maioria não tem farmacêutico, né, então o paciente, a comunidade em geral acaba às vezes não recebendo as informações que são necessárias para o tratamento eficiente porque aquele determinado medicamento, e para que aquele medicamento não seja tóxico para aquele paciente e para que aquele medicamento tenha uma absorção maior é para aquele paciente [...] se você tem um farmacêutico pra tá orientando, pra tá prestando atenção farmacêutica pra comunidade né, com certeza a gente teria uma, uma atenção para a saúde muito melhor aqui no município [...]* (professora Lucimara).

Para a professora Marilza, o Curso de Ciências Farmacêuticas é bem aceito porque há aparatos que exigem a presença do farmacêutico em muitos campos de trabalho. Na sequência, salientou que no Município de Itacoatiara a atenção farmacêutica é realizada por pessoas práticas, sem o devido conhecimento técnico adquirido na universidade.

*[...] é necessário farmacêutico na farmácia, é até exigido [...] e em outros segmentos que eles podem atuar. [...] na Cidade de Itacoatiara, algumas não tem farmacêuticos [...] o que não é correto porque estão trabalhando com vidas ali né, então por mais que as pessoas e tenham experiência de vida, elas não tem detalhes do conhecimento técnico que são passados dentro da universidade* (professora Marilza).

### **Categoria 4: Contribuição com a cidade dos egressos**

Esta categoria agrupa as considerações feitas pelos professores que se referiram à contribuição que os alunos podem dar para a sua cidade de origem.

Na opinião do professor Rodrigo o curso vai contribuir com o interior do Estado do Amazonas, onde tem menos profissional farmacêutico atuando.

*O Conselho de Farmácia ele rezistra [sic] no Estado do Amazonas 2.200 profissionais, donde cerca de 200 estão atuando no interior, o resto se concentra na região de Manaus, então a nossa expectativa é que os alunos supram essa demanda do interior [...] dentro do processo de saúde, ele atua como gestor, ele atua no*

*processo de relacionados à produção de medicamentos, no diagnóstico, na saúde pública, então nossa perspectiva é que esses alunos, quando retornarem à sua cidade de origem vão tá atuando nesse sentido (professor Rodrigo).*

### **Categoria 5: Melhoria na saúde da cidade**

Esta categoria reúne a alocação dos professores a respeito da relevância do curso investigado na melhoria da saúde da cidade.

De acordo com as considerações da professora Lucimara, este curso contribuirá com o desenvolvimento da saúde na cidade, que tem carência de farmacêuticos, de laboratórios, falta de uma farmácia de manipulação. Por esta razão ela considera este curso pode preencher essas lacunas.

*[...] em Itacoatiara a gente tem uma quantidade muito pequena de farmacêuticos bioquímicos, tem uma quantidade pouca de laboratórios, a gente não tem uma farmácia de manipulação né, que é uma área forte do farmacêutico, só o farmacêutico pode trabalhar com manipulação e também até o medicamento [...] então eu vejo que aqui a gente tem uma falta desses profissionais que prestam atenção farmacêutica, né a gente tem uma falta de farmacêuticos magistrados, a gente não tem uma farmácia de manipulação aqui na cidade [...] aqui em Itacoatiara a gente forma o profissional que a gente chama de generalista [...] ele pode tá trabalhando em todas essas frentes, então eu acho que vai ajudar muito e vai melhorar muito a saúde, né e a atenção à saúde aqui no nosso município (professora Lucimara).*

Sob o olhar do professor Thiago, a saúde em Itacoatiara é precária em todos os aspectos e por conhecer a realidade do hospital, ele sustenta que é necessário somar para mudar este cenário.

*[...] a saúde é precária eu digo agora que em Itacoatiara a saúde é precária em todos os sentidos, o hospital é precário, eu estive, visitei o hospital, mas eu sempre defendo uma coisa, até pela minha experiência como farmacêutico, é um grande laboratório pra nós, pra nós modificarmos esse panorama, mas nós temos que encarar o problema e resolvermos e tentarmos contribuir para o crescimento né, da cidade (professor Thiago).*

### **Categoria 6: Acolhimento do curso no Instituto**

Junta-se em torno desta categoria o discurso dos professores a respeito do acolhimento do curso dentro do próprio Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia.

O professor Thiago declarou que ao chegar no Instituto não sabia que curso funcionaria e com somente dois professores da área de farmácia houve questionamentos a respeito do funcionamento de um curso da saúde em um Instituto de Ciências Exatas e

Tecnologia. Diante desse fato, ele chama atenção para a aceitabilidade no Instituto em função dos projetos e dos laboratórios de farmácia compartilhados com áreas afins do Instituto.

*[...] chegamos dois professores aqui pra tocar um Curso de Ciências Farmacêuticas [...] havia aquela estranheza por parte dos colegas né, o que um curso da área da saúde está fazendo aqui [...] eu costumo dizer que ele está na, nas Ciências da Saúde por questão de nomenclatura, mas ele é tecnológico também [...] a primeira situação que tinha que acontecer era nós aceitarmos esse curso [...] se eu não acreditasse nisso talvez esse curso não tivesse hoje as condições que tem, não são as melhores condições, mas em quatro anos nós temos, pelo que nós temos e pelo volume de trabalhos que nós temos inclusive é pesquisa [...] nós conseguimos no final, mais laboratórios para o instituto [...] e nós estamos trabalhando ali né, em laboratórios conjugados, eu digo que são conjugados porque são né, eles têm que servir pra tudo [...] nós precisamos de mais profissionais pra trabalhar [...] eu contei isso no momento que eu era coordenador como uma vitória [...] (professor Thiago).*

No ponto de vista do professor Rodrigo e preciso aceitar o curso como um curso autêntico da saúde.

*É por estar num Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia é importante que este curso seja interpretado por parte dos gestores, por parte dos demais profissionais que aqui estão, como um curso genuinamente de saúde (professor Rodrigo).*

### **Categoria 7: Curso que demanda profissionais e estrutura**

Esta categoria associa a fala da professora Marcela à demanda que o curso tem por profissionais e suas respectivas especialidades e estrutura necessária para funcionamento. Neste contexto, ela ressaltou que quando as disciplinas do curso são distribuídas dentro da especialidade de cada professor, agrega-se mais ao conhecimento do aluno.

*[...] é um curso muito amplo [...] como são áreas muito específicas nós temos poucos professores pra atender todas essas áreas né, por quê eu acho que talvez eu acho que a gente tem que fazer com que o MEC veja que o número de professores que a gente tem, por exemplo hoje em dia ele não atende a necessidade do curso porque não é só uma questão de ah são tantos alunos pra tantos professores [...] às vezes eu digo ah eu vou dá essa disciplina, mas essa disciplina ela não é bem da minha área, eu não entendo muito dela, com certeza se uma pessoa que trabalhasse com ela [...] daria uma aula muito melhor que a minha (professora Marcela).*

### **Categoria 8: Anseios da cidade**

Combina-se nesta categoria a fala do professor Thiago que aclarou que o curso não era exatamente o que a cidade esperava, mas observa na população uma aceitabilidade razoável.

Quanto à aceitabilidade do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia (ICET) na cidade, ele percebe que foi muito bem aceito.

*[...] eu posso falar para a sociedade é na minha percepção as pessoas que com quem eu conversei assim na cidade, eles vieram com muitos bons olhos o Curso de Farmácia [...] mas eles queriam agronomia, eles queriam pesca, eles queriam é direito, eles queriam medicina, mas se sabe que assim como o Curso de Farmácia, medicina é um curso muito caro, então não teria condições de começar. [...] as pessoas acolheram muito bem a universidade, os funcionários, a universidade como um todo, valorizam esse profissional que em outros lugares eles não são valorizados [...] (professor Thiago).*

### **Categoria 9: Curso e profissão desconhecida**

Esta categoria apreende a oratória da professora Marcela que mencionou o fato de o Curso de Ciências Farmacêuticas e a profissão do farmacêutico ainda não ser bem conhecida pela população.

*Olha o Curso de Farmácia na verdade é um curso que eu tenho certeza que a maioria das pessoas que ingressam, elas não sabem o que é o curso, primeiro é a, principalmente aqui no Norte a gente sente muito isso, por causa do, do, eu acho que culpa mesmo dos profissionais já atuantes [...] poucas pessoas realmente entendem, eu tinha até um colega que uma vez disse pra mim que ele formou e até hoje o pai dele achava que ele fazia enfermagem [...] a maioria das pessoas não sabem o que é farmácia [...] (professora Marcela).*

### **Tema 4: Aspectos motivacionais**

Este tema exhibe o proferido pelos professores a respeito dos aspectos motivacionais como parte humana de um sistema de produção de serviços através das seguintes categorias: motivação, satisfação e expectativas.

#### **Categoria 1: Motivação**

Esta categoria abrange o discurso dos professores a respeito de sua motivação em suas atividades laborais; sendo que a professora Lucimara manifestou sua motivação por gostar muito da microbiologia.

*[...] eu acho que eu me desempenho bem na área de microbiologia, eu sempre estou bem atualizada, eu sempre leio artigo né, artigos recentes, não fico só no que tem nos livros, eu sempre tento passar pros meus alunos conteúdos bem atuais [...]*

*minha primeira aula é o quê que a microbiologia vai influenciar na vida do meu aluno, aí a gente faz cultura da mão, dedo [...] (professora Lucimara).*

O professor Thiago falou sobre sua motivação primeiramente esclarecendo que cursou farmácia por convicção. Depois, pronunciou que se sente motivado em suas atividades por ter criado condições melhores para o curso funcionar. Dando continuidade, declarou que outro fator motivacional advém dos projetos de pesquisa que ele aprovou juntamente com outros colegas.

*[...] eu fiz farmácia porque eu quis [...] eu achei interessante a possibilidade de trabalhar com saúde e com química, medicamento é tudo química, farmacêutico é um químico da saúde, eu costumo dizer [...] a minha motivação aqui foi criar as condições pra poder realizar um trabalho [...] minha motivação vem também a partir dos projetos que nós aprovamos, nós temos bastante projetos aí né, que vai aí dentro do Curso de Farmácia [...] (professor Thiago).*

A professora Marcela apregoou que sua motivação advém do interesse do aluno pelo conteúdo de suas aulas e por ter material para realizá-las.

*Eu sou o espelho da minha turma, eu sou muito motivada assim, pô quando eu vejo que minha turma está interessada eu me interesso mais ainda [...]. Então eu sou muito assim motivada com minha turma, nem tanto com nota [...] e também tem a motivação com relação ao material que eu tenho pra dá aula né, então com certeza uma disciplina que eu vejo que tem mais material é mais satisfatório, a gente fica bem mais motivado porque você faz uma aula melhor [...] (professora Marcela).*

Já o professor Rodrigo expôs se sente motivado em trabalhar no curso de sua formação, no entanto divergências no âmbito do colegiado do curso e do Instituto o desmotivam. Na sequência tratou de questões didático-pedagógicas, que segundo ele, deve ser o ponto chave para o processo de formação, logo propôs que fosse realizada uma semana antes de cada semestre para discutir sobre o assunto.

*[...] foi sempre um fator importante de motivação, lecionar dentro de um curso que foi a minha formação [...] dentro do Curso de Ciências Farmacêutica existe uma divisão é ideológica e isso tem me desmotivado é um choque de idéias sem possibilidade muitas vezes de diálogo entre os professores [...] não é o fato de eu ser, ter o título de doutor que eu possa, que eu acredito que tenha sido preparado do ponto de vista pedagógico pra tá lecionando e eu acho que isso se aplica a vários colegas, daí a deficiência no passar a informação pros alunos em algumas disciplinas, então eu acho que do ponto de vista pedagógico, a coordenação acadêmica do instituto deveria investir mais na busca dessa qualificação, não necessariamente com o curso, mas poderia se promover sei lá uma semana pedagógica antes do início do semestre né [...] (professor Rodrigo).*

Por esta via a professora Fátima colocou que gosta da carreira acadêmica, entretanto se sente desmotivada por razões pessoais e privações de recursos para ministrar aulas. Dentre os pontos que precisam melhorar para que ela se sinta mais motivada destaca-se o repasse de material para aulas práticas e que suas solicitações sejam atendidas do ponto de vista administrativo.

*Minha motivação em trabalhar especificamente no Curso de Farmácia é ser docente, digamos que eu sempre aspirei isso [...] mas desde que eu vim pro Instituto eu me sinto meio desmotivada por N motivos: pessoais e profissionais. Os pessoais [...] dizem respeito a várias coisas, você está longe de sua família [...] o que mais me desmotiva na verdade, a trabalhar, a exercer o que eu tanto gosto aqui no Instituto, primeiro você fica preso por querer dar uma aula e não ter recurso, então isso você já fica frustrado[...] a gente sabe que tem material e o material não é repassado [...]. Então a gente dá nos processos administrativos [...] eu solicitei que o espectrofotômetro fosse montado no laboratório da farmácia pra que eu pudesse dar aula de controle de qualidade e o semestre inteiro praticamente me enrolaram [...] (professora Fátima).*

## **Categoria 2: Satisfação**

Esta categoria contém a oratória dos professores a respeito de sua satisfação como atores no processo de formação de farmacêuticos do Instituto.

A professora coordenadora Priscila salientou que se sente satisfeita com o seu trabalho porque gosta da área da saúde e da química e através dessa combinação poder realizar pesquisa e contribuir com a construção do conhecimento na área da farmácia.

*É eu sou farmacêutica né, fiz mestrado e doutorado na área de ciências farmacêutica, então eu gosto dessa área né e gosto muito de trabalhar na área da saúde e com química também né? É com pesquisa né, e eu acho que a gente consegue contribuir bastante nessa área de farmácia (professora coordenadora Priscila).*

A professora Lucimara declarou que ingressou na área da farmácia por opção e de acordo com sua especialidade se vê bem mais voltada na vertente da saúde. Para ela isso é prazeroso e faz que ela tenha um bom desempenho.

*[...] eu quis fazer farmácia [...] é me habilitei em análises clínicas e fiz mestrado em patologia tropical, então minha área, eu to bem mais ligada mesmo na área da saúde [...] eu amo a microbiologia, então eu pra mim trabalhar com a microbiologia é uma satisfação muito grande [...] quando você trabalha no que você gosta, isso acaba se refletindo no seu desempenho (professora Lucimara).*

O professor Thiago pronunciou que se sente satisfeito por dar sua parcela de colaboração com a unidade, principalmente com o Curso de Ciências Farmacêuticas. Ele declarou que recebeu algumas críticas de membros da comunidade acadêmica, mas para ele isso faz parte do processo de construção do curso.

*[...] críticas, erros né, nós cometemos, mas só comete erro quem tenta, quem tenta fazer o certo, mas aí nós vamos consertando aqui e ali, é críticas dos pares, de alunos é de outros colegas que não são do Curso de Ciências Farmacêuticas vão existir [...] as críticas são sempre bem vindas desde que sejam construtivas [...] eu estou aqui para ser professor do Instituto, pra ser pesquisador [...] eu posso dizer que com muita satisfação que eu fiz alguma coisa por esse instituto, por este curso de farmácia [...] é claro que tem que melhorar, tem que expandir, tem que melhorar o quadro, mas eu vejo com muita satisfação [...] (professor Thiago).*

A professora Marilza disse que se sente muito satisfeita com a docência no Instituto, independente do curso, apesar de ratificar o fato de que alguns alunos não se esforçam o bastante para ter bons resultados.

*Eu tenho muita satisfação em trabalhar com os meninos, de uma forma geral, não só da farmácia, é, muitos são esforçados, outros nem tanto, isso daí já é de se esperar, é de qualquer curso de graduação e até mesmo de pós. Então eu estou satisfeita com a turma, é com o rendimento deles nem tanto que poderia ser melhor, mas de uma forma geral to satisfeita (professora Marilza).*

A professora Bárbara revelou que teve toda uma adaptação para a docência, compatibilizando pesquisa e extensão de modo que passou a gostar de suas atividades.

*[...] vim fazer o, o concurso e passei, apesar de não ter tido nenhuma experiência anterior, é um desafio assim porque assim, você tem que equilibrar, né, tem que equilibrar a quantidade que você prepara suas aulas, ministra suas aulas, ainda ter que separar tempo de pesquisa, extensão, então no começo pra mim foi um pouco difícil, mas aí depois eu já consegui entrar num ritmo da docência, mas depois eu gostei (professora Bárbara).*

### **Categoria 3: Expectativas**

Esta categoria contém em si a alocação dos professores sobre suas expectativas quanto ao Curso de Ciências Farmacêuticas.

A professora coordenadora Priscila pronunciou que o está em fase inicial, mas tem a infraestrutura necessária para crescer, mostrando-se otimista.

*Ainda está muito no começo né? Ainda não formou nenhuma turma né, mas eu acho que tem condições de crescer né? Já tem uma infraestrutura inicial né pra laboratórios, pra aula né, salas de aula, então acho que, é eu sou otimista [...] (professora coordenadora Priscila).*

A professora Lucimara fez saber que o curso terá pouca saída de alunos diplomados em sua primeira turma, mas houve melhoras no quadro docente e estrutura laboratorial, o que resultará na saída de mais alunos diplomados e com melhor conhecimento prático. Contudo, ela tem expectativas de desenvolvimento melhoras na atenção à saúde do Município de Itacoatiara.

*[...] essa primeira turma que vai se formar é composta por uma aluna [...] isso aconteceu porque é justamente o curso ainda estava se instalando, a gente não tinha profissionais né, mas assim, as outras turmas vão se formar com número normal de formandos, que são pelo menos onze [...] eu acho que a gente vai conseguir desenvolver muita coisa aqui na cidade, a gente vai conseguir melhorar muito a atenção à saúde do município [...] eu acho assim, que agente vai conseguir formar sim alunos com qualidade, não porque a primeira turma não tem qualidade, mas eles ficaram muito na teoria porque a gente não tinha infraestrutura, a gente não tinha reagentes [...] (professora Lucimara).*

O professor Thiago tem expectativas que o curso se torne referência nacional. Suas expectativas também se voltam a contribuir com pesquisas e com o primeiro programa de Pós-Graduação que estava sob aprovação da CAPES, de forma que suas expectativas se voltam ao crescimento do Instituto como um todo.

*[...] a minha expectativa quanto ao Curso de Farmácia é que em anseio que este curso seja referência não em Itacoatiara, não no Amazonas, mas que ele seja referência no Brasil também, então essa é a expectativa, é por isso que eu trabalho [...] tem os projetos coletivos que todos nós participamos e estamos trabalhando esses projetos coletivos desde quando nós entramos aqui [...] então pra você verificar são quatro anos de existência e o Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia está criando um mestrado multidisciplinar [...]. Então eu vejo com muitos bons olhos aqui, eu vejo que tem muito professor comprometido [...] (professor Thiago).*

As expectativas da professora Marcela são de melhora na gestão de material, instalação de equipamentos e na admissão de mais professores para atender as especificidades do curso. Não obstante, expressou vontade de contribuir com a estruturação dos laboratórios.

*[...] eu espero sim que melhore, principalmente com relação ao material [...] agora minhas expectativas com relação por exemplo, a vim mais professores porque eu acho que melhoraria muito o curso né, é se viessem mais professores pra dar essas disciplinas mais específicas [...] eu espero que melhore principalmente com relação as instalações, a, os instrumentos, a, equipamentos [...] a gente conta muito com dinheiro de projeto porque pela universidade é complicado [...] eu acho que se*

*agente tivesse mais tempo pra fazer projeto, nós teríamos mais coisas [...] (professora Marcela).*

O professor Rodrigo pronunciou que sua expectativa quanto ao curso investigado é oferecer aos discentes uma formação de qualidade sem algumas deficiências de ordem pedagógica e físico-estrutural por vias do desenvolvimento de instrumentos de gestão.

*A expectativa com relação ao curso é que ele possa atender de forma adequada, com qualidade, a questão da formação de nossos discentes. Hoje, a priori, eu não vejo e eu ainda vejo muitas deficiências em relação a essa formação, do ponto de vista pedagógico, do ponto de vista da estrutura física, então hoje a gente tem que criar instrumentos que possam atender essa, esse quesito, mas eu penso que a médio, a longo prazo, esse processo vai acontecer (professor Rodrigo).*

A professora Fátima tem a expectativa de que o corpo docente se estruture e focalize condições de trabalho melhores para atender aos alunos.

*[...] a minha expectativa, eu espero que seja isso que aconteça, que o corpo de farmácia se una e corra atrás, pra criar condições de trabalho, favoráveis [...] que a gente consiga estruturar o corpo docente [...] sejam pessoas também com a mesma capacitação, com o mesmo empenho de correr atrás das coisas pro curso [...] então as minhas expectativas minhas são das melhores, que o curso realmente cresça [...] os alunos realmente tinha suas falhas no ensino médio deles [...] eles têm muita vontade de aprender [...] o maior bem do, do curso da farmácia são os alunos, eles realmente tem boa vontade e compreendem a nossa situação atual (professora Fátima).*

A professora Marilza mostrou-se pontual ao expor que suas expectativas é que os alunos compreendam ao menos os pontos principais que ela ministrou dentro de sua área, ao longo do semestre em que houve a coleta de dados, a fim de que eles possam ter o suporte necessário para prosseguir seus estudos.

*A minha expectativa quanto ao curso na área em que eu leciono pra eles que é química orgânica a minha expectativa é que eles possam tá acabando esse semestre aí tendo compreendido o que eu passei, pelo menos nos tópicos principais para que eles possam dar segmento no estudo e é isso (professora Marilza).*

Por fim, a professora Bárbara pronunciou que acredita no futuro promissor do curso, com expectativas de superação de toda a dificuldade que ela vê na logística de laboratórios para que os alunos possam utilizá-los adequadamente no seu processo de formação.

*Bom, o Curso de Ciências Farmacêuticas, eu espero, eu acredito que ele tem um grande futuro [...] tem toda aquela questão né da logística, que é um pouco complicado [...] alguns ajustes nos equipamentos, na montagem dos laboratórios,*

*por que o Curso de Farmácia, ele é um curso diferenciado [...] e necessita pra ter um ensino de qualidade nesse tipo que haja mesmo um laboratório montado e que o aluno tenha acesso. Então hoje, até pelo tempo, eu tenho poucos anos aqui, até porque a primeira turma vai se formar agora, eu acredito que o esforço tá sendo grande pra que na próxima turma os alunos tenham esse acesso, principalmente às aulas práticas, que hoje em dia é onde mais nós pecamos aqui no nosso curso (professora Bárbara).*

#### 4.4.1.4 Entrevistas com os alunos

Das entrevistas com os alunos advieram os temas da figura 39: infraestrutura discente, estímulo à atividades acadêmico-científicas, relevância social do curso e aspectos motivacionais e suas respectivas categorias, como segue.

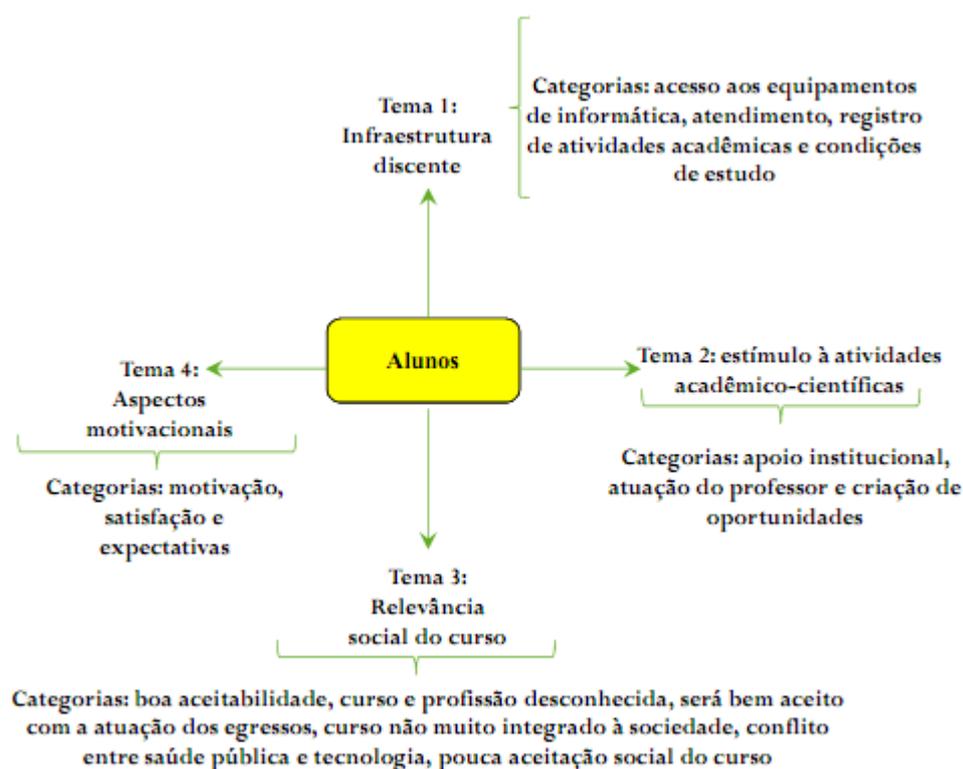


Figura 39 – Esquema de apresentação de entrevista com alunos.  
Fonte: Rosas e Costa, 2012.

#### Tema 1: Infraestrutura discente

Este tema diz respeito ao discurso dos alunos acerca da infraestrutura discente, dessa forma estão vinculadas a ele as seguintes categorias: acesso aos equipamentos de informática, atendimento, registro de atividades acadêmicas e condições de estudo.

## **Categoria 1: Acesso aos equipamentos de informática**

Esta categoria abrange o discurso dos alunos acerca do acesso aos equipamentos de informática na Unidade. Dessa forma, duas subcategorias estão vinculadas a ele: acesso principal pelo laboratório de informática e acesso secundário pelo laboratório de informática; pelas quais é possível saber mais detalhes sobre como os alunos têm acesso a esses equipamentos e de que forma eles podem auxiliar em suas atividades.

### **Subcategoria 1: Acesso principal pelo laboratório de informática**

Nesta subcategoria, segue o discurso dos alunos que se referiram ao laboratório de informática como principal meio de acesso aos equipamentos de informática, o que reporta primeiramente ao discurso do aluno Carlos, que se expressou da seguinte forma.

*Bom, os equipamentos de informática são acessados a partir do laboratório de informática [...] (aluno Carlos).*

Dando continuidade, segue o discurso dos demais alunos, através dos quais foi possível adentrar em diferentes aspectos referentes ao acesso pelo laboratório de informática.

### **Finalidade de acesso**

Quanto à finalidade, foram identificados alguns motivos que levam os alunos a procurar o laboratório de informática, revelando-se que buscam primordialmente o acesso à internet para suporte aos trabalhos acadêmicos e redigir trabalhos.

*[...] a gente tem acesso à internet, pode fazer pesquisa né [...] a gente pode pesquisar, pode fazer um trabalho [...] (aluno Carlos).  
É no Instituto nós temos dois laboratórios de informática né, um é considerado laboratório didático [...] onde normalmente a gente tem as disciplinas que estão relacionadas com a informática [...] temos um outro laboratório didático que a gente entende ele mais como laboratório comunitário, laboratório de consulta [...]eu faço muito uso dele porque eu não tenho internet em casa [...] (aluno Elisioney).*

### **Dificuldade no acesso**

Trata-se de alguns fatores de dificuldade pertinentes ao acesso aos laboratórios de informática e seus equipamentos existentes no Instituto, segundo a percepção dos alunos. Eles revelaram que há grande dificuldade devido à qualidade da conexão da internet, a ocorrência

de aula no laboratório, à capacidade do laboratório, ao sistema operacional instalado nas máquinas, dentre outras.

*[...] alguns fatores que não ajudam muito aí, tipo a velocidade da internet é muito baixa [...] e o horário de, de aula e como a UFAM tá tendenciando a crescer e tendo mais alunos, esse tá sendo muito pequeno ao tanto de aluno [...] (aluno Carlos).*

*[...] toda vez quando eu vou lá, a internet às vezes não funciona e custa muito e os computadores todos são no Linux (aluna Marina).*

*[...] nós acabamos sendo prejudicados pelo fato de se ter uma má internet [...] também uma dificuldade que eu vejo é com o novo Linux [...] e às vezes a gente não tem nenhum técnico pra, uma pessoa que nos oriente [...] (aluna Cláudia).*

*[...] Aqui a gente tem a carência assim de laboratório de informática né, devido ser só um laboratório para, pra tá ajudando todos os alunos [...] (aluno Rosimar).*

*[...] geralmente a gente procura acesso à internet pra fazer uma pesquisa de trabalho e muitas vezes não encontra [...] a maioria não tem um notebook [...]então precisa sim da ajuda de um colega [...] (aluna Marta).*

*[...] a gente tem uma grande dificuldade, uma vez que a internet não é aberta, apenas pros servidores, pra professores e a gente tem uma grande dificuldade de ter acesso e os laboratórios são supersaturados (aluna Luiza).*

*[...] quando eu preciso acessar a internet, a maioria das vezes não tá, não tem acesso (aluna Adriana).*

*[...] a maioria das vezes em que se procura, se procura esses laboratórios para fazer pesquisa, fazer trabalho esses laboratórios ou eles estão lotados ou eles estão tendo aula [...] (aluno Rogério).*

*[...] a única questão era a própria internet que às vezes funciona, às vezes não funciona [...] ou tava lenta demais [...] (aluna Diana).*

## **Facilitador de acesso**

Concernem a alguns pontos no discurso dos alunos do curso que dizem respeito a facilitadores ao acesso aos equipamentos de informática. Tratam-se de fatores que diante das dificuldades enfrentadas, contribuem positivamente para que os alunos possam realizar suas atividades, podendo-se destacar o livre acesso

*[...] Mas os laboratórios são de livre acesso, a gente tem livre acesso [...] (aluno Carlos).*

*[...] a gente tem acesso livre ao laboratório de informática, qualquer horário, a internet apesar de não ser muito ser muito boa, mas a gente tem internet [...] (aluna Fernanda).*

*Quando eu procuro acessar os laboratórios, eu sempre encontro espaço para acessá-los [...] (aluna Adriana).*

*[...] toda vez que quando eu vou ao laboratório sempre tinha computador disponível ou então usava um notebook [...] (aluna Diana).*

## Condições de acesso

Referem-se ao discurso dos alunos que abordaram as condições de acesso ao laboratório de informática no dia a dia com destaque para a disponibilidade de computadores e internet.

*[...] a gente tem um acesso bom ao laboratório de informática [...] um fator bem relativo é o tamanho dele em relação à demanda de alunos, só isso aí. Fora isso a gente tem um acesso razoavelmente. (aluno Carlos).*

*[...] no caso do nosso laboratório de informática, nós temos uma boa quantidade de computadores [...] (aluna Claudia).*

*[...] mas assim de computadores né, não tem problema [...] (aluno Rosimar).*

*[...] O acesso aos equipamentos de informática no ICET ainda estão precários [...] a gente tem e a falta de equipamentos [...] (aluna Cíntia).*

*[...] no laboratório que temos atualmente né, até que tem um acesso bom, só que eu acho que esse acesso pode ainda vim a melhorar com a expansão do laboratório né, até com o acesso à internet [...] (aluna Marta).*

*[...] a internet é ruim, mas pelo menos o laboratório lá fica disponível, tem bolsista pra gente ir lá e acessar quando tem internet [...] e agora também liberaram o acesso por outra rede pros demais alunos acessarem também [...] (aluna Rebeca).*

*[...] o laboratório de informática ele tá aberto todos os dias letivos, com exceção ao sábado, porém nem todos os dias nós temos internet [...] (aluno Elizoney).*

## Caminho para melhoria

Diz respeito ao discurso de alunos que têm o laboratório de informática como acesso principal aos equipamentos de informática e apresentaram caminhos para melhorar este acesso.

*[...] apesar de algumas vezes ter aula nos laboratórios né, então a gente não tem acesso, então isso daí é uma questão assim, que precisa ser melhorado né, e ter mais computadores livres pros alunos [...] (aluno Rosimar).*

*[...] eu acho que isso deve ser é ampliado né, e melhorado também esse acesso à internet [...] essa ampliação que deve ser feita, ter um laboratório exclusivo pra fazer pesquisa, fazer trabalho porque a maioria daquele laboratório ali tem aula [...] (aluna Marta).*

## Melhorias obtidas com o passar do tempo

Abrange o discurso dos alunos que abordaram melhoras quanto ao acesso aos equipamentos de informática, que eles perceberam com o passar do tempo, desde o início da implantação da unidade.

*[...] antes não tinha internet aqui pra todo mundo [...] quando eu cheguei eram cerca de dez computadores que nós tínhamos no laboratório de informática pra atender todo o Instituto, nós realmente ficávamos cinco, seis alunos numa máquina só [...] então todos os alunos tem acesso à internet agora [...] hoje já tem muita coisa, foi um avanço muito grande [...] a internet não é das melhores mas [...] (aluna Rebeca).*

*[...] e também da questão da internet wireless, que agora né que eles liberaram [...] agora mais ou menos porque às vezes é a mesma coisa, pega e às vezes não pega [...] (aluna Diana).*

## **Necessidades supridas com o acesso**

Remete ao discurso do aluno Elizioney que declarou que é possível encontrar material de apoio às suas aulas, logo em sua concepção este laboratório supre suas necessidades.

*[...] pelo andar da carruagem o laboratório de consulta, pelo menos pra mim ele tem realmente atendido as minhas expectativas enquanto estudante, tem atendido as minhas necessidades de pesquisa em busca de material para subsidiar as minhas aulas [...] eu posso realmente acessar [...] (aluno Elizioney).*

## **Subcategoria 2: Acesso secundário pelo laboratório de informática**

Nesta subcategoria consta o discurso dos alunos que têm no laboratório de informática uma forma secundária de acessar aos equipamentos de informática para realizar suas atividades acadêmicas em razão de dificuldades pessoais, das finalidades dos laboratórios, da comodidade e forma de funcionamento.

*[...] o horário que está livre eu estou em aula ou então não dá pra eu vim aqui na UFAM e já vim e a internet não funciona ou então quando está livre está tendo aula, então às vezes não é muito compatível [...] então quase não tenho a internet daqui, é mais internet de fora mesmo (aluna Aldeniza).*

*[...] tem aulas no laboratório, a gente não tem um laboratório só pra você utilizar pra você fazer trabalho, pra você fazer pesquisa e isso a maioria deles evitam estar no laboratório até agora [...] porque às vezes ele é dividido como sala de aula [...] (aluna Helena).*

*[...] eu não preciso muito porque eu tenho outros meios [...] o material de informática que tem aqui é bom, dá pra conseguir alguma coisa também, o computador também é bonzinho e é aceitável (aluno Sérgio).*

*[...] por mim o acesso, não é ruim o acesso, o problema é o que o laboratório dispõe e o funcionamento dele também [...] (aluna Helena).*

## **Categoria 2: Atendimento**

Esta categoria concentra o discurso dos alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas acerca do atendimento que recebem ao solicitarem os mais variados serviços no Instituto. No âmbito do curso, os entrevistados se referiram muito à coordenação, professores e monitores; no entanto se fez alusão a serviços oferecidos pelo corpo técnico administrativo e por dirigentes da Unidade, dessa forma, a categoria foi subdividida nas seguintes subcategorias: experiência positiva, experiência negativa e experiência interposta.

### **Subcategoria 1: Experiência positiva**

Esta subcategoria diz respeito à experiência positiva que os alunos destacaram quando receberam atendimento de diferentes atores institucionais que trabalham diretamente com o funcionamento do curso pesquisado, conforme segue.

*[...] os professores depois da aula eles marcam sempre um horário [...] além do horário de atendimento ao discente do professor tem atendimento do monitor. Então assim, os professores sempre disponibilizam um horário pra gente [...] eu ouço sempre os professores falar, eu disponibilizei o horário e não apareceu nenhum aluno [...] (aluno Carlos).*

*É bom porque sempre quando eu procuro os professores, às vezes eles não são livres, mas eles falam: ah procura tal dia [...]. Os monitores também, qualquer hora que a gente procura por eles, eles ajudam (aluna Adriana).*

*[...] toda vez que eu procurei o professor ele sempre me atendeu e como é com todas as pessoas que trabalham aqui também (aluna Marina).*

*[...] não são todos que disponibilizam esse horário [...] é muito difícil eu procurar, geralmente eu procuro o monitor [...] (aluna Claudia).*

*[...] o professor tem o feedback do aluno e a gente pode ter esse feedback com o professor. Aqui a gente tem acesso aos telefones, aos emails, ou seja, faz que a relação aluno/professor seja mais fácil [...] (aluna Cíntia).*

*Os professores disponibilizam um horário de atendimento, tem professores que dão o número de celular [...] eles falam a hora que vocês precisarem eu estou na minha sala, vão lá e tiram suas dúvidas, aí tem professores que também logo depois da aula tiram dúvidas também [...] (aluna Aldeniza).*

*[...] agora que os professores estão tendo sala pra falar com os alunos, eu creio que isso possa melhorar assim, mas com relação eu tenho assim nenhum, até onde eu busquei atendimento assim eu me sinto satisfeita (aluna Helena).*

*[...] biblioteca nós não temos problemas né, logicamente nós somos bem atendidos [...]. Eu nunca precisei da assistência social eu nunca necessitei de bolsa permanência, esse tipo de coisa daqui da universidade, mas eu sempre tive um diálogo aberto com a assistente social também e ela nunca me tratou mal, sempre me tratou bem como os demais alunos né, quanto a coordenação sempre fui atendida dentro das possibilidades [...] fui bem atendida tanto pela coordenação de curso quanto pela coordenação acadêmica [...] (aluna Rebeca).*

*[...] eu acho um ótimo atendimento na questão da coordenação do curso [...] (aluna Diana).*

### Subcategoria 2: Experiência negativa

Nesta subcategoria constam as experiências negativas advindas a partir do atendimento ao aluno por diferentes atores no instituto. Tais experiências afloraram em razão da forma em que determinados serviços são oferecidos ou pela lacuna que deixam.

*[...] temos professores que querem atender no horário de aula, a gente tem aulas com outro professore e acaba ficando restrito [...] (aluna Fernanda).*

*[...] teve caso aí que eu fui tirar dúvida com a professora [...] ela se negou a ajudar dizendo que a gente não vai fazer uma prova sabendo tudo, então eu achei péssimo [...] (aluna Aldeniza).*

*É o atendimento ao aluno ainda deixa a desejar. Desde que a gente entra na universidade não existe ainda uma comissão ou um setor ou a própria coordenação de curso, a gente já discutiu isso em outros momentos, da necessidade de receber melhor o calouro [...] a gente fica meio perdido [...] (aluno Elisioney).*

*Bom, isso aí, esse quesito tá um pouco falho [...] às vezes a gente precisa, conversar com algum professor ou então com algum coordenador, não é tão fácil [...] (aluno Sérgio).*

*[...] grande parte dos alunos não sabe nem como é que funciona e quando se procura saber a quem recorrer essas informações, elas são passadas distorcidas e de um modo geral os alunos são atendidos dentro do colegiado do curso e em outras circunstâncias pela coordenação acadêmica [...] esse acesso à informação é muito restrito é muito difícil, é muito difícil mesmo, e assim o grande problema é a quem recorrer [...] (aluno Rogério).*

*[...] Na questão da monitoria eu acho que é já um pouco precário porque às vezes nós temos disciplinas que precisam de monitor e não tem, então às vezes eles dão monitoria pra uma disciplina que eu acho que não é tão necessário [...] (aluna Diana).*

### Subcategoria 3: Experiência interposta

Nesta subcategoria estão dispostas as experiências extraídas do discurso dos alunos, tidas como experiência interposta, ou seja, nem positiva, nem negativa.

*[...] com exceção alguns professores que às vezes somem e só aparecem mesmo na véspera de prova e tudo mais, mas isso tem também o monitor [...]. (aluno Carlos).*

*[...] agora todos os professores tem uma sala né, então agora está sendo melhorado né, esse processo de atendimento porque antes se a gente quisesse falar com os professores a gente tinha que está ligando, tinha que tá arrumando [...] (aluno Rosimar).*

*[...] eles disponibilizam horário para fazer o atendimento, tirar dúvidas, outros não (aluna Luiza).*

*[...] alguns atendem e outros não atendem as necessidades, tem uns que são meio arrogantes e têm outros que realmente estão ali prontos a ajudar nós alunos [...] (aluna Diana).*

*[...] Então aqui no Instituto eu nunca tive muita dificuldade com relação ao acesso né, de me encontrar com os coordenadores ou com o diretor da unidade ou com o coordenador acadêmico, às vezes, o que acontece é de eu não saber a quem me*

*reportar [...] é preciso mostrar pro aluno como é que funciona aqui dentro [...] (aluno Elisioney).*

### **Categoria 3: Registro de atividades acadêmicas**

Esta categoria aborda o discurso dos alunos que trataram do registro das atividades acadêmicas no âmbito do curso investigado, por meio das seguintes subcategorias: registros digitais, comunicação intrainstitucional, adequados ao curso, documentos institucionais, reuniões institucionais, certificados concedidos e eventos para registro.

#### **Subcategoria 1: Registros digitais**

Esta subcategoria apresenta os alunos que se referiram aos registros das atividades acadêmicas por meio de registros digitais, incluindo detalhes que se referem à disponibilidade de informações, confiabilidade e informações atrasadas, como segue.

#### **Disponibilidade de informações**

O aluno Carlos expôs que usualmente se recorre ao portal do aluno, na página da UFAM, onde é possível obter informações sobre notas, situação de matrícula e outras informações, relevantes até mesmo para se colocar no currículo.

*É em se falando de registro acadêmico, notas e tudo mais, a gente recorre muito ao portal do aluno [...]. E assim outra, tipo de, de matrícula a gente sempre recorre ao portal, coloca tudo no portal, então a gente tem acesso ao portal, por exemplo, pra colocar no currículo às vezes a gente tem acesso ao portal [...] (aluno Carlos).*

A aluna Claudia declarou que o portal do aluno oferece meios de se acompanhar notas, disciplinas a cursar, o histórico do aluno e o calendário acadêmico semestral e afirmou que o portal do aluno é a única forma de ter contato com os registros das atividades acadêmicas.

*Nós temos o portal do aluno, que lá nós temos como ver nossas notas e nossas matérias, nossos históricos, é algumas informações algumas informações sobre o calendário acadêmico, algumas informações é constam nesse portal do aluno, mas fora isso registros acadêmicos eu não sei, não tem nenhuma informação sobre isso, o único registro acadêmico assim, que eu tenho vínculo é o portal do aluno (aluna Claudia).*

A aluna Cíntia se referiu ao portal do aluno uma boa forma de se registrar as atividades acadêmicas e que contém informações relevantes, entretanto ressaltou que a internet ruim dificulta o acesso, mas obtém informações por meio dos professores, que mostram suas planilhas.

*Acredito que sejam bons né, sejam regulares, o nosso problema ainda é a internet, a nossa conexão, então isso atrapalha porque o site da UFAM, no geral ele é um site pesado, e os nossos, aqui né pela conexão que nós temos é ruim, mas as informações que contém os nossos registros são boas, os nossos professores constantemente mostram as planilhas né, a gente tem esse acesso [...] (aluna Cíntia).*

De acordo com o discurso da aluna Marta, o registro de notas de alguns professores é lançado de imediato no portal do aluno, ao passo que o registro de outros são lançado somente no final do período, mas o diálogo com o professor surge como outra forma de os alunos saberem suas notas.

*Bom, esses registros sempre a gente vê, a gente recorre ao portal pra observar e a partir das primeiras notas tem professores que já lançam logo é notas, tem outros que deixam pra lançar no final do período né, [...] e no portal geralmente a gente vê as notas é completas no final do período, então a gente tem acesso a esses registros todos, por parte dos professores todos é, conversando direto com eles e também pelo portal (aluna Marta).*

Para a aluna Fernanda, o portal do aluno é rico em informações e disponibiliza ao aluno todas as informações necessárias durante a sua permanência na universidade.

*[...] eu acho que é bem informativo, a gente tem todos os dados lá e a gente tem acesso e eu acho que é isso, é um portal que tem todas as informações que a gente precisa lá no portal do aluno (aluna Fernanda).*

A aluna Rebeca revelou que fica informada do período para solicitar determinados serviços da universidade por meio do portal do aluno e que por este meio se adquire documentos, como comprovantes de matrícula para que possa exercer sua cidadania no espaço universitário.

*[...] se eu preciso fazer solicitação, é requerimento, tudo eu procuro saber, eu baixo da internet os calendários acadêmicos pra eu ficar dentro dos prazos [...] tem lá no portal do aluno aquelas declarações se o aluno faz ou não curso, se está matriculado, deixa de estar, aí tudo isso eu anoto, e lá eu procuro saber se tem, quais são meus direitos e meus deveres né, (aluna Rebeca).*

## **Inconfiabilidade**

A aluna Luiza considerou que não há dificuldade de uma pessoa acessar ao portal de outra para ter acesso a informações pessoais, alterar o cadastro do aluno e deixá-lo sem acesso à suas próprias informações, ressaltando que já foi vítima disso mais de uma vez.

*E acesso ao portal, por exemplo, qualquer aluno pode ter acesso ao portal do outro, tipo pega o número da matrícula, consegue os dados, muda a senha e faz o que quiser no portal, já aconteceu isso comigo, isso já aconteceu várias vezes de eu tentar entrar no portal e não consegui, mudaram minha senha porque conseguiram informações, dados é RG, pega na internet pela lista do vestibular e colhe os dados, coloca lá, muda a senha e faz o que quiser no portal, isso é ruim [...] (aluna Luiza).*

Para a aluna Helena o portal do aluno é considerado falho, pois revelou que o dela foi violado. Dando continuidade, ela chamou atenção para dificuldades em se corrigir notas, quando lançadas equivocadamente.

*[...] com relação ao portal do aluno como eu tinha citado, eu tive problema, entraram no portal do aluno pra ver minhas notas [...] isso acontecia comigo e com mais duas colegas minhas, aí a outra menina com quem aconteceu simplesmente a pessoa entrou e cancelou disciplina dela, simplesmente a menina perdeu a disciplina [...] com relação a notas, eu posso falar sobre, por exemplo assim, o professor lançou nota, lançou errado, então eu to com uma nota que desde o período um de 2010 e até hoje não foi corrigido [...] já são três períodos na frente e ainda não foi corrigido (aluna Helena).*

O aluno Sérgio também considerou o portal falho ao relatar que teve problemas no trancamento de disciplinas, o que o levou a solicitar correções a posteriori.

*[...] é mais essa parte do portal mesmo que está, às vezes está sendo falho, por exemplo, período passado fui prejudicado por causa de um trancamento de disciplina, eu tive que recorrer, entrei com documento pra poder consertarem porque eu tranquei e apareceu que eu não tinha trancado, e às vezes esse quesito de portal que tá sendo falho, deveriam alguém ter, revisar essa parte pra não falhar da próxima vez (aluno Sérgio).*

## **Informações atrasadas**

O aluno Rosimar declarou que se trata de um sistema bom, sendo possível ver notas e emitir documentos, no entanto considerou que no final do semestre fica congestionado ou sem serviço, o que impossibilita de acompanhar o rendimento no semestre.

*[...] é um sistema muito bom né, que é onde, apesar de ainda ter falha né, porque no final do período que mais a gente precisa dele né? Pra gente tá vendo notas e as nossas questões lá, então quando a gente precisa no final sempre tá um congestionamento e sempre tá sem serviço, é uma, fica muito congestionado daí a gente não tem acesso, então é uma coisa que precisa ser melhorada, mas é um sistema muito bom né, que a gente pode ter acesso a todas informações, tudo que a gente quer e não precisa tá correndo em outros lugares né, por que declaração e tudo, então é um sistema que precisa apenas da gente [...]* (aluno Rosimar).

Já o aluno Sérgio revelou que há demora a ter as notas disponíveis no portal e que às vezes há demora na entrega dos trabalhos corrigidos, o que dificulta saber as condições que o aluno tem em passar na disciplina.

*[...] às vezes os professores demoram pra colocar as notas no portal, às vezes a gente fica sem entrega de trabalhos, entrega de notas, às vezes a gente fica sem saber qual é a nossa nota, então se agente tá com boas condições de passar, ou então se a gente tá ruim, aí às vezes demora a colocarem no portal [...]* (aluno Sérgio).

## **Subcategoria 2: Comunicação intrainstitucional**

Nesta subcategoria contém a oratória dos alunos que trataram da comunicação intrainstitucional como um meio de registrar as atividades acadêmicas do curso investigado.

O aluno Carlos considerou que antes de se ter as notas disponíveis no portal, é possível tomar ciência delas no mural de avisos do curso, o que possibilita ao aluno questionar o resultado com o professor, que por sua vez verifica a resposta da prova com o aluno.

*O professor geralmente quando aplica a prova ele não necessariamente, vai lá e registra logo no portal do aluno, ele sempre coloca o aviso no mural, coloca as notas, especificamente para dar um tempo de o aluno ir lá e discutir sua nota, não professor tem uma nota ali que não tá legal mas, então dificilmente ele joga no portal, ele sempre joga no mural, aí dá um tempo pra gente discutir a prova, ele sempre mostra a prova pra gente discutir a prova pra ver o que tá faltando e tudo mais, pra depois de discutir a prova com todos os alunos aí pegar e jogar essa nota no mural, no portal. [...] mas além do portal, a gente tem acesso ao mural mesmo, a gente coloca aviso no mural, e o que a gente tem acesso é isso, coisa de matrícula.* (aluno Carlos).

Para o aluno Rosimar a ação de divulgar o resultado das avaliações dos alunos no mural da instituição expõe os alunos que não tiveram um bom rendimento a situações constrangedoras.

*[...] outras coisas sobre essa coisa de frequência né, essa coisa de os professores estarem colocando as nossas notas nos murais, eu acho que é assim, depende muito disso né, de a pessoa ir ver, quem estuda mais pega nota melhor né, quem estuda menos, mas tem essa coisa de os professores tá colocando o nome da gente no*

*mural e de lá existem essas coisas assim de as pessoas tarem caçoando da gente, tarem vendo a gente como um burro assim, entendeu? (aluno Rosimar).*

Neste aspecto, a aluna Marta deu a conhecer que o controle de notas e faltas do professor também é levado ao conhecimento do aluno na instituição por meio da comunicação oral, onde ele fica ciente do resultado de suas provas e de sua frequência, ao se expressar da seguinte forma.

*[...]tem outros que deixam pra mostrar através de sua planilha que ele tem todas as notas é registradas, faltas e presenças e eles, os professores procuram assim nos avisar o número de faltas porque muitos alunos não sabem o número de faltas que, que já tem naquela disciplina, então o professor já avisa que é pra aquele aluno não ultrapasse aquele limite que é permitido, que ele tenha aquele tanto de faltas que é pra ele ficar alerta que se ele faltar mais, ele pode até reprovar por falta, então esse registro o professor procura sempre informar, é falar pro aluno pra depois ele não dizer que não foi repassada essa informação [...] (aluna Marta).*

A aluna Luiza expôs que tem dificuldade em saber o resultado das avaliações e salientou que há situações em que se comunica a data da prova final antes de o aluno tomar ciência de que vai fazê-la, o que ela considera um prazo menor para preparação.

*A em relação ao portal do aluno é, a gente tem uma dificuldade muito grande de ver as notas, até mesmo porque os professores deixam tudo pro final, pro final do período, aí tem professor que marca a prova final antes dos dez dias, o que pelo estatuto diz que a gente tem dez dias depois que o professor lança a nota no portal, o aluno tem direito a dez dias para estudar para a prova final, isso não acontece aqui na universidade. O professor marca a prova final antes de dar a nota do aluno e isso acaba prejudicando o aluno (aluna Luiza).*

### **Subcategoria 3: Registros acadêmicos Adequados ao curso**

Esta subcategoria contém o discurso de uma aluna Marina, que em poucas palavras, deu a entender que o registro das atividades acadêmicas do curso pesquisado ocorre de forma adequada, ao se exprimir da seguinte forma.

*“Eles trabalham direitinho em cima disso (aluna Marina)”.*

### **Subcategoria 4: Documentos institucionais**

Considerou-se nesta subcategoria o discurso dos alunos que se reportaram aos documentos institucionais como forma de registrar as atividades acadêmicas.

A aluna Cíntia iniciou tratando do diário de classe, considerado por ela como um bom registro e associou o fato de se registrar a frequência desta forma como uma exigência da instituição, quando se expressou da seguinte forma.

*[...] a gente sabe que eles estão fazendo as presenças, então eu acho que a gente tem um bom registro acadêmico aqui, é cobrado né, deve ser pela coordenação, eu acho, esses registros (aluna Cíntia).*

Dando sequência, a aluna Rebeca expôs que busca informações sobre a unidade no diário oficial e que se interessa pelas atas de reunião do Conselho Diretor (CONDIR). Ela destacou o pedido formal como uma boa forma de se conhecer o que é registrado nas IES, que também podem ser relevantes para os alunos.

*[...] eu sou uma pessoa que fico no diário oficial o tempo todo, eu procuro o diário oficial, eu procuro tudo, pra você ter uma ideia eu solicito até inclusive as atas do CONDIR pra eu olhar o que foi aprovado e o que deixou de ser, então quando eu entro com documentação, eu sou atendida em quase tudo [...] (aluna Rebeca)*

Ao versar sobre os registros acadêmicos do curso, a aluna Adriana direcionou o foco para os documentos pessoais e comprobatórios de conclusão do ensino médio, que são exigidos na matrícula institucional e que ficam de posse da instituição ao fazer a seguinte declaração.

*[...] os registros são o histórico escolar, a identidade, CPF, título de eleitor, é o histórico do ensino médio e acho que só (aluna Adriana).*

O aluno Rogério abordou o assunto com alusão ao acesso à prova final para fins de revisão de nota, relatando algumas experiências negativas.

*[...] existiu caso em que o aluno foi, entrou com requerimento pra ver sua prova e o professor disse que não tinha direito de ver sua prova, a gente sabe que isso é direito do cidadão [...] uma outra colega teve que chamar advogado pra poder ver a prova dela, então é muito complicado esses acessos a registro[...] eu mesmo já fui vítima disso, o professor chegou comigo, e com o coordenador na época e chegou comigo e disse que eu não teria direito de ver minha prova e eu só ia vê se o professor quisesse mostrar e não me deram este direito [...] (aluno Rogério).*

O acesso a documentos institucionais também foi discorrido pela aluna Diana, ao expor que há documentos facilmente acessados pelos alunos e outros que não são, a exemplo da prova final.

*Bem alguns documentos a gente tem acesso e outros não, no caso eu vejo muito assim, na questão das provas finais é muito difícil a gente ter acesso [...] nessa questão mesmo das provas finais dificilmente a gente tem acesso [...] (aluna Diana).*

### **Subcategoria 5: Reuniões institucionais**

Esta subcategoria diz respeito a falácia de alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas, que se referiram às reuniões institucionais, considerando as atas de reunião como uma das formas de registro de atividades acadêmicas.

A aluna Rebeca deu a conhecer que não encontra restrições em participar das reuniões do colegiado e do CONDIR e que participar das reuniões é um caminho para que os alunos sejam bem informados sobre os acontecimentos no Instituto.

*[...] eu procuro assistir as reuniões do colegiado, eu nunca fui impedida de assistir as reuniões do colegiado né, inclusive as do CONDIR também eu nunca fui impedida de assistir as reuniões do CONDIR, mas eu procuro, muita gente vai reclamar, ah eu não tô informada, por que não procura né [...] (Aluna Rebeca).*

Para o aluno Elisioney, as deliberações ocorridas e pautas abordadas no âmbito do colegiado do curso e do próprio Conselho Diretor, devidamente registradas em ata deveriam também passar pelo procedimento de publicidade para que houvesse uma melhor socialização com os alunos.

*[...] os fatos que ocorrem dentro do Instituto, dentro de nosso curso, por exemplo, existem reuniões de órgãos colegiados, como os colegiados de curso, o conselho diretor, todos os conselhos que regem que compõem aqui o nosso instituto é até onde eu sei nada impede que os atos feitos nessas reuniões né, os atos deliberados e discutidos sejam publicados, então pouco se tem publicação desses atos aí a pergunta é: será que também esses atos são registrados e se são registrados por que não são publicados? Será que não seria importante dá publicidade a esses atos para que a comunidade acadêmica de um modo geral tivesse mais por dentro do que acontece [...] mas em síntese se você publica num mural, se você publica na página da UFAM ou num blog, ou sei lá, cria um informativo dentro do Instituto [...] (aluno Elisioney).*

### **Subcategoria 6: Certificados concedidos**

Nesta subcategoria, levou-se em conta o discurso dos alunos do curso em questão que destacaram os certificados que obtiveram ao participar de atividades acadêmicas como forma de registro.

Sob o olhar da aluna Rebeca, o certificado das atividades acadêmico-científicas, obtidos a partir do envolvimento em iniciação científica e outros eventos podem ser considerados registros e devem ser guardados pelo aluno.

*[...] eu já tenho meus certificados, da semana de ciência e tecnologia eu tenho meus certificados guardados, eles emitem né o que mais, tenho PIBIC né, tenho meus certificados de PIBIC, foram emitidos certificados [...]* (aluna Rebeca).

Este aspecto também foi considerado pelo aluno Sérgio, o qual afirmou que a entrega de certificados é um serviço que no geral ocorre sem atraso.

*[...] mas outras coisas tipo entrega de certificado, às vezes entrega no prazo certo, é tem entregado né [...]* Aluno Sérgio).

### **Subcategoria 7: Eventos para registro**

Esta subcategoria comporta a fala do aluno Elisioney que apontou a necessidade de se registrar os eventos que ocorrem na unidade e fora dela em que os alunos apresentam trabalhos, dando a devida publicidade.

*Outra coisa é a gente tem aqui os eventos acadêmicos, será que esses eventos estão sendo registrados pra que futuramente a gente consiga lê a história do nosso instituto, a história do nosso curso aqui. Às vezes algum de nossos colegas de repente tem um trabalho bom e ele acaba sendo selecionado para apresentar lá fora, a pergunta é qual é a forma que o Instituto tem pra registrar isso, pra que isso fique como história né e divulgar? [...]*(aluno Elisioney).

### **Categoria 4: Condições de estudo**

Concentra-se nesta categoria a oratória dos alunos que discorreram sobre as condições de ensino oferecidas no Curso de Ciências Farmacêuticas, agrupadas nas seguintes subcategorias: salas de aula, laboratórios e biblioteca.

#### **Subcategoria 1: Salas de aula**

Esta subcategoria contém a passagem das entrevistas dos alunos que consideraram as condições de estudo oferecidas nas salas como: adequadas, carece melhorar também no aspecto humano, inadequadas e que melhorou com o passar do tempo; da seguinte forma.

## Adequadas

A aluna Mariana considerou as condições das salas de aula como apropriadas e contendo todos os atributos para que as aulas sejam ministradas, ao se expressar da seguinte forma.

*Da sala de aula, a sala de aula é bem, bem bacana, não falta nada (aluna Marina).*

A aluna Claudia também considerou as condições adequadas, com alusão às dimensões físicas das salas, iluminação, temperatura, quadro branco e projetor multimídia, referindo-se inclusive ao fato de estudar em um prédio novo, o que para ela é de grande valia para ter boas condições de estudo.

*Bom, temos uma ampla sala de aula, é bem iluminada, com uma boa refrigeração é temos bons materiais didáticos, nosso quadro é grande, temos datashow, é então eu acho que a nossa estrutura em si, da sala de aula, ela está bem adequada, é está em boas condições por ser um prédio novo, então isso claro nos ajuda muito (aluna Claudia).*

Neste sentido, a aluna Cíntia proferiu que as salas de aula têm estrutura adequada para comportar vários alunos, devidamente equipadas com quadros brancos grandes, boa refrigeração, higiene; o que em seu ponto de vista faz com que seja um ambiente adequado para o estudo, levando em conta também que se trata de uma instituição nova.

*Nossas salas são bem estruturadas, são salas são para muitas pessoas, como lousas também, quadros grandes, então ar-condicionado, ou seja, a gente tem as condições necessárias para que se estude né, são lugares limpos, pela instituição por ser nova, condições limpas, então a gente tem as condições necessárias (aluna Cíntia).*

Para a aluna Helena, as condições das salas de aula ficaram boas para o estudo e particularmente não vê motivos para que os alunos se queixem das condições oferecidas.

*Bom, a sala de aula até que as condições não são ruins, são boas né, agora estão bem melhores né, eu acredito, eu como aluna né, que não tem o que reclamar com relação à sala de aula entendeu? (aluna Helena).*

A aluna Adriana enalteceu a instituição por proporcionar um ambiente de estudo bem estruturado e que de acordo com sua concepção o Instituto oferece qualidade quanto às suas salas de aula.

*A estrutura quanto sala de aula [...] é uma estrutura muito boa [...] a UFAM nesse ponto ela nos oferece sala de aulas de boa qualidade (aluna Adriana).*

Sob o olhar do Aluno Sérgio, a sala de aula apresenta uma boa refrigeração por conta do bom estado do equipamento de refrigeração e por outro lado relatou que ocorre uma boa relação interpessoal, o que ele considera um ambiente adequado para estudar ao se expressar da seguinte forma.

*Sala de aula tá um ambiente bom pra estudar, o ar condicionado tá em condições boas, o clima também e o ambiente dos colegas tão bons também (aluno Sérgio).*

As considerações do aluno Rogério revelaram que as salas de aula ficam em prédios novos, com uma boa estrutura física, devidamente equipada, embora o serviço de fornecimento de energia seja interrompido algumas vezes na cidade, o que para ele é um imprevisto, capaz de criar condições desfavoráveis para as aulas.

*[...] as condições de sala de aula, a sala de aula em si, ela tem uma estrutura boa, agora a gente tá com os novos prédios aí, então a gente tem uma estrutura muito boa dentro das salas, salvo alguns, alguns imprevistos quando falta energia que não tem condições de, de dar aula pelo calor, né, pela falta de energia pra ligar equipamento, mas de modo geral as salas de aula estão num padrão muito bom [...] (aluno Rogério).*

Em poucas palavras, a aluna Fernanda expôs que os alunos dispõem de salas de aula com boa estrutura, que para ela oferece boas condições de estudo.

*Nós temos boas condições em termos de estrutura, estão bons [...] (aluna Fernanda).*

### **Passível a melhora no aspecto humano**

No ponto de vista da aluna Luiza as salas de aula têm boa estrutura física, mas enfatizou o aspecto humano no ambiente de estudo, especificamente a forma de ministrar aula do professor como ponto chave para a qualidade na sala de aula.

*Da sala de aula, em relação a sala de aula nós temos uma boa estrutura física, mas em relação ao ensino, pode ser qualidade do ensino do professor, tem professor que joga o conteúdo pro aluno, manda o aluno se virar e aí o aluno corre atrás do prejuízo e não consegue acompanhar e acaba se prejudicando no final (aluna Luiza).*

## **Inadequação**

De acordo a concepção do aluno Elsioney há uma inadequação nas salas quanto ao assento das carteiras, o que ele julga desconfortável para o período de tempo em perdura as aulas, apesar de serem salas amplas, devidamente equipadas e bem refrigeradas.

*As salas de aula eu considero que elas tem um tamanho bom, elas são climatizadas, as cadeiras são desconfortáveis né, geralmente as aulas são duas horas de aula cada tempo pra cada disciplina, então elas são desconfortáveis para você ficar durante duas horas assistindo uma aula, mas a sala de aula em si tem estrutura, nós temos quadros brancos de bom tamanho, a gente tem o auxílio do datashow pro professor é como eu já falei são bem climatizadas, são bem iluminadas, é dentro de sala de aula, a única parte que ainda precisa ser melhorada é a questão das cadeiras que a gente senta porque elas são desconfortáveis (aluno Elisioney).*

## **Melhorou com o passar do tempo**

O aluno Carlos fez entender que ao iniciar como aluno do curso, as salas de aula não ofereciam boas condições, pois segundo ele, sua sala apresentava problema no equipamento de refrigeração, nas cadeiras, dentre outros. Entretanto, com a construção dos novos prédios, o que ele chamou de reforma na Universidade, os alunos passaram a ter acesso a salas de aula em boas condições, em suas dimensões físicas, equipamentos de refrigeração, quadro branco e considerando ainda que a utilização do projetor multimídia contribui para que tenham uma boa aula.

*Ah, as condições da sala de aula agora melhoraram muito porque logo que eu cheguei na UFAM em 2008, a gente tinha uma sala praticamente, vou usar o termo velha, a gente tinha problema tudo mais com ar condicionado, etc. as condições das cadeiras, tudo mais. Mas depois que a UFAM foi reformada a gente teve acesso a salas boas, a salas amplas, os ar condicionados, quadro e tudo mais, fora assim alguns fatores que influenciam a aula como data show, mas a sala de aula é um ambiente relativamente bom (aluno Carlos).*

Para o aluno Rosimar as salas de aula foram se adequando, passando a ter cadeiras mais apropriadas, embora ele ainda não considere muito confortáveis; equipamentos de refrigeração novos, o que garante um conforto quanto à temperatura na sala, o que faz com que ele considere condições para se ter um estudo de qualidade.

*É, logo desde o início né, a gente tinha as coisas da sala de aula né, e no início a gente tinha só essas cadeiras né, aqui e agora melhorou, a gente tem cadeiras confortáveis, não muito confortável né, mas tem também coisa do acondicionamento né, da temperatura também, onde se tem também um equipamento muito bom, a*

*gente tá assim é tendo um estudo de qualidade né, de a gente tá num ambiente adequado, onde a gente possa tá aprendendo (aluno Rosimar).*

A aluna marta também deu ênfase à questão das dimensões físicas das salas e das boas condições do ar-condicionado, advindas após a construção dos novos prédios da Unidade, o que serviu de pressuposto para ela se referir às condições de sua sala de aula, como adequadas.

*Olha a sala de aula né, com a ampliação agora do instituto, estão boas né, estão todas climatizadas, com o espaço bem adequado, então essa parte aí tá ok (aluna Marta).*

Em suas considerações a aluna Rebeca, relatou que no início de sua vida acadêmica o Instituto tinha poucas salas e os alunos tinham que se deslocar para anexos, logo considera que as condições da sala de aula obtiveram muita melhora.

*Salas de aula, eu acho também assim que antes quando eu cheguei só tinha uma, duas, quatro, cinco salas de aula aqui, eu ainda fui daquela época que a gente tinha que ir pro CETAM, ia pro casarão, vinha de lá pra cá e aí era muito complicado [...] no caso as salas de aula, todas tem ar-condicionado, tem cadeiras pra sentar, antes era complicado também, então eu acho que tá dentro do, em quatro anos eu acho que isso aqui tá melhorando muito [...] (aluna Rebeca).*

A aluna Diana expôs que em momentos anteriores estudou em salas com problema de infiltração e o conseqüente cheiro desagradável, que para ela deixava a sala em condições precárias, sendo que com a disponibilização dos prédios novos esse problema foi resolvido, o que a leva a afirmar que melhorou bastante.

*Agora, com certeza tá bem melhor, mas antigamente no prédio antigo era bem precária a situação porque tinha salas com infiltrações né, ficava aquele cheiro de mofo horrível e nós tínhamos que estudar porque senão ou a gente estudava ou ficávamos sem aula, mas né graças a Deus com esses prédios novos melhorou bastante, não vou dizer cem por cento, mas né bastante mesmo melhorou [...] (aluna Diana).*

## **Subcategoria 2: Laboratórios**

Reuniram-se nesta subcategoria as preocupações dos alunos no que diz respeito às condições dos laboratórios do curso como sendo: adequados, em estruturação com necessidade de insumos e tendência a melhorar, espaço físico adequado com necessidade de alguns equipamentos e insumos, Instalações físicas boas com carência de insumos e necessidade de equipamentos e insumos.

## **Adequados**

Em poucas palavras as alunas Marina, Fernanda e Adriana fizeram suas considerações sobre os laboratórios dando a entender que funcionam em boas condições de acordo com seus pontos de vista, onde o da aluna Marina diz respeito a não haver necessidade de materiais, equipamentos e insumos quando ela esteve em atividade de laboratório; o das alunas Fernanda e Adriana expressam a importância que dão à estrutura física, sendo assim um meio essencial para se ter um laboratório em boas condições.

*Do laboratório também, pelo menos é isso, quando agente estava trabalhando lá não faltava nada [...] (aluna Marina).*

*Nós temos boas condições em termos de estrutura, estão bons [...] (aluna Fernanda).*

*A estrutura quanto [...] laboratório é uma estrutura muito boa [...] e a UFAM nesse ponto ela nos oferece [...] de boa qualidade (aluna Adriana).*

## **Em estruturação com necessidade de insumos e tendência a melhorar**

O exposto pela aluna Rebeca quanto às condições dos laboratórios do curso remete ao fato de que os laboratórios não estão estruturados, mas há uma grande tendência em melhorar à medida que os laboratórios vão se equipando.

*É fato que nós não temos toda nossa estrutura pronta ainda né, tem muitos equipamentos pelos corredores né, eu convivo muito em laboratório eu sei o que tem, o que não tem e o que precisa e o que ainda falta, falta bastante ainda, então eu digo não estamos nas melhores condições, é tá faltando muita coisa, falta muito reagente [...] então eu acho que com o passar do tempo eu acho que a gente vai ter uma estrutura boa pelos equipamentos que nós temos, pelos processos de licitação que os professores mencionam várias vezes que eles pediram isso, pediram aquilo [...] (aluna Rebeca).*

## **Espaço físico adequado com a necessidade de alguns equipamentos e insumos**

A aluna Cíntia explanou que se trata de laboratórios novos, bem espaçosos, mas que ainda não atendem ao curso em condições ideais, devido à necessidade de equipamentos, vidrarias e reagentes.

*Nossos laboratórios. Todos novos, ainda precário devido a falta de quê? De equipamentos e falta de reagente no caso da farmácia, mas as condições são boas por ser novo né, mas a estrutura laboratorial é boa, a gente tem uma estrutura boa,*

*a gente não tem um problema por falta de espaço em nossos laboratórios de aula né. A gente tem de equipamentos né, de vidrarias e tal (aluna Cíntia).*

Nesta via, os alunos Elisioney e Helena enfatizaram que os laboratórios necessitam de equipamentos e insumos, revelando alguns improvisos.

*[...] apesar agora de termos laboratório né, nós não temos equipamento [...] nós temos uma matéria aí que a gente precisa tá fazendo rifa pra gente está adquirindo os materiais pra gente tá tendo aulas práticas [...] (aluno Elisioney).*

*[...] a gente fazia sala de aula-laboratório, fazia só adaptações no início do curso, agora tem esse laboratório, o que não tem é reagente, equipamento né pra você fazer prática, nós estamos no final do curso sem ter quase aula prática [...] com alguns professores ainda que tem uma boa vontade de fazer prática com o aluno, corre atrás, vai em Manaus, compra com seu próprio dinheiro é reagente, que é pra gente poder fazer prática, não são todos [...] ou então eles pedem gente vamos juntar pra gente fazer tal prática [...] (aluna Helena).*

### **Instalações físicas boas com carência de insumo**

Apresentam-se as partes da entrevista dos alunos que se referem à necessidade de insumo como um fator determinante quanto às condições de estudo em laboratório, com destaque para o reagente como principal insumo.

O aluno Carlos recordou que quando ingressou no Curso de Ciências Farmacêuticas existia somente um laboratório. No momento que foi entrevistado essa realidade mudou, mas ao expor sua opinião salientou que os laboratórios com boa estrutura física sem os materiais para realizar as aulas práticas não suprem por completo a necessidade do curso.

*É os laboratórios também melhoraram muito, a gente tinha acesso a um laboratório no início, mas agora em se falando de laboratório na aula prática, o mal que a gente enfrenta é falta de material [...] em ambiente físico assim tá muito bom, climatizado, ele tá novo, com bancada, mas eu acho que tá legal (aluno Carlos).*

Nas considerações da aluna Claudia, as condições dos laboratórios são consideradas boas em termos de estrutura física e equipamentos, mas há muita escassez de reagentes, logo ela relata que muitas vezes isso impossibilita a realização de aulas práticas e pra mitigar o problema os alunos fazem rifas para comprar este insumo.

*[...] a gente vive muito no laboratório, nós temos bons laboratórios, com uma estrutura, com bancadas, também em boas condições, é com o que nos falta é pouco material como reagentes, nós temos bons equipamentos, nós temos é microscópios, estufas, é tudo é só que o que nos falta para os experimentos são reagentes que muitas vezes nós deixamos de ter aulas por falta desses reagentes [...] pra ter aula, a gente faz rifas, é pra comprar materiais, ou a gente ganha [...] (aluna Claudia).*

Para a aluna Luiza, os laboratórios são bem equipados, mas carece de reagentes, o que levou os alunos a comprar a partir de suas promoções, idem com os meios de cultura, em adição, fez referência à questões administrativa, especificamente à gestão dos materiais de laboratório.

*Com relação aos laboratórios, a gente tem equipamentos, bons equipamentos, temos laboratórios equipados, mas nós não temos reagentes, nós temos que comprar, nós temos que fazer rifa pra fazer, pra comprar meio de cultura, por exemplo, laboratório farmácia de microbiologia de alimentos, nesse período nós tivemos de fazer várias promoções pra poder comprarmos é meio de cultura pra poder fazer a prática, senão a gente não ia ter prática, e pelo que nós ficamos sabendo, a universidade dispõe desse material, só que é cheio de burocracia pra ter acesso a esse material, então isso é muito ruim pro curso, é muito ruim pra gente, a gente precisa desse material né (aluna Luiza).*

Sob o ponto de vista da aluna Fernanda, o laboratório tem privação de alguns recursos para aulas práticas, onde focalizou a questão dos reagentes e a iniciativa dos alunos em adquiri-los por conta própria. Esta privação sob sua ótica traz prejuízos à formação profissional, no entanto chamou atenção para as boas condições no que tange à estrutura física.

*[...] só o laboratório que eu acho que estão faltando muitas coisas como reagente, alguns recursos que a gente precisa, que a gente necessita e às vezes tem que desembolsar pra fazer aula prática, mas nas estruturas estão boas, o que está faltando é material. A gente está sendo prejudicado por causa disso (aluna Fernanda).*

### **Necessidade de equipamentos e insumos**

A aluna Marta ressaltou a impossibilidade de ocorrerem algumas aulas práticas por conta da carência de equipamentos e reagentes, logo, fizeram-se movimentos envolvendo alunos e professores, mas que não foram suficientes para que se ministrassem as aulas práticas em sua totalidade.

*No laboratório, tem alguns laboratórios que estão faltando assim equipamentos, é reagentes que impossibilita de realizar algumas aulas práticas que até seriam importante para a nossa própria formação né. Então isso daí, tem equipamentos, mas tem equipamentos que ainda não tá sendo usados, né não foram liberados para compor os equipamentos do laboratório [...]. Então, tem que haver essa melhora, tem que haver esses equipamentos, tem que haver isso e os reagentes também que muitas vezes a gente teve que fazer algum movimento pra conseguir reagentes, e esses movimentos eram feitos através de rifas, era feita uma colaboração de uns,*

*entre os alunos e os professores, pra conseguir esses reagentes pra gente fazer as práticas [...] mas muitas vezes não era possível de se fazer [...] (aluna Marta).*

A aluna Aldeniza mencionou que os laboratórios necessitam de reagentes, vidrarias, e coisas que ela julga básicas de um laboratório como estojo do laboratório de histologia. Ela enfatizou que a escassez de alguns materiais faz com que o aluno somente observe como o professor realiza alguns procedimentos, ao invés de fazer junto com ele.

*O laboratório por exemplo, falta algumas coisas, é reagente, né pra gente fazer alguns experimentos, é vidrarias também faltam, coisas básicas né, do funcionamento do laboratório, de estojo do laboratório de histologia não podemos fazer os próprios cosmo porque não tem né como preparar o que deveria ser pra gente aprender a fazer porque estamos na faculdade cursando a disciplina, então nós apenas observamos numa única lâmina que é do professor, então aí complica o nosso aprendizado ao longo da disciplina (aluna Aldeniza).*

O aluno Elisioney relatou que os laboratórios que servem às disciplinas profissionalizantes não estão devidamente equipados, ao contrário dos mais básicos. Logo, o entrevistado também chamou atenção para a escassez de reagentes.

*[...] em algumas disciplinas do ciclo profissionalizante os laboratórios didáticos deixam a desejar, agora os laboratórios mais básicos como as químicas e biológicas, as disciplinas biológicas, eu considero que nós temos bons laboratórios [...] ainda dificulta um pouco as nossas práticas é que a gente percebe a falta de alguns reagentes no tempo que a gente precisa pra fazer as aulas [...] (aluno Elisioney).*

O aluno Sérgio colocou que as condições para aulas práticas ainda não estão ideais devido à necessidade de insumos, referindo-se também à questão das promoções realizadas para comprar reagentes, que em seu modo de ver dificulta o aprendizado e necessita ser resolvido.

*[...] condições de aula é também não tá muito bom não, tá faltando muito material de laboratório pra gente fazer as experiências e às vezes a gente tem feito até coleta pra conseguir dinheiro pra gente poder conseguir o reagente, ou alguma coisa pra gente fazer a experiência, tá faltando muito material pra experiência e isso aí tá prejudicando nosso aprendizado, acho que deveriam fazer alguma coisa pra isso aí (aluno Sérgio).*

Para o aluno Rogério os laboratórios são bons em termos de estrutura, mas não em termos de material. Em seu ângulo de visão isso tem impactos na vida profissional, uma vez que ele percebe a necessidade de preencher essa lacuna depois de formado.

*[...] os laboratórios em si, eles tem uma boa estrutura o que falta é material pra trabalhar e assim, nisso peca muito, porque não adianta ter laboratório se não tem reagente, não tem material e esses materiais já existem dentro do instituto, grande parte destes materiais [...] depois que a gente formar que a gente vai ter que correr atrás do prejuízo fazer um curso técnico, essas coisas porque a gente não viu é muitas das coisas que a gente deveria ter visto [...] (aluno Rogério).*

Em seu discurso, a aluna Diana considerou que precisa melhorar a disponibilidade de reagentes para as aulas práticas, que muitas vezes ocorre pela iniciativa do aluno em comprá-los. Sua abordagem sobre o assunto foi concluída ao expor que as condições do laboratório melhoraram, mas que se precisa ter melhoria contínua.

*[...] na questão dos laboratórios, laboratórios específicos, também eu acho que precisa melhorar porque às vezes falta material, então muitas das vezes nós alunos temos que tirar do nosso bolso pra comprar, exemplo, um reagente que às vezes não tem [...] melhorou bastante, mas precisa melhorar mais (aluna Diana).*

### **Subcategoria 3: Biblioteca**

Concentra-se em torno dessa subcategoria a falácia dos alunos que em sua entrevista trataram das condições da biblioteca. Estas condições dizem respeito ao acervo, equipamentos e sistema de funcionamento.

#### **Acervo**

O aluno Carlos foi o primeiro e falou que o acervo é de grande valia para os alunos, apesar de não haver títulos para todas as disciplinas do curso.

*[...] a gente sente falta de alguns livros que são importantes para a gente, de algumas matérias que são assim básicas para o nosso curso a gente ainda sente falta de alguns livros, mas o pouco livro que a gente tem lá, a gente tem acesso [...] então a biblioteca ajuda muito, apesar de faltar ainda muitos livros [...] (aluno Carlos).*

A aluna Claudia chamou atenção para o fato de haver disciplinas do seu curso que não são atendidas quando se trata de livros para pesquisa e atentou para a existência de outras que são atendidas com poucos exemplares, o que acarreta uma fila de espera para ter acesso a essas obras.

*[...] sobre a biblioteca, nós temos uma boa biblioteca, nós temos um bom acervo de livros, [...] só que nós não temos livros que atendam todas as matérias, tem matérias no nosso curso que principalmente não são atendidas, que nós não temos*

*nenhum livro, de nem um autor, ou seja, a gente não tem nem uma fonte de pesquisa, mas também, o que a gente sai prejudicado, é a gente ter poucos livros, que ocorre é ter uma grande lista de esperas e quando a gente chega pra pegar o livro a gente não precisa mais, então isso é também dificuldade [...] (aluna Claudia).*

O Mesmo problema foi levantado pelo aluno Rosimar, chamando atenção para a aquisição de obras mais atualizadas, ao se expressar da seguinte forma.

*[...] mas o que falta lá é as condições dos livros né, pro nosso curso, porque o que a gente tem matérias no nosso curso que a gente não tem nenhum livro específico praquela matéria e já tem mais matérias que tem bastante livro né, mas aí a gente nem utiliza muito, então é preciso também a renovação é a utilização dos livros né, por que tem livros lá na biblioteca que estão desatualizados, então os professores pedem pra gente se atualizar, mas como, entendeu? (aluno Rosimar).*

Por este lado, a aluna Marta destacou a questão das disciplinas sem livro e da fila de espera para outras. Ela revelou que se recorre a livros de professores para tirar cópia para suprir esta necessidade.

*[...] tem disciplinas assim que está faltando alguns livros [...] tem livros de farmacologia né e tem turmas que tão estudando farmacologia básica e aplicada, então é uma competição desses alunos pra conseguir esses livros porque tem poucos exemplares [...] tem sempre fila na espera desses livros que são os mais requisitados, então tem que ver assim, pra essas matérias que tem maior número de livros pra ser emprestado tem que haver maior número de exemplares, assim mesmo faz para livros de parasitologia porque tem duas turmas de parasitologia de farmácia né, aí tem turmas que tão na mais avançada e tem turmas que tão na básica e todas as turmas requerem livros de parasitologia. Alguns livros, tem disciplinas que não tem livros, de parasitologia né, os alunos requerem tirar xérox né de livros de professor [...] (aluna Marta).*

A aluna Luiza revelou que reter os livros é uma estratégia para se ter acesso a obra durante o semestre, alegando que se ela devolver o livro ficará sem acesso a ele.

*[...] não tem nem livros de patologia na Universidade e outros livros, né como micro de alimentos se tem quinze exemplares é muito e isso tá prejudicando o aluno e aí às vezes a gente tem que tá tirando xérox [...] eu pego todos os livros no começo do período, eu prendo os livros porque eu sei que se eu deixar, eu devolver, eu não vou mais ter acesso porque outros alunos, tem N alunos na espera, então eu pego, prendo e devolvo só no final do período, aí no próximo período eu passo dois, três meses suspenso e aí eu peço pra outra pessoa emprestar o livro pra mim e é assim que vai (aluna Luiza).*

Já a aluna Fernanda expôs somente que sente dificuldade em aguardar a espera dos livros emprestados para que possa realizar seus estudos e que de acordo com sua percepção há livros em número insuficiente para atender algumas disciplinas.

*[...] a biblioteca é algumas disciplinas não tem é livros o suficiente pra todos os alunos e fica complicado porque a gente tem que estudar e fica esperando um tempão até os alunos devolverem os livros, [...] (aluna Fernanda).*

A aluna Helena tratou da necessidade de reproduzir livros para disciplinas com escassez de obras na biblioteca.

*[...] eu tenho xerox de vários livros né, que são os que mais a gente utiliza durante o período né, durante o curso na verdade [...] nesse período a gente tá numa disciplina que tem quatro livros na biblioteca aí como você vai fazer pra utilizar quatro livros numa turma de vinte alunos [...] o Curso de farmácia é muito carente de livro, não tem livro na biblioteca, a maioria das informações que a gente busca é informação da internet ou o professor mesmo, como ele já conhece a realidade da biblioteca, ele já vem monta apostila (aluna Helena).*

A aluna Rebeca aparentou otimismo quanto à escassez de livros, declarando que faz investimento na compra de alguns livros que julga importantes para sua formação, ao se expressar da seguinte forma.

*[...] o único problema que eu notei até agora é o livro de patologia que nós não temos, mas aí nas outras disciplinas que nós temos muitas disciplinas compartilhadas com os outros cursos né, nós temos bastante livros [...] então eu acho que assim, tem a lista de espera, é complicado mas também já tá melhorando bastante e segundo as meninas da biblioteca, elas falaram que vai vir mais livros, então eu acho que vai melhorar um pouco o processo da gente aqui e no mais eu costumo comprar bastante livros também, eu faço um sacrifíciozinho pra eu ter minhas obras né em casa (aluna Rebeca).*

Ao tratar do acervo, a aluna Adriana expôs que em seu ponto de vista a universidade tem bastantes livros, os quais são muito bons, além de uma boa estrutura, o que faz um conjunto de atributos a ponto de oferecer uma biblioteca de qualidade.

*[...] é uma estrutura muito boa [...] a biblioteca tem um acervo muito grande de livros, tem uns livros muito bons e a UFAM nesse ponto ela nos oferece [...] de boa qualidade (aluna Adriana).*

Para o aluno Elisioney o Curso de Ciências Farmacêuticas tem disciplinas sem nenhum livro e outras com poucos exemplares disponíveis, o que ele chama de carência. Ademais, ele declarou que isso também ocorre com outros cursos.

*[...] é nossa biblioteca ainda não infelizmente atende a demanda do nosso Curso de Farmácia e eu percebo que dos outros cursos também. Com relação à biblioteca do Curso de Farmácia, a gente percebe uma carência maior [...] mas a nossa*

*biblioteca não tem nenhum exemplar de livros de patologia que é uma matéria básica de qualquer curso de saúde, até outro dia nós tínhamos poucos livros de hematologia, que é uma disciplina específica do Curso de Farmácia [...] outras obras como histologia e embriologia tem em número muito reduzido [...] além desses, livros que não tem exemplar nenhum, como é o caso da patologia [...] (aluno Elisione).*

O aluno Sérgio também enfatizou a escassez de livros e comentou sobre a dificuldade de se obter aporte teórico para determinadas disciplinas.

*[...] parte da biblioteca tá faltando bastante livro, às vezes a gente vai procurar lá obras e não tem e às vezes a gente tem que recorrer na internet porque não tem aí na biblioteca e às vezes nem na internet [...] tem algumas obras que já tão, já tão antiquarias já, então é preciso fazer uma licitação [...] (aluno Sérgio).*

Considerando o discurso do aluno Rogério, o curso necessita expandir o acervo em títulos e exemplares para que os alunos possam ter um aporte teórico melhor.

*[...] a gente já tá, já temos quatro turma de farmácia no instituto e até hoje a gente não tem um livro de patologia dentro da biblioteca, então assim, falta ainda um interesse da administração pra que a gente possa ter uma melhor qualidade bibliográfica para o curso de farmácia, porque existem muitas disciplinas como é o caso da patologia que não se tem sequer um livro na biblioteca [...] no período passado tinham quase cinquenta alunos fazendo química farmacêutica e tinham uns dez livros de química farmacêutica [...], então é uma questão muito complicada ali essa questão de quantidade e diversidade bibliográfica [...] (aluno Rogério).*

A aluna Diana pronunciou que o acervo já foi ampliado, mas que precisa ser ampliado novamente para que os alunos possam suprir sua necessidade por livros, expondo caso de disciplinas com poucos livros em inglês, o que em seu ponto de vista acarreta outra dificuldade quanto ao idioma.

*[...] a gente tem um acervo bem melhor né, do que a gente tinha antes [...] no caso a gente tem muita necessidade em questão de livros [...] exemplo, né na questão de livro de micologia, que a gente não tem, agente tem só dois livros, mas é em inglês né, que na maioria dos alunos não sabe [...] com certeza precisa melhorar mais a questão do acervo (aluna Diana).*

## **Equipamentos**

A aluna Marina expôs que é preciso ampliar o número de mesas para leitura para que os alunos tenham condições de explorar as obras de consulta local na sala de leitura, uma vez que não podem ser levadas para casa.

*[...] da biblioteca eu acho que deveria ter mais mesinha lá porque, tem, às vezes quando eu não posso levar o livro né, lá da biblioteca porque às vezes fica só consulta local e dava pra gente ficar estudando lá mesmo (aluna Marina).*

Em oposição, a aluna Cláudia expôs que a sala de estudos – que faz parte da biblioteca – tem condições adequadas em termos de espaço, mesas e cadeiras para que o aluno possa realizar seus estudos.

*[...] nós temos um recém inaugurado, uma sala de estudos, uma sala grande, com mesas e cadeiras, um ambiente bom para os estudos [...] (aluna Cláudia).*

### **Sistema de funcionamento/atendimento**

Segue a passagem da entrevista dos alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas que se referem ao sistema de funcionamento/atendimento da biblioteca do Instituto.

Neste aspecto, a aluna Cíntia expôs que tendo o livro, o sistema de funcionamento/atendimento não deixa a desejar.

*Eu vejo que tendo o livro, a gente tem o direito de pegar, a gente tem a nossa data e até mesmo as nossas punições são aplicadas, ou seja, é um bom sistema ali na biblioteca, eu creio (aluna Cíntia).*

Os alunos Rosimar e Diana também avultaram a forma que são atendidos na biblioteca, ao se expressarem da seguinte forma.

*[...] sobre o setor da biblioteca, um setor que é um aliado dos alunos, então, o setor da biblioteca, lá o atendimento, ele é bom [...] (aluno Rosimar).  
O atendimento, eu acho que o atendimento é bom com certeza [...] (aluna Diana).*

Com um olhar divergente, a aluna Fernanda colocou que o usuário demora a ser atendido na biblioteca quando tem muita gente em busca de seus serviços, dando a entender que necessita de mais bolsistas – que dão suporte às bibliotecárias.

*[...] então quando tem muita gente na biblioteca faltam pessoas para atender a todos e demora, tem muita gente pra atender, são poucos os, como é o nome, é os bolsistas né (aluna Fernanda).*

## **Tema 2: Estímulo à atividades acadêmico-científicas**

Este tema reúne o discurso dos alunos acerca do incentivo que têm na instituição para participar de atividades acadêmico-científicas na unidade e fora dela. Isto se fez por meio de três categorias: apoio institucional, atuação do professor e criação de oportunidades.

### **Categoria 1: Apoio institucional**

Nesta categoria consta o que os alunos expuseram sobre o apoio financeiro, logístico e de divulgação que recebem da instituição para participar de atividades acadêmico-científicas. No dia a dia dos alunos, este apoio pode ser visto como experiências, relatadas por eles de forma negativa – por receberem apoio somente para atividades e eventos ocorridos na unidade; e positiva – devido receberem apoio para atividades e eventos também realizados fora da unidade.

#### **Subcategoria 1: Abordagem negativa**

O aluno Carlos expôs dificuldades em conseguir apoio, principalmente financeiro, logo salientou o interesse dos alunos como peça fundamental para que possam viajar e participar desses eventos.

*[...] a UFAM, ela não tá oferecendo, é vamos falar, ela não tá oferecendo ajuda, principalmente de custo para viajar pra congresso essas coisas [...] no último que eu fui a gente teve que fazer cota e tudo mais pra viajar porque a gente sabe que é necessário, então a gente vai, mas a ajuda da UFAM, principalmente de custo é precário, eles não tão ajudando [...](aluno Carlos).*

A aluna Claudia pronunciou que é devidamente informada sobre eventos que ocorrem no âmbito do instituto e também estimulada a participar, o que a mesma não sente para eventos que ocorrem fora.

*[...] é palestras que acontecem aqui no instituto tudo bem [...] mas vínculos pra fora, procurando saber de congressos em outros lugares, em busca de novas experiências, não tem estímulo, não tem apoio, a gente procura apoio, às vezes nos dão um rol de documentos que muitas vezes nem são aceitos [...] (aluna Claudia).*

A aluna Cíntia se referiu aos projetos de iniciação científica e de extensão como atividades acadêmicas em que os alunos são bem incentivados, mas não recebem auxílio financeiro para eventos em outras localidades, ressaltando que sua turma precisa se unir para conseguir recursos.

*[...] tem bastante incentivo para que os alunos entrem e façam PIBIC, PIBEX, PACE, que são algumas de nossas atividades acadêmicas, porém em relação a congresso, seminário, palestra a gente ainda tem falta disso [...]. Se a gente não se une como uma turma pra fazer, a universidade não tem como dispor e talvez por falta dessa questão né, mesmo desse investimento da universidade a gente não seja tão ligados a esses congressos, que são poucos grupos que vão, só alguns [...]* (aluna Cíntia).

A aluna Marta considerou que o apoio que os alunos recebem da instituição para participar de eventos em outra cidade se dá dentro das possibilidades, o que leva os alunos a realizar promoções para angariar os recursos necessários.

*[...] e também quando acontece eventos em Manaus e há a possibilidade de levar algum grupo de alunos daqui pra lá, então eu acho que eles tem dado apoio, de qualquer forma que há uma necessidade de maior recursos né pela UFAM, mas aí se tem procurado angariar esses recursos pra oferecer a esses alunos a possibilidade de ir, é de se deslocar até Manaus é participar desses eventos [...]* (aluna Marta).

Para a aluna Luiza não há estímulo financeiro por parte da universidade, logo os alunos se apoiam nas promoções e ainda entram parcialmente com recursos próprios. Por outro lado, a aluna aponta exceções da seguinte forma.

*Bom isso aí a UFAM não oferece nenhum estímulo pra gente, a gente tem que correr atrás, a gente tem que fazer rifas [...] e pra congressos, essas coisas a gente faz rifa, a gente faz promoções pra gente conseguir renda e interar ainda do nosso bolso pra poder ir participar desses congressos, senão ninguém participa, agora existem exceções de alunos né, que conseguem bolsa pela universidade, uma contribuição, a maioria não* (aluna Luiza).

A aluna Fernanda além de apontar pouco estímulo por parte da instituição e dificuldade dos alunos em obter apoio financeiro, deu a conhecer que os mesmos enfrentam adversidades ao realizar eventos promocionais, tendo como ponto chave a falha no processo de comunicação.

*Eu acho que nós temos pouco estímulo pra participar de atividades desse tipo pouco também apoio também porque às vezes a gente quer participar e mas não tem recurso e a UFAM também não oferece [...] quando a gente quer fazer algum evento pra arrecadar dinheiro pra isso e muitas vezes não tem muita divulgação*

*porque às vezes está acontecendo um evento e a gente não fica sabendo (aluna Fernanda).*

De acordo com a aluna Aldeniza não se percebe apoio da instituição e a participação dos alunos em atividades e eventos científicos depende primordialmente do interesse individual.

*Na minha opinião a UFAM não estimula é nada, vai de cada, vai de cada aluno, se sentir interesse em participar, a gente pouco fica sabendo o que vai acontecer, então se a pessoa se interessar em saber o que está acontecendo, algum seminário na sua aula e se poder ser informado através da internet, aí vai ter que correr atrás de dinheiro né, de meios pra poder ir, a UFAM em si eu acho que ela não ajuda [...] (aluna Aldeniza).*

A aluna Helena menciona que é raro receber apoio total da instituição e se reportou ao acontecimento onde pôde viver esta experiência altamente positiva. No mais, ela afirma que a participação depende da vontade e disponibilidade financeira do aluno.

*Bom pra gente aqui não tem muito estímulo [...] o único evento que a UFAM fez, na verdade a UFAM/Manaus foi o que foi feito o ano passado que foi o MIEPEX, que a gente foi pro evento, a gente não teve que gastar dinheiro com passagem, não teve que gastar dinheiro imprimindo pôster, tudo foi a UFAM que fez [...] e a gente ainda recebeu diária [...] nos demais assim sempre a gente tem que correr atrás, tem que gastar com banner pra você imprimir banner e outras coisas atrás, com relação até a outras aulas práticas que não puderam ser feitas aqui no Instituto, a gente teve que tirar do nosso bolso [...] (aluna Helena).*

A aluna Adriana informa que não sente nenhum apoio da instituição e faz suas colocações diante da expectativa em participar de um evento nacional na área de farmácia.

*No caso eu ainda não vi nenhum apoio. Nesse ano vai acontecer o ENEF em Fortaleza que é o Encontro Nacional de Estudantes de Farmácia é onde eles têm como tema “Farmacêutico, a que se destina a nossa profissão” e a UFAM ela não dá nenhum subsídio [...] então nós elaboramos um projeto, apresentamos ao prefeito pra que ele possa dar uma ajuda de custo, mas a UFAM mesmo, ela não dá nenhum estímulo, não ajuda (aluna Adriana).*

Para o aluno Elisioney a instituição não estimula muito os alunos quanto à participação de eventos fora da unidade e ao adentrar no fato de apresentar trabalhos científicos em congressos dá a conhecer que poucos alunos obtêm o apoio necessário, recebendo mais por parte do professor, como segue.

*[...] a instituição UFAM é ainda tem poucos, dá poucos estímulos pra que a gente participe até porque em outras ocasiões a gente já precisou de apoio logístico,*

*financeiro ou informativo pra participar de congressos e a gente viu que a universidade não tem as portas abertas pra isso né, outros alunos já precisaram é divulgar trabalho em congressos fora e até onde eu sei poucos alunos conseguiram apoio da instituição, então a gente consegue mais apoio dos professores, de forma pessoal, do que da instituição (aluno Elisione).*

A aluna Diana explicitou que o apoio para participar de eventos científicos em outra localidade é dificultado na instituição por questões burocráticas mesmo se tratando de pouco recurso financeiro ou somente de um meio de locomoção.

*[...] E na questão de seminários, congressos eu também acho que não é bom é porque muitas das vezes os alunos ah eu quero participar de um congresso em tal estado, a gente tem que fazer a maior coisa, uma burocracia pra gente tentar às vezes conseguir um ônibus ou sei lá uma merrequinha de nada de um dinheiro pra gente poder participar, então eu acho que é um pouco deficiente nessa parte [...]* (aluna Diana).

## **Subcategoria 2: Abordagem positiva**

Considerando o que declarou a aluna Marina, um bom estímulo para participar de atividades acadêmicas ocorre por vias da divulgação dos eventos nos murais da instituição e da própria comunicação oral.

*É bom também, eles sempre deixam cartazes no mural e eles avisam também, então eu acho que é bom também (aluna Marina).*

A aluna Marta indicou a Semana de Ciência e Tecnologia como um bom estímulo para participar de atividades e eventos acadêmico-científicos, logo deu a entender que os estímulos por parte da instituição ocorrem de forma positiva.

*Bom, aqui geralmente tem, nós temos todos os anos, tão tendo a Semana de Ciência e Tecnologia que a UFAM sempre procura estimular aos alunos a participar, se inscrevendo nos minicursos, nas palestras, até pra apresentar trabalhos de iniciação científica, então aqui eu acho que isso é bem estimulado [...]* (aluna Marta).

A aluna Rebeca destacou ser devidamente estimulada pela instituição a participar de atividades acadêmicas e eventos científicos na unidade ou fora dela, expondo inclusive suas experiências.

*[...] eu costumo muito viajar a trabalho pra Manaus a trabalho pra realizar meu projeto de PIBIC e eu sempre, o meu orientador sempre arcou com essas despesas, então no caso ano passado teve o MIEPEX, eu não pude participar, mas os demais*

*colegas que participaram, eles foram, a universidade pagou a passagem deles pra eles irem e tal, pagou banner e inclusive um outro colega meu foi pra Bahia [...] o instituto ajudou ele com uma determinada quantia e eu também tava querendo viajar pra Florianópolis pra um congresso pra apresentar meu trabalho e fui atendida [...] além da semana de ciência e tecnologia que dá oportunidade pra apresentar nossos trabalhos [...] fora os PACES, então tem várias formas de ela estimular a gente [...] (aluna Rebeca).*

O aluno Sérgio se referiu a atividades extracurriculares e projetos de extensão como uma boa forma de participar de atividades acadêmico-científicas, e muito embora não pudesse participar na ocasião, deu a entender que é devidamente estimulado.

*Bom, agora esse período, esse meu quarto período apareceu bastante oportunidades pra participar de alguma atividade extra curricular, apareceram duas oportunidades pra mim, só que foram em ocasiões que eu não pude fazer, nas tem aparecido essas oportunidades e também eu acho que tá tendo bastante oportunidade também, os professores tão pondo esses PACES [...] (aluno Sérgio).*

## **Categoria 2: Atuação do professor**

Nesta categoria consta o discurso dos alunos que tratam da atuação do professor no processo de estimulá-los a participar de eventos científicos fora da unidade.

O aluno Carlos expôs duas situações, uma em que o professor não flexibiliza a favor da participação do aluno e outra que o professor flexibiliza. Para ele, a primeira situação é o maior problema.

*[...] tem professores que não apoiam, ah você pode ir pro congresso vai, mais é falta, tem prova, não quero nem saber. Outros falam, quer ir vai, mas traz um certificado que a gente pode rever alguma coisa, mais isso depende muito do professor, então o maior problema que a gente enfrenta é com o professor infelizmente (aluno Carlos).*

O aluno Rosimar também considerou a flexibilidade do professor como uma forma de obter apoio para participar desses eventos e alegou que é importante participar.

*[...] com relação aos professores né, de a gente ter o estímulo e eles não tarem liberando a gente pra tá indo aos congressos né, tipo se a gente for pro congresso, os professores fazem prova com os alunos que ficam e quem vai pra lá né, eles não repetem a prova [...] então isso daí é uma questão assim que precisa ser melhorada [...] porque na área que a gente tá, todo dia a gente tem novas informações, então a gente tem que tá participando desses congressos (aluno Rosimar).*

Para o aluno Rogério os alunos não recebem incentivos nem apoio do docente e de acordo com seu ponto de vista salienta para possíveis prejuízos e para as atividades extracurriculares que constam na matriz curricular.

*[...] o curso de farmácia, é, além de não incentivar, eles ainda tentam em algumas situações prejudicar os alunos que porventura participem nestes congressos, que até então teve um grupo de alunos que foram foi participar de um determinado congresso aí e quando voltaram o professor prejudicou eles, deu falta, passou uma prova [...] a grade do nosso curso coloca uma determinada quantidade de horas para atividade extra curriculares, então isso deveria ter, ser um ponto de interesse do próprio colegiado [...] (aluno Rogério).*

Por outro lado, o aluno Elisioney ressalta que encontra mais estímulos do corpo docente em participar de atividades acadêmicas e eventos.

*É os nossos professores de uma forma pessoal eles tem feito mais esse papel que a instituição, por exemplo, a instituição oferece poucas bolsas de iniciação científica. É um incentivo? É, mas é pouco. Então enquanto instituição ela não oferece tantos estímulos e eu volto a repetir né, os professores de uma forma pessoal é que nos estimulam mais [...] (aluno Elisioney).*

### **Categoria 3: Criação de oportunidades**

Esta categoria abrange o discurso dos alunos que se referiram a criação de oportunidades pela instituição como um grande estímulo, conforme seus anseios.

Para o aluno Elisioney é importante que o instituto seja anfitrião de eventos científicos específicos na área da saúde, da forma como promove a semana de ciência e tecnologia, enaltecendo a atitude de alguns professores.

*[...] agora pro tempo que o curso está instalado aqui no Instituto eu penso que nós já podíamos ter mais eventos acadêmicos dentro da nossa área de formação, nós temos anualmente mesmo fixo só um evento que é a semana da ciência e tecnologia e esse ano alguns professores começaram a criar outros eventos extra classe e a gente como aluno de saúde sente a necessidade de participar, até porque isso daí vai colaborar muito com a formação do futuro profissional de saúde [...] (aluno Elisioney).*

O aluno Sérgio destacou a questão do estágio, segundo o qual é uma das coisas que precisa ser melhorado por estimular os alunos a aprenderem sobre sua área fora da universidade.

*[...] mas eu acho que precisaria melhorar outras coisas também, tipo alguns bancos de estágio, aparecerem mais oportunidades pras pessoas aprenderem fora da universidade, precisaria melhorar essa parte aí (aluno Sérgio).*

A aluna Diana percebe a inserção dos alunos como participante nos projetos de iniciação científica, extensão, dentre outros, como essencial, mas não vê oportunidade de fazer parte deste tipo de atividade, o que a deixa desestimulada, conforme relato.

*[...] questão de bolsa né PIBIC, PIBEX, enfim outros, acho que os professores já tem os seus preferidos né, eles colocam tudo bem lá no mural, dizendo que estão precisando de pessoas, mas eu vejo assim que eles já tem os preferidos deles, então eu vejo que já não tem muita oportunidade [...] eu vejo que é muito por aí nessa questão em relação de bolsas de PIBIC e PIBEX (aluna Diana).*

### **Tema 3: Relevância social do curso**

Este tema engloba o exposto pelos alunos ao falarem sobre como a sociedade aceita o Curso de Ciências Farmacêuticas da Universidade Federal do Amazonas da Unidade Acadêmica de Itacoatiara. De acordo com as considerações dos alunos, foi possível estabelecer as seguintes categorias para agrupar os diferentes olhares sobre a aceitação do curso: boa aceitação, curso e profissão desconhecida, será bem aceito quando os profissionais começarem a atuar, curso não muito integrado à sociedade, conflito entre saúde pública e tecnologia e pouca aceitação.

#### **Categoria 1: Boa aceitabilidade**

Destina-se nesta subcategoria o discurso dos alunos que consideram o curso investigado bem aceito pela sociedade.

Nas ponderações do aluno Carlos, o município de Itacoatiara tem uma grande deficiência de profissionais da saúde, ademais ele expõe que o trabalho do profissional farmacêutico é realizado por técnicos no hospital público da cidade.

*[...] só em se falar em curso da saúde em Itacoatiara, onde há uma deficiência enorme de profissional da saúde, profissionais bons e ao meu ver os técnicos estão tomando conta dessa área da saúde e mais uma vez a importância desse profissional, principalmente no hospital [...] a gente vê a falta desse profissional. [...] a expectativa da sociedade é uma aceitação muito grande de a gente poder sair daqui e poder ajudar, a contribuir nessa área (aluno Carlos).*

As considerações da aluna Marina foram focadas em uma aceitação pelas pessoas que convivem com ela no dia a dia, sendo para elas bem aceito e com uma necessidade desses profissionais na cidade.

*Bom, as pessoas que eu me relaciono, né, elas diziam que é muito bom esse curso e que é bom que venha pra cá mesmo porque é preciso aqui na cidade né, e mais pelo menos pra minha família é bom (aluna Marina).*

Este aspecto é visto pela aluna Helena a partir do preparo que o profissional teve na faculdade, ou seja, o quanto ele sai capacitado para atuar no mercado de trabalho é que vai determinar sua aceitação.

*[...] pelo que eu já vi né, o curso assim, o profissional farmacêutico ele tem até uma boa aceitação, tem uma ampla área de atuação, então eu creio que isso vai depender muito da formação do farmacêutico né, de acordo com a formação e capacidade, tá pronto pra trabalhar e tudo mais, ele vai ter uma boa aceitação [...]* (aluna Helena).

Sob o olhar da aluna Rebeca, o curso é muito bem visto pelos familiares e há um grande interesse da população por cursos da saúde na cidade. Ela declarou que ingressou no curso com o objetivo de trocar.

*[...] minha família acha excelente um curso da saúde. O pessoal aqui é muito ligado a humanas e a saúde né, então eles acham muito interessante ter esse curso aqui, inclusive eu achei também porque o meu sonho na verdade era fazer medicina, né aí eu vi nisso a oportunidade de dar um salto pra lá para medicina aí eu gostei do curso e acabei não querendo mais sair [...] então é o pessoal acha muito importante esse curso realmente aqui, todo mundo admira porque é um curso de saúde, aqui a necessidade é muito grande e eu penso que veio muito pra contribuir né [...]* (aluna Rebeca).

Considerando o olhar do aluno Elisioney, existe uma carência de profissionais da saúde no âmbito estadual e até mesmo nacional, principalmente na região amazônica com suas peculiaridades. Para ele, isto faz com que haja uma boa aceitação social do curso.

*Olha, a sociedade amazonense, na verdade acho que a sociedade brasileira de modo geral tem muita carência de profissionais de saúde, sobretudo na região amazônica, onde as condições de trabalho são bem diferentes do resto do país, as condições de logística pra se ter profissional de saúde é muito complicado, então a sociedade, eu vejo que a sociedade tem boa aceitação pelos cursos de saúde de modo geral, tanto que um dos cursos mais concorridos pelo vestibular no nosso instituto é farmácia (aluno Elisioney).*

Neste ângulo de visão, o aluno Sérgio declarou que o curso é bem aceito pela sociedade e expôs inclusive a realização de exames laboratoriais como uma das atuações do farmacêutico mais promissoras, além de pesquisas e outras análises clínicas que ainda não feitas em Itacoatiara.

*Bom, eu acho que é um curso que tem bastante é aceitação na sociedade com respeito às pessoas precisarem tipo assim de fazer exames laboratoriais e eu acho que a procura é bem aceita neste quesito e também eu acho que devido ao meu curso pro futuro de Itacoatiara vai ajudar a expandir mais é através de pesquisas e outras análises clínicas que talvez ainda não tenha em Itacoatiara nos laboratórios aqui, acho que é bem aceito na sociedade. Eu acho que é isso (aluno Sérgio).*

## **Categoria 2: Curso e profissão desconhecida**

Esta categoria abrange o exposto pelos alunos sobre o desconhecimento do curso e da profissão do farmacêutico ao discorrerem sobre a relevância social do curso.

*Bom o curso em si dentro da cidade de Itacoatiara ele nem sequer é divulgado com trabalhos [...] os próprios itacoatiarenses que nem sabem que existe esse curso em Itacoatiara [...] (aluno Rogério).*

*[...] há muita essa conversa de que o balconista, o atendente lá da farmácia, se ele tá na farmácia, ele é o farmacêutico, então eu acho que tem muito que ser divulgado [...] (aluna Claudia).*

*[...] a sociedade implica em dizer que o farmacêutico ainda é confundido com aquele balconista [...] é um curso ainda, apesar de ser antigo, é um curso ainda não tão reconhecido, como a gente tem medicina e odonto (aluna Cíntia).*

*[...] eu converso com várias pessoas e de lá perguntam, mas assim você vai só trabalhar na drogaria e outra só tem essa área pra você tá trabalhando? De lá eu vejo assim que as pessoas não entendem [...] (aluno Rosimar).*

*Com relação à aceitação do Curso de Farmácia pela sociedade Itacoatiarense, ou até pela sociedade amazonense eu vejo que falta muita informação, a sociedade não detém informações acerca da importância do profissional de farmácia [...] (aluno Elisioney).*

## **Categoria 3: Será bem aceito com a atuação dos egressos**

Faz parte desta categoria o considerado pelo aluno Rosimar, que tratou da aceitação do curso a partir do momento em que os profissionais formados na Unidade passarem a atuar no mercado de trabalho, onde poderão mostrar sua relevância social dando sua contribuição na área da saúde.

*[...] mas eu vejo assim como aceitação né, quando a gente estiver lá dentro, na área do mercado de trabalho, eles vão ver a importância nossa para a sociedade [...] (aluno Rosimar).*

#### **Categoria 4: Curso não muito integrado à sociedade**

Agrupam-se nesta categoria os dizeres dos alunos que se referiram à aceitação do curso pela sociedade como sendo um curso não muito integrado.

*[...] não se tem um contato assim com os alunos diretamente com a sociedade que poderia ser feito, por exemplo, logo que entrassem nas disciplinas específicas do Curso de Farmácia que envolver saúde pública, o aluno já deveria tá inserindo assim, tipo fazendo alguns estágios em acompanhamento com a disciplina na, no hospital [...] a gente poderia ter melhor aprendizado cursando a disciplina vendo a prática dessa disciplina, já tendo estágios né nestes postos né, e aí já seria até mais conhecimento [...] (aluna Marta).*

*[...] dessa forma o que se precisa ainda fazer dentro do curso de Farmácia é que esses, é que se direcione projetos de extensões pra criar um link com a sociedade, é, dentro da perspectiva de saúde pública porque há um compromisso que a gente assume com sociedade e esse compromisso não estar sendo cumprido [...] até então o Curso de Farmácia é um curso escondido que pouca gente conhece [...] (aluno Rogério).*

#### **Categoria 5: Conflito entre saúde pública e tecnologia**

Esta categoria abrange a falácia dos alunos que revelaram haver um conflito entre saúde pública e tecnologia no funcionamento do curso, ao discorrerem sobre sua anuência social.

*Você entra aqui achando que vai fazer área da saúde, chega aqui não é nada disso, [...] alguns professores né de farmácia querem é fazer com que nós acreditemos que nós somos tecnologia [...]. Tem professor que chegam com a gente e diz vocês são da área da tecnologia e tem professores que dizem vocês são da área da saúde, então isso acaba gerando um grande conflito nas nossas cabeças né, é mais ou menos por aí (aluna Luiza).*

*[...] a gente quer que seja um curso de saúde, mas querem que a gente seja pesquisador e a gente não quer ser pesquisador a gente quer fazer parte de curso da saúde (aluna Fernanda).*

*Eu só sei boatos [...] não poderemos atuar na área de farmacêutica, seremos pesquisadoras, mas eu só sei boatos a respeito disso e isso não interfere também na minha decisão de trocar de curso, é mais algo pessoal mesmo, então outras coisas eu não sei (aluna Aldeniza).*

#### **Categoria 6: Pouca aceitação social do curso**

Abarca-se nesta categoria o proferido pelos alunos que ao discorrerem sobre a aceitação do curso pela sociedade, referiram-se a ele como de pouca aceitação.

A aluna Rebeca tratou da questão com vistas à aceitação dos alunos do curso pesquisado pelos alunos dos outros cursos da unidade acadêmica, o que deu a entender que se

trata de uma questão de socialização, não relacionada ao funcionamento do curso e sua concepção pedagógica.

*[...] com relação aqui ao Instituto com relação aos demais cursos, o curso de farmácia geralmente é assim pouco aceito entre os demais alunos até por que é um curso assim que a gente diz que fala muita confusão, os alunos são meio complicados, brigam com outros cursos e dizem que nós nos achamos um curso de elite, eu não penso por esse lado não, eu penso que nós temos que nos unir pra conseguir as coisas né como alunos e aí os outros alunos procuram excluir farmácia de qualquer coisa, ah tem festa, tira farmácia senão a gente não participa por causa exatamente dos recursos humanos que tem como alunos e aí fica meio complicado, eles brigam demais com os outros cursos e às vezes chegam à baixaria mesmo aí se torna um negócio complicado [...]* (aluna Rebeca).

Às vistas da aluna Adriana, as pessoas não observam muito a importância do profissional farmacêutico, principalmente na orientação quanto aos riscos da automedicação e ao uso correto de medicamentos, o que faz ela considerar pouca aceitação do curso.

*É muito difícil assim as pessoas entenderem que o farmacêutico, ele é o chefe, no caso de uma farmácia, então é muito difícil o farmacêutico, ele ser o profissional dentro da farmácia [...] Então a aceitação pela sociedade é muito difícil, a sociedade não enxerga o papel da profissão do farmacêutico, é um papel tão bonito na sociedade, espero que eles possam enxergar o quanto isso faz mal, no caso a intoxicação de medicamentos, as pessoas não tem conhecimento de que isso é prejudicial para a saúde e as pessoas dizem ah, vou tomar isso aqui, isso aqui é bom, então, entendeu? Aí é complicado a sociedade não entender que o farmacêutico é um profissional de qualidade que é necessário, né* (aluna Adriana).

A aluna Diana tratou do assunto, pondo-se na condição de uma aluna que gostaria de trabalhar na área da saúde, logo abordou o assunto de forma pessoal. Segundo ela, quase a metade do curso se volta ao estudo da química, onde alguns alunos encontram dificuldade, o resultando em uma não boa aceitação.

*Aceitação do Curso de Ciências Farmacêuticas. Eu acho assim, minha opinião que ainda não é bem aceito porque no caso assim eu como aluna né, eu vejo que farmácia é um curso voltado muito assim pra área da saúde e aqui no instituto ICET eu vejo que não é bem assim, é bem mais voltado pra área de química, da parte fitoterápica mesmo, no caso, às vezes eu fico pensando assim meu Deus, como é que eu vou conseguir atuar na área de mercado mesmo porque assim eu penso mesmo em atuar na área da saúde né, mesmo na questão do mercado da saúde e eu vejo a nossa grade muito voltada pra área química, tá certo que nós vamos trabalhar com remédio e temos que saber tudo nessa relação, mas no caso, se nós formos analisar mesmo a grade do curso, é praticamente cinquenta por cento área de química, no caso que também é uma grande dificuldade dos alunos* (aluna Diana).

## **Tema 7: Aspectos motivacionais**

Este tema aborda o discurso dos alunos a respeito dos aspectos motivacionais relacionados ao seu envolvimento com o curso investigado por meio das seguintes categorias de análise: motivação, satisfação e expectativa.

### **Categoria 1: Motivação**

Esta categoria diz respeito à motivação dos alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas, cujos discursos proporcionaram o surgimento de duas subcategorias: alunos motivados e alunos desmotivados.

#### **Subcategoria 1: Alunos motivados**

Quanto aos alunos que se mostraram motivados no curso, o aluno Carlos declarou que sua motivação advém do fato de gostar do conteúdo estudado ao longo do curso e que quanto mais estuda aspectos específicos da farmácia e se vê profissional da saúde, se sente mais motivado por poder contribuir com a qualidade de vida das pessoas. Ele expôs que é importante se manter motivado em razão de algumas privações no curso quanto a materiais e equipamentos, o que pode levar a desistência, conforme ele relatou já ter acontecido com alguns colegas.

*A maior motivação que eu tenho é de gostar do que eu estou estudando e no decorrer do tempo a gente vê que quase não quanto mais a gente entre na área profissional, a gente sente que a responsabilidade vai aumentando e ao estudar na área da saúde a gente vai trabalhar com sociedade, pessoas que precisam da nossa ajuda, então a minha motivação é ajudar no que a gente pode porque muitas vezes a gente tem problema, principalmente com fatores materiais tudo o mais, então a motivação é importante porque mesmo que a gente tenha tudo o que a gente precisa, se tiver a motivação a gente vai pra frente [...]. Então a minha motivação é a gente gostar do que faz e ver a expectativa das pessoas que esperam da gente. É a motivação é um fator importante porque é o seguinte, a gente vive com falta de equipamentos, mas a gente corre atrás, então a motivação tem que estar com a gente, senão a gente desiste, tem colegas meus que desistiram porque ah aqui não tem muita coisa então eu vou pra outro lugar, outro estado e vão embora, mas a motivação é importante porque a gente vai lá e diz não vamo lá, vamo tentar, vamo ver o que a gente tem e estudar, buscar no livro e fazer projeto. (aluno Carlos).*

A aluna Marina relatou que a princípio não estava muito motivada no curso em razão de determinados fatos envolvendo professores, mas se conscientizou que ela deveria se esforçar mais, a partir de quando se sentiu mais motivada.

*É boa, logo no começo eu não tava muito motivada, tinha algumas coisas, algumas coisinhas que tinham acontecido aqui na UFAM aí eu fiquei desmotivada, mas depois que eu fui questionando algumas coisas, eu vi que não né, que os professores, que eles não tinham nada a ver, que eu mesmo que tinha que me esforçar e agora eu estou motivada né, nesse período tô crente (aluna Marina).*

A aluna Cláudia deu a entender que sua motivação se sustenta no fato de gostar da área da saúde e de seus planos de no futuro trabalhar nessa área.

*Bom, minha motivação em cursar ciências farmacêuticas é porque eu gosto da área da saúde e pretendo trabalhar na área da saúde (aluna Claudia).*

No discurso da aluna Cíntia, verifica-se que ela sabe do que se trata o exercício profissional do farmacêutico, seu campo de atuação, as contribuições sociais que este profissional pode dar, o que a deixa motivada para atingir seu objetivo maior que é a conclusão do curso.

*Minha motivação neste curso ainda é o profissional farmacêutico por eu saber por definição o que ele é, e os campos que ele pode atuar e o que a gente pode vir a mudar na sociedade. Eu me sinto motivada às vezes justamente pelo meu objetivo final, meu foco de terminar o curso [...] (aluna Cíntia).*

Nas revelações do aluno Rosimar, tem-se que ele ingressou no curso sem saber do que se tratava, mas que a partir do momento que tomou conhecimento se sentiu motivado por poder trabalhar na área da saúde, o que o leva a cobrar de si um melhor desempenho e assiduidade, para que no seu exercício profissional não venha a cometer erros com prejuízos às pessoas. Para ele, a motivação é preponderante para vencer os desafios ao longo de sua vida acadêmica, conforme segue.

*Então a motivação por estar nesse curso é com relação a estar numa área de saúde, que é uma área assim que eu entrei aqui, eu já falei antes, que eu não sabia sobre o quê que era farmácia né, eu entrei aqui só mesmo pra. Mas a partir do momento que eu vi o andamento do curso eu vim aprendendo a gostar né das matérias, então a motivação por eu estar aqui né, é porque eu vejo assim a minha área que eu entrei dentro do curso é de estar trabalhando na área da saúde, então eu vejo assim que eu preciso tá é, tá melhorando, então eu sempre cobro de mim de tá vindo todos dias pra aula porque vou tá, eu tenho compromisso com a sociedade, então eu não preciso tá cometendo erro porque tem vidas humanas né, sendo avaliadas, então qualquer erro eu posso tá causando algum, é algum dano na sociedade né. Então é*

*importante né essa motivação de eu estar todo dia na sala de aula, de tá procurando dar meu melhor né e a motivação também assim é pelo fato de a gente ter várias dificuldades, então se a gente for desistir, então isso aqui é um aspecto que eu vejo de estar todo dia aqui né, de tá vendo as dificuldades também e ao mesmo tempo de estar encarando elas né (aluno Rosimar).*

A declaração da aluna Marta diz respeito à necessidade de se buscar motivação para persistir no curso diante das privações de equipamentos e aulas práticas, o que ela considera falhas; logo concluiu que está motivada, mas não o suficiente diante desses fatos.

*Olha motivação, tive que conseguir mesmo motivação até pelos desafios que foram encontrados durante o curso, como né, essa falta de equipamento, falta de aula prática, então a gente teve que buscar motivação mesmo pra continuar, pra ter uma expectativa boa nesse curso. Bom motivação não tá excelente né, devida a essas falhas aí que houve [...] (aluna Marta).*

Nos relatos da aluna Rebeca, verifica-se que seus anseios no início, era cursar medicina, ingressando no curso enquanto isso não acontecia. Não obstante, ela encontrou motivação quando ingressou na pesquisa, dispensando ao curso sua dedicação integral, visto que passou a gostar do que faz.

*Ah eu amo isso aqui agora, eu queria muito fazer medicina né, eu to só passando uma chuva aqui na aqui em Itacoatiara pra fazer farmácia eu não quero farmácia eu quero medicina, no primeiro dia de aula o professor perguntou o quê que eu tava fazendo ali, eu disse eu quero medicina né, inclusive alguns colegas meus saíram em busca do sonho da medicina mas eu acabei gostando, né, logo que o meu orientador me puxou pra pesquisa aí eu me apaixonei por isso né, tanto é que eu fico aqui de manhã, a tarde e a noite, tanto que às vezes eu até passo a noite trabalhando no laboratório, eu gosto muito, eu gostei muito de tá aqui [...] (aluna Rebeca).*

O aluno Elisioney encontra motivação no curso pela vontade de ser um profissional da saúde e contribuir com a melhoria do sistema público de saúde. Isto é possível se verificar em seu discurso, bem como seu desejo de ser um bom profissional, diante da importância do profissional farmacêutico para a sociedade, conforme seu ponto de vista.

*Olha, a minha motivação como aluno de farmácia, na verdade, é a vontade de ser um profissional da área da saúde, a vontade de ser um bom profissional capaz de transformar a realidade do sistema público né, aos poucos né, a gente sabe que uma andorinha só não faz verão, mas eu penso que como profissional de saúde futuramente eu vou contribuir com a comunidade onde eu estiver trabalhando, então a minha motivação no Curso de Farmácia é me tornar um bom profissional de saúde, reconhecendo a importância do farmacêutico na sociedade, é na sociedade, essa é minha motivação no Curso de Farmácia [...] (aluno Elisioney).*

## Subcategoria 2: Alunos desmotivados

No que diz respeito à desmotivação dos alunos, a aluna Márcia revelou que muitos alunos estão subvertidos por conta de dificuldades com aulas práticas e pelo fato de cursarem muitas disciplinas, o que dificulta dividir as atenções quanto ao preparo para provas; logo ela sugere que estas disciplinas sejam ofertadas de forma que não sobrecarregue o aluno durante o semestre e assim tenha êxito. Para ela, isso leva a retenção de alunos, pois acabam reprovados em disciplinas que são pré-requisitos, tendo como consequência um abalo na motivação. Ela considerou a didática empregada por alguns professores como outro fator que diminui a motivação e sugeriu mudanças para conter a retenção.

*[...] muitos alunos assim, eu vejo que procuram motivação apesar de todos os seus contraventos né, então eu acho que a motivação deles eu acho que está meio abalada né, devido a essas faltas de incentivo, com relação a aulas práticas e há muitas disciplinas também que percebo que tem muitos alunos que fazem de sete, a tem uns que fazem até dez disciplinas, eu acho que isso é muito pesado pro aluno, ele não tem assim um bom rendimento em todas as disciplinas porque conforme, tem período que vem provas de todas as disciplinas e ele não sabe qual estudar né, então essa motivação deles diminui, fica baixa, a motivação vai caindo que ele pensa que já vai reprovar em todas, então tem que haver uma, tem que ver, verificar essa parte aí de tá oferecendo muita disciplinas porque o curso se torna muito pesado, tem período que os alunos fazem dez disciplinas, tava vendo que colegas meus né e outros ficam também empatados de fazer é numero adequado de disciplinas porque tem muitos pré-requisitos o nosso curso, então se ele reprova numa disciplina, ele acaba não fazendo várias disciplinas no outro período, então isso diminui a motivação do aluno né? Aí ele vai atrasando, fica mais tempo na universidade, e isso vai desmotivando ele também porque ele fala ah eu vou terminar em tantos anos e por muito tempo eu vou estar aqui nesse curso e eu não vou conseguir e tem matérias também que o aluno, ele estuda, estuda, mas chega lá no meio da prova e não consegue colocar na prova tudo que ele estudou, então há tipo um bloqueio no aluno, então isso eu acho que está tudo relacionado com a motivação dele e com a expectativa do curso que tem que ser avaliado pelos professores, pelas pessoas que ficam orientando o Curso de Farmácia, na administração do Curso de Farmácia pra ver o que tá ocorrendo de errado aí nessa, né nos alunos e também com os professores e muitos alunos também acham que a didática poderia ser diferente pra melhorar até o aprendizado, então esse negócio da didática muitos alunos acham que tem que ser muitos professores tem que melhorar a didática de como ministrar uma aula, de como abordar um assunto até pra motivar o aluno porque a didática motiva o aluno, eu percebo que a falta de didática, muitas vezes o aluno fica desmotivado com aquela disciplina, por isso há um número alto de reprovação na maioria das disciplinas (aluna Marta).*

A aluna Luiza comentou que em outro momento já pensou em desistir do curso e fazer em outro lugar, posto as dificuldades advindas pela forma que as disciplinas são ofertadas e problemas individuais com professor são fatores que afetam a motivação com o curso.

*Completamente desmotivada com relação a este curso, já pensei em desistir do curso e fazer outro vestibular pra farmácia em Manaus que eu sei que a realidade é*

*outra, ou fazer particular porque aqui eu vejo que eu vou ter uma grande dificuldade em me formar, como to tendo, noventa por cento dos alunos estão tendo dificuldades em avançar no curso, é muito, é tá muito difícil a grade é muito pesada, eles colocam coisas que não tem nada a ver, então isso acaba desmotivando muito a gente a continuar no curso, a gente tem é professor que desce o nível de aluno sabe agora recente eu tive um problema sério com determinado professor, eu fiz um projeto que era pra entregar pra determinada professora e esse professor ele simplesmente proibiu de usarmos os dados só porque ele tava trabalhando no PIBIC com determinada planta, quê que ele fez, ele disse não, vocês não usem essa planta papapa, não tinha nada a ver, era só entregar para receber uma nota da professora e ele simplesmente disse que não ia liberar [...] (aluna Luiza).*

No olhar da aluna Fernanda, o curso tem um bom quadro de docentes, mas sente a escassez de reagentes; percebe que as disciplinas ofertadas no semestre exigem muito esforço dos alunos, que frequentemente reprovam e ainda sentem dificuldades em se matricular em curso de férias. Para ela isto tudo influencia na motivação, o que a levou a afirmar que fica prestes a desistir.

*É um bom curso, tem bons professores, fora isso é só tipo aulas práticas que estão precisando de algumas coisas como reagentes né, fora isso é um bom curso pruma faculdade que tem só quatro anos está bem estruturada, com bons professores, tá faltando só melhorar isso, é normal. Eu acho que algumas pessoas desistem porque o curso é muito pesado, com certeza os horários também e nem sempre as pessoas conseguem ter energia né, as pessoas tem disciplinas pesadas no mesmo dia e a gente fica direto né, de oito até seis horas da tarde e quando também porque dão prioridade pras pessoas que são das primeiras turmas e aí vão reprovando e vão desistindo por ficar engatado e ser um curso pesado também, então eu acho que é tem desistência né, e eu também to pra desistir [...] (aluna Fernanda).*

A aluna Aldeniza afirmou que está desmotivada com o curso e apontou como causas principais o fato de alguns professores não preencherem seus anseios, a matriz curricular, que ela considera com muitas disciplinas de química em comparação com a do Curso de Farmácia da UFAM sede.

*Ah não to nem um pouco motivada com esse curso, estou mesmo decepcionada com esse curso porque tem muitos professores competentes, mas tem uns que deixam a desejar mesmo a tem muita química eu acho que tem muita química porque eu já comparei com a grade de Manaus e então é bem diferente a grade curricular do curso, então eu acho que não tinha porque ter tanta química uma vez é lá é farmácia e aqui ciências farmacêuticas, tem tipo uma pequena diferença, mas devia ser mais equilibrado, eu acho que seria desnecessário ter tanta disciplina assim de química [...] (aluna Aldeniza).*

De acordo com a percepção da aluna Helena, os aspectos motivacionais não são trabalhados no âmbito do Instituto, logo o aluno precisa ser determinado. Para ela, no início do curso havia mais harmonia, solidariedade e incentivo quanto aos seus integrantes. No

momento da entrevista ela afirmou que se sente obrigada a concluir o curso, mas não motivada, alegando que se sentia motivada por meio de seus professores, o que não acontece mais.

*Motivação, motivação eu acho que pra você estudar, motivação falta muito por falta do ambiente daqui do Instituto né, você não tem assim tanta motivação, você tem que ter mais força de vontade, você tem que ser determinado no que você quer, na verdade né, você determina que aí você vai fazer aquilo que você faz e não que tenha motivação entendeu, porque assim o Instituto na verdade, pelo menos pro Curso de Farmácia, no início pra mim era bem melhor, ontem a gente tinha conversado com um professor daqui do Instituto pra mim isso aqui já foi muito bom, no início tinha muita harmonia né, você podia contar com mais pessoas que poderiam te ajudar, poderiam te incentivar, hoje eu to falando do dia de hoje pra mim isso aqui é obrigação pra mim vim pra cá é obrigação porque eu tenho isso pra mim, eu vou terminar, eu vou me formar, mas não porque eu tenha vontade de vim pra cá pro Instituto pra fazer isso, entendeu, ocorreram muitas coisas assim, eu achei, eu pra mim na minha visão que eu tenho e olha que eu não tenho formação é aconteceram muitas coisas assim que eu observando como aluna, eu acho que na minha formação eu não faria, muita coisa que aconteceu aqui que professores doutores aqui do Instituto né assim fizeram, fazem entendeu, [...] então tudo isso você não tem mais nem em quem se espelhar, você ah porque tem aquela coisa né quando eu crescer eu quero ser igual fulano entendeu, você tem que ter uma pessoa assim que lhe motiva chegar, fazer alguma coisa aqui caiu muito né, em termos de motivação caiu, despençou, assim por mim eu estou mais por determinação mesmo, eu determinei isso né por mim e pela minha família, eu determinei isso e eu vou terminar, mas não por motivação de vim pra cá e ter prazer de vim pra cá e de gostar de ficar aqui é só mesmo por determinação e eu quero terminar mesmo [...]* (aluna Helena).

Às vistas da aluna Adriana, no início do curso há mais ânimo por parte do aluno, em seu caso ela proclamou que passou por alguns problemas que já foram superados. No entanto ressaltou que ainda não está completamente motivada, mas vai se esforçar pra prosseguir o curso, uma vez que ela o considera bom e promissor.

*[...] no começo eu assim, cheguei com aquele gás, de estudar, tive alguns problemas sim, mas tentei superá-los, não estou muito motivada com o curso não, mas vou tentar levar, a medida do possível, foi o que eu consegui, farmácia, eu estou gostando do curso sim, é um curso bom, eu estou lendo várias coisas sobre a profissão e vejo que é uma profissão digna, uma profissão muito boa* (aluna Adriana).

O aluno Sérgio se referiu a uma discussão no âmbito do curso quanto ao exercício profissional regulamentado pelo Conselho Regional de Farmácia – sem se referir à credibilidade do assunto, ele afirmou que essa discussão influenciou na sua motivação, mas destacou que espera pelo empenho da coordenação do curso e de seu corpo docente por se tratar do único curso que forma recursos humanos para a área da saúde, na unidade.

*Bom, nesse quarto período houve muita discussão sobre o curso e houve um desânimo nesse período, de acordo com as discussões sobre que a gente não teria direito a CRF por causa do nome do curso, que falaram que teria mudar, aí eu fiquei um pouco desanimado com isso porque a gente tá fazendo um curso mas não tem esperança de ter um futuro bom por causa do CRF que a gente não vai ter, então isso deu um pouco de desânimo, eu sinceramente tava pensando em dar um tempo, mas espero que os nossos coordenadores aí, os professores se empenhem em dar uma maior atenção ao nosso curso porque é o único que tem relacionado à saúde é o nosso, então a gente precisa de uma força maior com a gente, uma atenção maior com a gente (aluno Sérgio).*

O aluno Rogério expôs que recebe apoio familiar e de acordo com seu ponto de vista se referiu ao ambiente do curso como hostil, principalmente quando se trata dos alunos politizados, que segundo ele estão pouco motivados com o curso.

*Na realidade, a motivação, acho que não só minha mas, de todos os alunos do curso vem dos amigos e da família porque o ambiente do Curso de Farmácia, é um ambiente muito pesado, a gente, nós não temos uma relação amistosa e nem com a administração e nem com a maioria dos professores, então é, o Curso de Farmácia se tornou um curso mais político do que de ensino, muitos professores já veem certo alunos principalmente aqueles que entram em movimento estudantil, já olham com outros olhos pra esses alunos, já veem este aluno como um inimigo político, né, então eles fazem de tudo pra tentar prejudicar esses alunos, reprovam por falta quando o aluno não está reprovado por falta, é baixam a nota do aluno porque sem critérios formais sem critérios legais, então assim de modo geral não há nenhum tipo de motivação nem por parte da administração e nem tão pouco por parte da grande maioria de professores do Curso de Farmácia, pelo contrário em vez de eles incentivarem o aluno a crescer no curso, a estudar, a ter uma melhor estrutura um melhor posicionamento eles ficam perseguindo a maioria dos alunos do curso de farmácia, porque os alunos vão lá reivindicar seus direitos, então assim essa relação, esse incentivo não existe porque os alunos do curso de Farmácia os professores do Curso de Farmácia nunca tiveram uma relação amistosa com os alunos, né, sempre foi um clima muito intenso dentro deste curso, então assim não existe, nunca existiu nenhuma forma de motivação por parte da administração nem por parte da maioria dos professores, né (aluno Rogério).*

A aluna Diana se mostrou desmotivada, principalmente com a questão da reprovação em disciplinas pré-requisitos, o que a impede de fazer várias disciplinas no semestre vindouro, prolongando o seu tempo na universidade para concluir o curso, ao se expressar da seguinte forma.

*Bem até agora, no momento a minha motivação está um pouco pra baixo porque assim o que mais me deixa mais desanimada são as disciplinas pré-requisitos, vamos supor se eu reprovar numa disciplina eu deixo de fazer cinco disciplinas, ou seja, o que acaba me atrasando a ficar na universidade mais de dois anos do que eu pretendia ficar além dos cinco anos e eu assim particularmente preferia que, não com certeza tem que ter matérias que são pré-requisitos, mas tem vamos supor disciplina de química orgânica que é pré-requisito pra duas disciplinas e essas disciplinas são pré-requisito pra outras e no final a gente vai ficar mais de cinco anos no curso [...] (aluna Diana).*

## **Categoria 2: Satisfação**

Esta categoria abrange a satisfação dos alunos do Curso de Ciências Farmacêuticas e através de suas falas foi possível tratar de duas subcategorias: alunos satisfeitos e alunos insatisfeitos.

### **Subcategoria 1: Alunos satisfeitos**

Referindo-se aos alunos que se sentem satisfeitos com o curso, o aluno Carlos declarou que se sente satisfeito em estudar no Instituto, ser útil às pessoas e participar de projetos, conforme segue.

*[...] a maior satisfação que a gente tem é estudar aqui e poder ajudar, poder participar de projetos e ver que o pessoal precisa da gente [...] (aluno Carlos).*

O aluno Rosimar expôs que durante seu curso, recebeu muita instrução teórica e pouca prática, mas está satisfeito com o curso e vê no estágio, que estava por iniciar, a possibilidade de aprimorar o conhecimento prático, que para ele foi falho no curso.

*[...] a satisfação do curso né, é, eu agora vejo né, eu já estou no oitavo período e já estou indo pro estágio, então é um curso que eu posso dizer que eu estou satisfeito né [sic], apesar de, é um curso que a gente teve muitas teorias, poucas práticas, as apesar agora a gente tá saindo pro estágio, a gente vai ter que dá o máximo pra tá recuperando essas falhas que a gente teve durante o curso e tá melhorando né [...] (aluno Rosimar).*

A aluna Rebeca pronunciou que se sente satisfeita no curso por haver um bom convívio com os professores, alunos e demais servidores do Instituto, o que para ela faz um ambiente familiar, uma vez que convive intensamente com as pessoas e com as dificuldades.

*[...] eu gosto muito dos professores, um ao outro a gente se esbarra mas não demais assim, aqui é uma família bem unida, os professores são bem unidos, então isso aqui é uma família é a família ICET/UFAM, eu gosto muito disso aqui, me dou muito bem com os alunos dos outros cursos, sempre que eu posso estou aqui [...] eu to o tempo todo aqui, semana, final de semana e feriados, eu gosto muito de tá aqui, quando chega um técnico novo nomeado eu já fico feliz, professores eu vou lá, eu dou as boas vindas aos professores porque eu gosto disso aqui e eu quero que dê muito certo, eu me sinto bem aqui, apesar das dificuldades que ainda tem aqui e vai ter sempre, pra mim isso é a minha família assim eu procuro passar mais tempo aqui né [...] (aluna Rebeca).*

## Subcategoria 2: Alunos insatisfeitos

No que se refere aos alunos que se sentem insatisfeitos com o curso, a aluna Claudia indicou a matriz curricular do curso como a principal causa de sua insatisfação, uma vez que ela considera ter poucas disciplinas voltadas à área da saúde, alegando que tem dificuldades com algumas. Ela reconhece que o curso encaminha recursos humanos para atuar na pesquisa, mas seus anseios é ser profissional da saúde.

*O curso de Ciências Farmacêuticas aqui no ICET, ele, no meu ponto de vista, deixa um pouco a desejar sobre o fato de ser um curso da área da saúde, pois aqui nós temos uma grade curricular que nos leva a ser pesquisadores e não realmente um profissional da área da saúde. Nós temos, eu tenho assim uma grande dificuldade, é com algumas matérias, cujo a grade do nosso curso tem muito, o que não seria necessário para um profissional é farmacêutico, nós temos poucas matérias que nos direcionam para a saúde, poucas matérias que nos vinculam com a saúde, com a saúde pública, então acho que falta um pouco disso no nosso curso, um pouco mais de vínculo com o farmacêutico, com ciências farmacêuticas, com a área propriamente dita da saúde. Então aqui a gente tem muita química, a gente praticamente saímos pesquisadores, saímos bons competentes, bons profissionais, sim, mas acho que falta um pouco de colocar no nosso curso algo vinculado pra saúde, coisas que nós vamos ver só depois do quarto, quinto período (aluna Claudia).*

Este motivo de insatisfação também foi colocado pela aluna Cíntia, segundo a qual o curso tem muitas disciplinas de química e sobressai às disciplinas da saúde. Ela afirma que se ocorresse uma mudança na matriz curricular quanto a esse aspecto os alunos ficariam mais satisfeitos com o curso.

*[...] mas eu sou particularmente insatisfeita com a grade. Eu sinto que a nossa grade precisa de algumas melhoras, principalmente relacionada ao excesso de química, ao excesso do nosso curso ser voltado à área química, a gente é um curso da área da saúde eu acho que falta isso, ser definido pela nossa grade porque a gente tem predominância de matérias da química, enquanto que pra gente é a área da saúde, então a gente tem que ter esse contato, nosso né, o farmacêutico e o paciente não correm o risco de a gente fazer farmácia na área da saúde, mas é o mesmo que a gente fazer química industrial, que é um curso da química. Isso me deixa insatisfeita com o curso, a grade, mas eu, é ao mesmo tempo que eu me sinto prejudicada pela grade, eu penso que é um dos cursos não só da região que nós estamos, mas o Brasil como um todo que tem essa química. Então quando a gente vai falar para alguém sobre a ação de um medicamento, de um fármaco, a gente pode falar da onde que vem porque a gente ganhou essa base né, ou seja, é um ponto ruim que se a gente trabalhar um pouco a gente tem como ver lados positivos né. Então eu acho que a mudança na grade ainda é uma questão de honra pra que esse curso seja melhor e que mais pessoas se satisfaçam. Não vejo isso só pra mim, vejo também que é uma questão de um curso que a minha turma, se eu não me engano, tem apenas uma pessoa periodizada, ou seja, as nossas químicas atrapalham o nosso andar né. A gente se torna turmas, nós somos turmas de poucos, de grupos, o que atrapalha não só é o curso em si, mas as turmas né, a interação das turmas, isso atrapalha o curso (aluna Cíntia).*

A aluna Aldeniza tratou de sua insatisfação relacionando às dificuldades encontradas no funcionamento do curso, muito embora não tenha especificado quais sejam em seu ponto de vista.

*[...] e eu não estou muito satisfeita com curso devido umas precariedades que tem no curso, então é comum desestimular né (aluna Aldeniza).*

No discurso da aluna Helena, verifica-se que sua insatisfação advém de algumas mudanças ocorridas no cotidiano, inclusive na forma de agir de algumas pessoas. Para ela isso fez com que mudasse seus planos e a vontade de fazer parte do quadro de pessoal da instituição.

*[...] eu tinha planos no início né, agora eu já mudei assim totalmente com relação até ao local, eu sei lá eu tinha o plano de ficar por aqui mesmo né, de trabalhar quem sabe até dar aula no Instituto, mas hoje em dia na minha cabeça eu não tenho mais essa vontade a não ser que mude muita coisa aqui no Instituto, pode ser né, eu e até outros colegas que tinha o mesmo, a mesma intuição, tinha a mesma vontade entendeu, já penso de forma diferente, não penso mais ah vou me formar, o Instituto tem carência de professores e quem sabe até eu não possa dar aula no Instituto e a maioria deles já pensam diferente também, eu vou me formar eu só quero me formar, desse Instituto eu só quero meu diploma e eu quero ir embora daqui, mudou muito mesmo o Instituto, as pessoas também mudaram e também chegou muita gente nova entendeu e é isso (aluna Helena).*

O Aluno Elisioney proferiu que não está satisfeito com a proposta curricular do curso, pois sente falta de disciplinas humanísticas, o que ele considera essencial para os profissionais da saúde, e de práticas farmacêuticas no âmbito hospitalar.

*[...] satisfação, eu como venho de uma instituição particular eu tenho me desanimado um pouco porque aqui a gente tem algumas carências que a gente não entende muito porque que ainda tem e isso me deixa um pouco insatisfeito né, como o nosso currículo, por exemplo, eu sinto falta de disciplinas mais humanísticas que voltem mais pra formação de um profissional humanizado, um profissional de saúde em si, eu sinto falta de práticas, de aulas práticas relacionadas à práticas farmacêuticas no âmbito hospitalar, então eu pessoalmente não sou muito satisfeito com a proposta do Curso de Farmácia aqui no ICET (aluno Elisioney).*

### **Categoria 3: Expectativas**

Esta categoria reúne em torno de si a falácia dos alunos que trataram de suas expectativas quanto ao Curso de Ciências Farmacêuticas.

O primeiro, aluno Carlos, revelou que pretende formar, atuar na pesquisa e dar suas contribuições, se possível na Cidade de Itacoatiara/AM, na orientação em hospitais, farmácias e drogarias; além de participar de discussões para a melhoria do sistema público de saúde.

*A expectativa que eu tenho do Curso de Ciências Farmacêuticas é poder formar, contribuir, principalmente na pesquisa e tentar ajudar principalmente assim, não sei como vai ser daqui pra frente, mais se poder ajudar principalmente a minha cidade vendo na prática e observando as coisas, assim eu vejo como faz falta os profissionais e principalmente se não tiver orientação, tem algumas coisas que ainda são erradas, principalmente quando a gente vai a drogarias a gente sente a falta de um profissional. Então a minha expectativa é poder me formar e poder ajudar com a responsabilidade pra melhorar porque eu acho que pra melhorar, depende de cada um porque no curso tem gente que só sabe criticar, ah tá errado, aqui, errado ali, errado ali, mas não fazem nada pra melhorar e a minha expectativa é sair daqui e se possível entrar na pesquisa e também ajudar também profissionalmente na orientação tanto em hospitais, como em farmácia, drogarias, então aonde precisar e até a expectativa é poder ajudar como profissional e estar discutindo com outros profissionais como melhorar a saúde pública. Isso será a minha principal expectativa pra poder contribuir com a melhora como profissional (aluno Carlos).*

A aluna Marina manifestou sua vontade de formar e fazer parte do quadro docente da unidade, ao se expressar da seguinte forma.

*São as melhores, eu quero me formar e quero ser professora também daqui, ser professora, é isso, duas coisas que eu quero (aluna Marina).*

A aluna Claudia declarou que apesar das dificuldades que percebe no curso anseia por ser uma boa profissional, pois vê um campo de trabalho muito amplo, principalmente na área industrial, fazendo alusão aos cosméticos, da seguinte forma.

*Bom, eu espero é, mesmo com essa dificuldade, com essa satisfação e até mesmo com essa insatisfação de faltar um pouco de direcionamento pra essa área da saúde, a minha expectativa é ser uma boa profissional, independente do que eu me forme, é eu pretendo, eu me esforço, eu procuro buscar novos conhecimentos, é novas experiências pra ser um bom profissional e eu vejo que esse curso ele tá, é um curso muito concorrido aqui, acho que é um curso que tem bastante destaque e eu vejo que é um curso pro futuro porque eu vejo que nós temos uma grande área de trabalho, um grande, várias direções de área de trabalho, nós temos um campo, vários campos de atuação, então eu vejo assim um bom futuro para que eu possa direcionar, tanto da área de cosméticos, quanto tipo assim indústria, pra área da saúde pública, vejo uma grande expectativa quanto a este curso (aluna Claudia).*

No ponto de vista da aluna Cíntia o curso está em ascensão e sua expectativa é que haja mudanças na região, com novas pessoas chegando, com pessoas mais conscientes quanto a sua saúde, com recursos humanos qualificados e o curso haverá de progredir com tudo isso.

*Eu penso no curso aqui como um curso que tá ganhando azas né. E com esse curso a gente vai mudar totalmente o que é essa região, a gente vai poder conscientizar as pessoas do que é a saúde, do que é o saneamento básico, o quanto isso é importante. Vai trazer mesmo um grau de escolaridade que aqui a população não estava acostumada, trazer pessoas diferentes de outros estados né. Vai mudar assim a sociedade, eu vejo como um curso que tem muito a ganhar e um curso que tem, de acordo com as turmas que forem saindo, que vai tar sempre, quê que eu penso, de acordo com os nossos professores que nós temos aqui? Que vai ser um curso que vai sempre progredindo, cada turma vai sair cada vez mais carregada de conhecimento, né, mais complexa, digamos assim, e pronta pro mercado de trabalho (aluna Cíntia).*

Para o aluno Rosimar a expectativa é que depois de formado ele consiga se inserir no mercado de trabalho, ter desafios e exercer a profissão de farmacêutico, conforme pode se verificar no seu discurso.

*É, eu espero né, que depois de formado, esta curso venha a me proporcionar inserir no mercado de trabalho e que eu possa ter né, grandes desafios também e que ele possa é, como assim, e eu espero mesmo que eu possa entrar no mercado de trabalho né, só isso (aluno Rosimar).*

As expectativas da aluna Marta é que todas as falhas que ela detectou no curso sejam corrigidas; e como profissional ela possa por em prática o conhecimento que adquiriu no curso e dessa forma alcance seus objetivos profissionais. Ao se referir sobre a expectativa coletiva dos alunos, esclareceu que a correção de falhas contribui para que os alunos tenham orgulho do curso.

*[...] mas a expectativa é que melhore né, que evolua, que essas falhas sejam corrigidas e que tudo que a gente estudou aqui, aprendeu, apesar das falhas, seja evidenciado quando estivermos trabalhando, que seja, a gente alcance todos os objetivos e que supere as expectativas que estamos elaborando aqui né pra, pro Curso de Farmácia (aluna Marta).[...] então tem que melhorar todos os aspectos que eu já citei né, pra que o aluno que faz o Curso de Ciências Farmacêuticas tenha suas expectativas bem elevadas né e no momento que se formar ele tenha orgulho de ter feito esse curso aqui no Instituto, que ele ofereceu todos os meios possíveis para que ele adquirisse esse conhecimento, então a expectativa é pra que haja uma evolução mesmo no curso que tá caminhando pra essa nova linha né, então a expectativa é boa (aluna Marta).*

A aluna Luiza divulgou que se existe articulações em prol a mudanças na matriz curricular do curso, o que para a turma dela não será possível vivenciar, logo sua expectativa é que as outras turmas vivenciem.

*Não só eu como meus colegas temos uma expectativa muito grande com a entrada de uma nova professora que chegou no Instituto, ela sacudiu a farmácia, acordou a farmácia, até então tava todo mundo dormindo, tava todo mundo assim dormindo mesmo, ela chegou e deu um choque de lucidez nos alunos, disse que nós somos da*

*área da saúde e nós temos que brigar pelos nossos direitos agora é o que nós estamos fazendo agora, então ela já colocou o ponto de vista dela e a gente concorda com ela e a gente vai dar apoio a ela e a gente espera que o curso melhore, inclusive a grade, eu sei que isso não vai acontecer com a gente, mas com alguns que vão entrar vão pegar nova grade, e isso é importante pra gente (aluna Luíza).*

A aluna Fernanda tem a expectativa de fazer um bom estágio, que agregue no conhecimento e no reconhecimento profissional por conta dele e assim garanta um espaço no mercado de trabalho.

*Ah eu não sei, expectativa, a minha expectativa é eu me formar é quando eu for fazer estágio, que seja um estágio bom e a gente vai ser reconhecida por ter feito aquele estágio e como ter um meio de encaminhar a gente pro mercado de trabalho, de sair daqui não só um farmacêutico formado, mas ser encaminhado pra algum lugar pra trabalhar né, mas dentro da nossa área (aluna Fernanda).*

A aluna aldeniza manifestou que não tem nenhuma expectativa quanto ao Curso de Ciências Farmacêuticas do Instituto, razão pela qual vai fazer em outro, pois segundo ela, há mais disciplinas voltadas à saúde na matriz curricular.

*Bem, eu não tenho nenhuma expectativa já que eu vou trocar de curso, eu não quero mais ficar aqui em Itacoatiara fazer esse curso, eu quero fazer mesmo farmácia em Manaus porque lá tem mais disciplinas na área da saúde, eu acho que é até melhor já que seremos profissionais da área da saúde, não tem aqui, eu acho que não tem nenhuma expectativa (aluna Aldeniza).*

Nas ponderações da aluna Helena, verifica-se que suas expectativas se voltam a ser uma profissional farmacêutica e exercer seu ofício da melhor forma possível, como uma forma de se realizar.

*Expectativa. Bom, a expectativa que eu tenho é de me formar e poder atuar e assim ser um profissional mesmo, ter uma profissão apesar de tudo é isso porque pra você ser alguém mesmo, você tem que ter uma profissão dizer eu sei fazer isso exatamente ou eu sou isso ou sou aquilo né, então a minha expectativa mesmo é só eu me formar e ser um bom profissional entendeu, da, da melhor maneira possível tentar extrair as coisas daqui e poder, poder atuar entendeu, é só isso pra mim (aluna Helena).*

A aluna Rebeca tem a expectativa de concluir o curso para ingressar na Pós-Graduação *Stricto Sensu*, voltar para a cidade e conduzir projetos no Instituto; além disso, expressou anseio em que a unidade acadêmica evolua para uma universidade independente, de onde pretende ser professora.

*[...] hoje eu estudo não penso mais na minha graduação, eu já não penso mais em concluir a minha graduação, eu penso no meu mestrado, eu já penso no meu doutorado, uma coisa que eu antes nem imaginava que eu ia querer, antes eu queria fazer medicina pra consultar e pronto, hoje eu quero outra coisa, hoje eu quero mestrado, eu quero um doutorado e eu quero voltar pra cá, essa é minha idéia, por isso eu quero que esse curso dê muito certo, eu espero voltar pra cá pra e poder contribuir com a cidade, com o Instituto da onde eu sair né, eu quero estudar, quero voltar pra cá, quero aprovar projetos e tornar isso aqui mais sólido, construir mesmo, também junto como os meus professores atualmente tão [...]. Então era o que eu falei, eu espero que isso aqui seja um dos cursos da futura Universidade Federal do Médio Amazonas porque eu quero voltar pra cá, eu quero muito ser professora deste curso, deste Instituto, desse curso e voltar pra contribuir bastante aqui [...]* (aluna Rebeca).

A aluna Adriana expôs que sua expectativa é terminar o curso para ingressar no Curso de Medicina, no entanto salientou que gosta do ofício do farmacêutico e sua relevância social.

*Eu espero terminar, com certeza, eu quero terminar farmácia sim, depois, o meu sonho sempre foi cursar medicina, fazer pediatria, mas eu quero sim terminar farmácia porque eu estou gostando muito dessa, da profissão do farmacêutico, do papel que ele exerce na sociedade e eu pretendo terminar sim* (aluna Adriana).

O aluno Elisioney considerou a importância de se refletir sobre pontos positivos e negativos do curso, com alusão à retenção de alunos, onde ele destacou que irão formar poucos alunos na primeira turma. Diante desse fato expressou que tem boas expectativas porque acredita no corpo docente em razão de considerá-los comprometidos com o curso, que em seu ponto de vista é muito dispendioso e com orçamento limitado.

*É o Curso de Farmácia tá passando hoje pelo que eu chamo de fase transitória, o que nos remete a refletir a respeito do quanto se tem acertado, nós temos um baixo número de alunos da primeira turma que vai formar, eu acho que o curso precisa refletir os motivos dessa grande reprovação dessa grande retenção né, uma turma de cinquenta alunos, formar somente três, fato que o curso não é muito simples, as disciplinas são meio puxadas, mas eu acho que a gente precisa enquanto universidade, refletir o porquê de tamanha retenção né, eu olho pros meus professores e de certa forma e de certa forma eu me acalmo um pouco mais, então eu vejo com bons olhos e tenho boas perspectivas pro nosso Curso de Farmácia aqui no interior porque nós temos dentro do nosso quadro de docentes, professores comprometidos com a formação, com a profissão em si, professores engajados em buscar o melhor né, dentro do possível pra um Curso de Farmácia no interior, é um desafio muito grande porque é um curso muito caro numa universidade que está se expandindo agora, de orçamentos limitados, mas eu vejo com bons olhos, vejo com boas perspectivas o futuro do nosso em função do nosso quadro de docentes que hoje eles começam a olhar pra consolidação do nosso curso, pra aprimorar o nosso curso, melhorar o nosso aprendizado, então eu tenho boas perspectivas pro Curso de Farmácia aqui no interior* (aluno Elisioney).

Já o aluno Sérgio deu a entender que anseia por melhoras nos laboratórios do curso, pois revela interesse em trabalhar profissionalmente na área de análises clínicas e ou pesquisa para desenvolver medicamentos eficazes no tratamento de doenças como AIDS e Câncer.

*Bom, eu espero que melhore né, a atenção com a gente e eu espero o melhor desse curso porque eu gosto desse curso, gosto, tenho vontade de trabalhar com análises clínicas, ou então em laboratório de pesquisa, fazer pesquisa sobre alguma doença ou descobrir alguma coisa porque eu penso em ajudar as pessoas, eu quero fazer esse curso, quero terminar pra ajudar as pessoas, eu quero fazer esse curso, quero terminar pra ajudar as pessoas, com algum remédio eficiente contra o câncer ou contra a AIDS é isso que eu espero, mas preciso de uma atenção maior por curso pra gente ter esperança de conseguir um futuro melhor, tipo um lugar bom pra gente fazer no futuro um estágio, um estágio bom, ou algum outro lugar, é isso que eu espero, mas eu tenho boa esperança nesse curso (aluno Sérgio).*

Para o aluno Rogério há uma expectativa de que o curso reveja sua matriz curricular, pois ele considera que o mercado de trabalho haverá de absorver recursos humanos para as análises clínicas e saúde pública, o que até então ele acha que deva ser melhorado no curso.

*Bom, a expectativa é que este curso ainda melhore muito né, pra que novas turmas que entrarem não sejam tão prejudicadas quanto essas turmas que já estão aí, pouco houve uma grande contradição na elaboração da grade do curso, que a grade do curso direciona o curso pra pesquisa e a gente sabe que o grande mercado de trabalho de farmacêutico formado é nas análises clínicas e saúde pública, então assim a grande expectativas que este curso possa vim melhorar daqui pra frente porque os alunos vão sair com grande dificuldade porque o mercado que os alunos vão encontrar grande parte dos alunos é saúde e análises clínicas pouco se estuda dentro do formato desta grande tanto em análises clínicas quanto em saúde pública, então os alunos que já estão vão sair com essa grande dificuldade de formação, né, então é isso, a expectativa é que melhore que melhore mesmo que possa ser reavaliada esta grade (aluno Rogério).*

Finalmente, a expectativa da aluna Diana é que o curso tenha uma melhora quanto a forma que os professores abordam as peculiaridades da Unidade e dos alunos, uma vez que o ingressaram na universidade com deficiências do ensino médio.

*Expectativa né é que realmente melhore, que a cada dia a gente venha poder ter professores qualificados né tanto na questão mesmo de aprendizado porque às vezes, não criticando né os professores, eu até entendo mas às vezes a gente tem professor que chega querendo ser o bam bam bam no pedaço, é arrogante só porque ah eu fiz em tal estado, numa universidade melhor quer chegar aqui querendo humilhar né os alunos, então muitas das vezes alguns professores não tem paciência, eu vejo assim pela questão da necessidade aqui do município, que o nosso estudo do ensino médio não é lá aquelas coisas, então os professores já chegam querendo colocar aqueles assuntos super difíceis né ah não sei o quê vocês já deveriam ter estudado e tal e é isso (aluna Diana).*

#### 4.5 COMPARAÇÃO ENTRE OS RESULTADOS

Esta seção apresenta uma triangulação dos resultados obtidos por meio das diferentes estratégias de pesquisa utilizadas nesta investigação (observação participante, análise de documentos e entrevistas semiestruturadas) para comparar estes resultados e assim verificar a incidência, recorrência e lacunas ocorrentes entre temas e categorias de análise.

Esta comparação consta no quadro 11, por meio de uma matriz de relacionamento entre temas e categorias em função de cada estratégia de pesquisa, conforme recomenda Costa (2009). No cabeçalho constam as estratégias de pesquisa e no corpo constam os temas representados pela letra T e as categorias representadas pela letra C.

<b>Observação participante</b>	<b>Análise documental</b>	<b>Entrevistas</b>
<u>T1: Instalações físicas</u> C2: Estrutura física		<u>T1: Políticas institucionais</u> C4: Estrutura física
	<u>T1: Gestão organizacional</u> C4: Avaliação da qualidade	<u>T2: Atuação da Comissão Própria de Avaliação</u> C1: Avaliação da qualidade
<u>T1: Instalações físicas</u> C1: Localização		
	<u>T1: Gestão organizacional</u> C1: Perfil C2: Gestão C3: Estratégias	
		<u>T3: Relevância social do curso</u> C1: Boa aceitabilidade C2: Mercado amplo C3: Profissionais aptos a assistir a população C4: Contribuição com a cidade dos egressos C5: Melhoria na saúde da cidade C6: Acolhimento do curso no Instituto C7: Curso que demanda profissionais e estrutura C8: Anseios da cidade C9: Curso e profissão desconhecida C3: Será bem aceito com a atuação dos egressos C4: Curso não muito integrado à sociedade C5: Conflito entre saúde pública e tecnologia C6: Pouca aceitação social do curso
		<u>T4: Aspectos motivacionais</u> C1: Motivação C2: Satisfação C3: Expectativas
		<u>T1: Políticas institucionais</u> C1: Gestão universitária C2: Atividades essenciais C3: Expansão universitária C5: Insumos C6: Recursos humanos C7: Relações com a comunidade
		<u>T1: Condições de trabalho</u> C1: Funcionamento C2: Dimensões físicas dos laboratórios C3: Equipamentos C1: Condições gerais

		C2: Aulas teóricas C3: Aulas práticas C4: Atendimento e planejamento de atividades C5: Dificuldade dos discentes e servidores C6: Bibliografia C7: Gestão de materiais
		<u>T2: Aspectos bibliográficos</u> C1: Composição do acervo C2: Bibliografia básica C3: Bibliografia complementar C4: Periódicos
		<u>T1: Registro de atividades acadêmicas</u> C1: Registros digitais C2: Informações pessoais e solicitações C3: Registros manuais e impressos C4: Aspectos históricos do curso para registro C5: Reuniões institucionais
		<u>T1: Infraestrutura discente</u> C1: Acesso aos equipamentos de informática C2: Atendimento C3: Registro de atividades acadêmicas C4: Condições de estudo
		<u>T2: Estímulo a atividades acadêmico-científicas</u> C1: Apoio institucional C2: Atuação do professor C3: Criação de oportunidades

Quadro 11 – Matriz de relacionamento entre temas e categorias em razão do uso de diferentes estratégias de pesquisa.

### Os temas

De acordo com o quadro 11, verifica-se que foi trabalhado com um tema na observação participante: instalações físicas. Na análise documental, também um tema: gestão organizacional. Ao passo que nas entrevistas semiestruturadas, abordaram-se nove temas: políticas institucionais, atuação da comissão própria de avaliação, relevância social do curso, aspectos motivacionais, condições de trabalho, aspectos bibliográficos, registros de atividades acadêmicas, infraestrutura discente e estímulo a atividades acadêmico-científicas. Banindo as repetições no quadro 10, verifica-se que esta investigação versou sobre onze temas.

Mantendo o foco no quadro 10, pode-se confirmar que os temas abordados não tiveram incidência em mais de uma estratégia de pesquisa adotada nesta investigação.

O tema instalações físicas foi estudado somente na observação participante, valendo ressaltar que apesar de o PDI/UFAM tratar também de expansão universitária e construção de prédios; fez-se necessário explorar bem esse tema com a observação participante em razão de revelar uma situação real, sem se limitar somente ao que está planejado para a unidade acadêmica e para o curso investigado.

O tema gestão organizacional foi explorado somente na análise documental, obtendo-se do PDI, PPI, PPC e pasta dos docentes informações tidas como essenciais para nortear o funcionamento da unidade e do curso.

Vale atentar que o tema políticas institucionais inicia a sequência dos temas estudados nas entrevistas, onde os dirigentes relataram diferentes pontos que dizem respeito ao papel da universidade como sistema de produção de serviços, incluindo seu papel social.

O tema atuação da Comissão Própria de Avaliação, abordado especificamente pelos dirigentes levam em conta o tipo de informação que é oferecida pela CPA para apoiar a gestão universitária, no que diz respeito à implementação de políticas institucionais e tomada de decisão.

O tema relevância social do curso foi explorado nas entrevistas com todos os atores institucionais e suas considerações apontaram para a questão da aceitação do curso pela sociedade, mercado de trabalho, contribuições dos egressos e alguns aspectos que remetem a um dualismo entre tecnologia e saúde pública no funcionamento do curso.

Focalizando no tema aspectos motivacionais, explorado também nas entrevistas com os diferentes atores institucionais, têm-se abordagens fundamentais para o problema desta pesquisa por se tratar de aspectos particulares, porém muito ligados à qualidade, produtividade e efetividade do curso. Ressalta-se que a abordagem deste tema ficaria muito difícil de acontecer nas outras estratégias de pesquisa em razão do caráter subjetivo de que trata o assunto.

Ao firmar-se no tema condições de trabalho, abordado nas entrevistas, convém esclarecer que diz respeito à fala dos docentes e técnicos de laboratório, ponderando-se sobre pontos positivos e negativos, relacionados principalmente a aulas práticas e teóricas. O estudo deste tema por meio da entrevista pode ser esclarecido pelo fato de se relacionar as experiências vividas pelos atores em suas atividades laborais. Por conta disso, pode-se dizer que as outras estratégias de pesquisa não abrangeriam estas experiências vividas por estes servidores na produção dos serviços relacionados ao funcionamento do curso.

O tema aspectos bibliográficos, abordado diretamente pelas bibliotecárias, revelou informações proeminentes quanto ao acervo de uma biblioteca no ambiente universitário. Sendo que as concepções destas profissionais são de extrema importância para se iniciar o funcionamento de um curso de graduação e durante todo o processo de formação, o que mostrou a grande contribuição da entrevista com relação às outras estratégias no estudo deste tema.

No tema registro de atividades acadêmicas, explorado na entrevista, conheceram-se pontos positivos e negativos na forma de se registrar as atividades desenvolvidas, inclusive reuniões institucionais. Pelos relatos, muitos desses procedimentos ocorrem na UFAM e em outras IES e de acordo com a vivência dos entrevistados, obtiveram-se sugestões para melhorar o processo de registro destas atividades; logo se admite que estes detalhes não seriam obtidos nas outras estratégias.

No tema infraestrutura discente, o uso da entrevista proporcionou informações importantes para os diferentes níveis da gestão universitária porque trata da concepção do corpo discente a respeito de vários serviços oferecidos durante o processo de formação. Com isso, o uso desta estratégia se mostrou adequada para o estudo da infraestrutura necessária para satisfazer as necessidades dos alunos, na condição de principais usuários.

O uso da entrevista como estratégia de pesquisa também se mostrou adequada para o estudo do tema estímulo à atividades acadêmico-científicas; visto que o fato de sentir ou não estimulado a participar de atividades acadêmicas e eventos científicos se torna inviável pelas outras estratégias de pesquisa adotadas nesta investigação.

### **As categorias**

Conforme o quadro 11, pode-se fazer uma chamada das categorias desconsiderando as repetições, o que totaliza 54 categorias, como segue: estrutura física, avaliação da qualidade, localização, perfil, gestão, estratégias, boa aceitabilidade do curso, mercado amplo, profissionais aptos a assistir a população, contribuição com a cidade dos egressos, melhoria na saúde da cidade, acolhimento do curso no instituto, curso que demanda profissionais e estrutura, anseios da cidade, curso e profissão desconhecida, será bem aceito com a atuação dos egressos, curso não muito integrado a sociedade, conflito entre saúde pública e tecnologia, pouca aceitação, motivação, satisfação, expectativas, gestão universitária, atividades essenciais, expansão universitária, insumos, recursos humanos, relações com a comunidade, funcionamento, dimensões físicas dos laboratórios, equipamentos, condições gerais, aulas teóricas, aulas práticas, atendimento e planejamento de atividades, dificuldade dos discentes e servidores, bibliografia, gestão de materiais, composição do acervo, bibliografia básica, bibliografia complementar, periódicos, registros digitais, informações pessoais e solicitações, registros manuais e impressos, aspectos históricos para registro, reuniões institucionais, acesso aos equipamentos de informática, atendimento, registro de

atividades acadêmicas, condições de estudo, apoio institucional, atuação do professor e criação de oportunidades.

A categoria estrutura física cruzou duas estratégias de pesquisa: observação participante e entrevistas; logo compôs os temas instalações físicas e políticas institucionais. No tema instalações físicas, a categoria estrutura física teve abordagem a partir da observação do visível – prédio, maquinário e equipamentos; tidos como itens essenciais pelo INEP/MEC para a oferta de um ensino superior de qualidade desta natureza. Quanto ao tema políticas institucionais, esta categoria foi abordada por meio de entrevistas, onde dirigentes trataram do projeto de construção dos novos blocos do campus e as adaptações necessárias para melhor atender aos cursos existentes; captação de recursos e dificuldades que enfrentadas para alocar os alunos no início de implantação da unidade e das dificuldades em efetivar compras por meio do processo de licitação.

A categoria avaliação da qualidade faz parte dos temas: gestão organizacional e atuação da Comissão Própria de Avaliação, abordados no estudo dos documentos e nas entrevistas. Segundo o PDI, existe um plano de avaliação no cotidiano da UFAM em consonância com a Lei do SINAES, visando o diagnóstico de problemas, necessidades e urgências para tomada de decisão e alocação de recursos. De acordo com os dirigentes entrevistados, este diagnóstico presente no relatório de autoavaliação necessitam de informações estratificadas para contemplar as particularidades do Instituto para auxiliar os gestores na tomada de decisão.

A categoria localização, estudada no tema instalações físicas, situa a unidade de análise em uma área geográfica, tida neste estudo como área do entorno do campus, envolvendo aspectos socioambientais e de fluxo de pessoas.

As categorias perfil, gestão e estratégias fazem parte do tema gestão organizacional, explorado por meio da análise dos documentos institucionais. Na categoria perfil, concentram-se recortes do PPI/PDI e pasta dos docentes que revelam a missão pública da UFAM; um perfil do curso, com informações pertinentes a entrada de alunos neste sistema de produção, o perfil do profissional que sai desse sistema quando integralizar o curso, mercado de trabalho, conteúdos curriculares e estrutura laboratorial necessária; traça ainda um perfil do corpo docente, com informações referentes a titulação, especialidades dos profissionais, ingresso na unidade, experiência no magistério superior e produção intelectual. A categoria trata da estrutura organizacional da UFAM e da unidade acadêmica com seus órgãos executivos e deliberativos, conforme o PDI/UFAM. Na categoria estratégias, concentra-se os recortes do PDI/UFAM que tratam de estratégias para a área de ensino de graduação, com

destaque para a reformulação e atualização curricular dos cursos, bem como o acesso e permanência dos alunos; recursos humanos (motivação, capacitação e valorização); planejamento e gestão, visando implementar metodologias de planejamento e gestão rumo aos objetivos superiores da UFAM; e estrutura física, contendo a declaração no PDI que a UFAM admite a importância de garantir ambiente seguro por meio de infraestrutura adequada para a missão.

As categorias boa aceitabilidade, mercado amplo, profissionais aptos a assistir a população, contribuição com a cidade dos egressos, melhoria da saúde na cidade, acolhimento do curso no instituto, curso que demanda profissionais e estrutura, anseios da cidade, curso e profissão desconhecida, será bem aceito com a atuação dos egressos, curso não muito integrado à sociedade, conflito entre saúde pública e tecnologia e pouca aceitação social integram o tema relevância social do curso, abordado nas entrevistas. Dessa forma, essas categorias focalizam o discurso dos diferentes atores institucionais sobre aceitação do curso pela sociedade em alusão à importância que a população atribui ao profissional da saúde; concorrência no vestibular; às diferentes áreas que o profissional farmacêutico poderá atuar, dando a entender que todas são promissoras; retorno dos alunos diplomados para sua cidade natal; aprimoramentos do serviço de saúde no Município de Itacoatiara; aceitação do curso no âmbito do Instituto; a estrutura física e humana necessária para o bom funcionamento do curso; aceitabilidade da cidade, apesar de não ser exatamente um curso que a cidade almejava; ao desconhecimento e confusão que muitas vezes é feita entre a profissão do enfermeiro e atendente com a do farmacêutico, logo atenta para a questão da divulgação do curso. Faz-se valer que a categoria será bem aceito quando os egressos começarem a atuar se refere à concepção sobre o impacto positivo na aceitabilidade do curso com a atuação dos egressos. A categoria do curso não muito integrado à sociedade abrange o olhar discente sobre uma melhor integração dos alunos com a saúde pública na cidade, estando mais presentes nos hospitais e postos de saúde por vias de projetos de extensão. Chama-se atenção que a categoria conflito entre saúde pública e tecnologia abrange o exposto pelos alunos sobre duas concepções vigentes entre os docentes: curso voltado à tecnologia versus curso voltado à saúde, sendo que o discurso dos alunos revelou a área da saúde como um grande atrativo do curso. Toma-se nota de que a categoria pouca aceitação aduz ao discurso dos alunos sobre a socialização entre os cursos, a dificuldades em se entender o ofício do farmacêutico e ao fato de haver muitas disciplinas da química e a forma intensa em que são ofertadas ao longo do curso.

As categorias motivação, satisfação e expectativas fazem parte do tema aspectos motivacionais, explorado nas entrevistas, envolvendo olhares de todos os segmentos envolvidos na pesquisa. Na categoria motivação, abordaram-se fatores que remetem a motivação dos dirigentes, como unidade bem implantada, se estruturando aos poucos, mas caminhando para o crescimento organizacional, com o processo de compras ocorrendo regularmente; sendo bem falada pelos diferentes níveis de gestão da UFAM, atingindo destaque entre os *campi*. Trata-se também de fatores que apontam a motivação de técnicos, professores e alunos, destacando-se o fato de fazer parte do curso, questão salarial, atuar em sua área de formação e em sua cidade natal, gostar da área, contribuir com as melhoras do curso e com a formação de profissionais, aprovar projetos, sentir que há interesse pela matéria que está ensinando, ter os materiais necessários para as aulas e gostar do universo acadêmico, gostar dos conteúdos estudados, pela pretensão em trabalhar na saúde e colaborar com a sociedade. Apesar de vários fatores motivacionais, esta categoria concentra fatores que desmotivam docentes e alunos, como divergências administrativas, confronto de ideias e concepções no âmbito do colegiado, privações para ministrar aulas, não se identificar com os conteúdos estudados, dificuldades com as aulas práticas (privações com insumos, dentre outras), forma em que as disciplinas são ofertadas, matriz curricular, reprovação, dentre outras. Na categoria satisfação, revelam-se fatores como atender pessoas, servir a um curso que considerado por muitos como referência no Instituto, afinidade com a área da saúde e da química, contato permanente com sua área de formação e qualificação, colaborar com a unidade e com o curso por vias do ensino, pesquisa e extensão, participar de projetos como alunos, ver a possibilidade de aprender mais no estágio e por ter boa convivência com as pessoas. A categoria expectativa aponta para a atuação dos profissionais formados no ICET/UFAM atuando nas diferentes áreas da farmácia, que os alunos façam um bom estágio, que os laboratórios funcionem perfeitamente, que haja se façam adaptações na matriz curricular para que forme mais alunos, que interaja mais com a comunidade, que o curso atinja efetividade acadêmica, que os alunos tenham uma boa formação em um período ideal para integralizar o curso, de que o curso se torne referência a nível local, regional e nacional, que o Instituto cresça mais em estrutura e capital intelectual, contando com mais profissionais para atender as especificidades do Curso de Ciências Farmacêuticas e atinja a excelência acadêmica. Vale ressaltar que esta categoria revelou que exercer a profissão dignamente, contribuir com a área da saúde, a docência, que se corrijam falhas, haja uma melhor gestão dos materiais necessários para as aulas práticas, adaptações na matriz curricular e ingressar na

Pós-Graduação merecem destaque no discurso dos alunos, onde também se revelou a expectativa de trocar de curso.

As categorias gestão universitária, atividades essenciais, expansão universitária, insumos, recursos humanos e relações com a comunidade, surgiram a partir das entrevistas com os dirigentes, revelando-se aspectos que remetem a origem dos recursos para que a UFAM ofereça seus cursos fora da sede, dos meios providos pelo próprio Instituto, planejamento, orçamento e problemas do cotidiano. A categoria atividades essenciais trata das atividades de ensino, pesquisa e extensão, implementadas no âmbito do curso, em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais. A categoria expansão universitária diz respeito ao trabalho de implantação da unidade, visando garantir os meios físicos e humanos para o funcionamento do curso. Na estrutura física abordou-se a questão da revisão do projeto da unidade e a capitação de recursos para melhor atender aos cursos de graduação, relatando-se inclusive uma época em que se havia uma grande dificuldade quanto a local para se ministrar aulas, o processo de construção dos prédios novos, das dificuldades no processo de licitação e aquisição de materiais e equipamentos. A categoria insumos deu atenção especial para a logística envolvendo reagentes (compra, armazenamento, distribuição e controle), atentando ainda para as dificuldades com a tomada de preços e encontrar vendedores. No que diz respeito à categoria recursos humanos, adverte-se para a importância da participação de professores de diferentes especialidades no momento de planejar a primeira compra para equipar os laboratórios em razão de conhecerem bem o tipo de materiais e equipamentos necessários para as aulas práticas dentro de uma determinada área; ressaltando também o impacto positivo que ocorreu no âmbito do curso com a chegada de mais profissionais para compor o corpo docente. Na categoria relações com a comunidade revela-se que o Instituto chamou atenção de diversos membros da sociedade, pois ficaram surpresos com as instalações físicas do instituto, atentando-se para a possibilidade de expandir.

As categorias funcionamento, dimensões físicas dos laboratórios, equipamentos, condições gerais, aulas teóricas, aulas práticas, atendimento e planejamento de atividades, dificuldades dos discentes e servidores, bibliografia e gestão de materiais inteiram o tema condições de trabalho, explorado nas entrevistas. Com isso, esclarece-se que a categoria funcionamento se refere ao uso dos laboratórios de farmácia para fins didáticos e condução de pesquisa. A categoria dimensões físicas dos laboratórios revelam diferentes olhares dos técnicos de laboratório de farmácia, sendo um retratando dimensões físicas adequadas ao fim que se destina e o outro inadequadas. A categoria equipamentos se refere aos equipamentos dos laboratórios, expondo-se privações pertinentes ao fato de se ter somente alguns

equipamentos funcionando, estando outros nos corredores para serem montados, chamando-se atenção para a necessidade mais equipamentos para melhorar as aulas práticas, incluindo os processos burocráticos para adquirir equipamentos e a necessidade de treinamento para os técnicos administrativos operá-los. A categoria condições gerais abrange o discurso dos participantes sem se aprofundar em nenhum aspecto, envolvendo material disponível na sala de aula, nos laboratórios, atentando de forma geral para algumas privações que ainda existem, considerando ainda prédios e equipamentos. A categoria aulas teóricas diz respeito às salas de aula, materiais e equipamentos para aulas teóricas, tidas pelos professores como condições satisfatórias; destacando-se inclusive aspectos referentes à acústica e refrigeração; apesar de problemas de excesso de luz solar, que dificulta a visão. A categoria aulas práticas trata do discurso dos professores sobre as aulas práticas realizadas no âmbito do Curso de Ciências Farmacêuticas, revelando-se problemas na logística de materiais, destacando-se as privações quanto aos reagentes e equipamentos ainda não instalados nos laboratórios. A categoria atendimento e planejamento de atividades abrange condições levantadas pelos professores para atender aos alunos e planejar atividades referentes ao ensino, pesquisa e extensão. Faz-se entender que a categoria dificuldades discentes e servidores se refere à fala dos professores quanto aos alunos que trazem grande deficiência do ensino médio, considerando isso um fator que interfere nas condições de trabalho. Ademais, trata ainda de algumas dificuldades encontradas por servidores da Divisão de Assuntos Comunitários do ICET/UFAM, quanto a um local adequado para os serviços de fisioterapia e psicossociais. Compreende-se que a categoria biblioteca diz respeito ao suporte que a biblioteca do Instituto oferece a docentes que ministram aulas no curso, revelando-se que há disciplinas que não apresentam nenhum livro na biblioteca para apoiar o ensino. Não obstante, apontou-se a necessidade de se ter acesso a assinatura de periódicos eletrônicos e/ou impressos; mas vale ressaltar que os docentes declararam que em algumas áreas como a química são bem atendidas pelo acervo. Já a categoria gestão de materiais trata-se de insatisfações e frustrações de docentes pelo fato de não serem atendidos quando solicitam materiais para aulas práticas, principalmente reagentes, o que se agrava pelo fato de não terem acesso a um inventário atualizado sobre o que consta no almoxarifado. Para os professores isso dificulta o planejamento das aulas práticas.

As categorias composição do acervo, bibliografia básica e bibliografia complementar Incorporam o tema aspectos bibliográficos, ponderado nas entrevistas com as bibliotecárias do Instituto. Põe-se à vista que a categoria composição do acervo trata da constituição do acervo da biblioteca e da necessidade de uma política de formação e desenvolvimento de coleção. A categoria bibliografia básica apontou para a composição do acervo não articulado

aos PPC e que a bibliografia atende quantitativamente às exigências do MEC e não de forma qualitativa. Em outro olhar extraído das entrevistas, o acervo apresenta áreas com muitos títulos e exemplares e outras áreas com poucos títulos e exemplares e áreas sem nenhum título. A categoria bibliografia complementar abrange o pronunciado acerca de obras de consulta rápida ou consulta local no âmbito do curso. Na categoria periódico concentra-se o pronunciado que sinaliza para a necessidade de a universidade ter assinatura de periódicos para os alunos, posto que a biblioteca apresenta periódicos doados em versão impressa.

As categorias registros digitais, informações pessoais e solicitações, registros manuais e impressos, aspectos históricos do curso para registro e reuniões institucionais estão reunidas no tema registros de atividades acadêmicas, apreciado nas entrevistas. Expõe-se que a categoria registros digitais diz respeito ao portal de professores da UFAM para lançamento de notas, frequência dos alunos, autoavaliação docente e visualizar a avaliação que os alunos fazem dos professores, dando a conhecer que contribuições de ordem prática ocorrem por meio deste portal. A categoria informações pessoais e solicitações abrange o gerenciamento das informações de matrícula institucional dos alunos de graduação e as solicitações feitas por servidores e discentes. A categoria registros manuais e impressos comportam o discurso dos professores a respeito dos procedimentos de entrega e preenchimento dos diários de classe e boletins de notas e faltas, sobre os planos individuais de trabalho e relatórios individuais de trabalho, destacando que o preenchimento *on line* otimizaria o tempo do professor. Registre-se que a categoria aspectos históricos do curso para registro comporta o discurso do professor Thiago quanto a atividades acadêmicas que ocorreram no início do funcionamento do curso que não puderam ser registradas, enfatizando que a história do curso, com os problemas e avanços, deve ser registrada e tida como documento institucional. Já a categoria reuniões institucionais se refere à sugestão do professor Rodrigo de filmar as reuniões dos colegiados e assim ter uma forma paralela a ata de reunião para registrar as deliberações.

As categorias acesso aos equipamentos de informática, atendimento, registro de atividades acadêmicas e condições de estudo, compõem o conjunto de categorias que integram o tema infraestrutura discente, explorado nas entrevistas com os alunos. Neste sentido, a categoria acesso aos equipamentos de informática comporta a forma em que os alunos têm acesso aos equipamentos de informática no Instituto, revelando-se que há alunos que tem acesso principal pelos laboratórios de informática (seja para acessar internet, produzir trabalhos acadêmicos, dentre outros) e alunos que tem acesso secundário pelo laboratório de informática (em razão de terem seu próprio equipamento com acesso à internet), fazendo-se conhecer alguns fatores que interferem no bom funcionamento do laboratório, assim como

pontos positivos no funcionamento. A categoria atendimento colige o discurso dos alunos a respeito do atendimento que recebem do docente, do monitor ou de algum setor administrativo do ICET/UFAM, manifestando assim a qualidade percebida por esses serviços. A categoria registros de atividades acadêmicas coleciona as considerações feitas pelos alunos quanto ao portal do aluno, onde fazem solicitação de matrícula semestral, visualizam histórico acadêmico e obtêm declarações; ressaltando que os diferentes olhares caracterizam o portal como fonte de informações, muitas vezes vêm atrasadas, como um meio inseguro, dentre outras. Esta categoria trata também das atas de reuniões e outros documentos institucionais, onde se desta o anseio de estes documentos serem que se anseia publicidade no âmbito do Instituto. A categoria condições de estudo permite caracterizar as condições da sala de aula, laboratório e biblioteca para o processo de formação de farmacêuticos.

Faz-se saber que as categorias apoio institucional, atuação do professor e criação de oportunidades são componentes do tema estímulo às atividades acadêmico-científico, estudado nas entrevistas. A primeira abrange as experiências dos alunos quanto ao apoio do professor para que eles participem de eventos científicos, revelando-se que em alguns casos não obtêm o apoio que eles gostariam de ter. A segunda apresenta a figura do professor como preponderante para que participem da melhor forma possível. Finalmente, a terceira diz respeito a sugestões de alunos para que se realizem mais eventos científicos na área de saúde para que os alunos de farmácia possam participar; como atividade acadêmica foi levantada a questão do estágio como oportunidade de aprimorar os conhecimentos práticos, ampliar as vagas para que os alunos participem de projetos de iniciação científica, de extensão, dentre outros.

Dessa forma, procedeu-se com uma passagem pelos temas e categorias abordados nesta investigação para que se tenha uma visão geral do teor dos resultados obtidos com as diferentes estratégias de pesquisa, atentando para a interface que as categorias têm com os temas para discutir melhor os resultados.

## **CAPÍTULO 5: DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

---

---

Neste capítulo, procede-se com a discussão dos resultados desta pesquisa a partir dos objetivos específicos, com base nos temas e categorias estudadas e na fundamentação teórica.

### **5.1 QUALIDADE DO CURSO NA ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA, CORPO DOCENTE E INSTALAÇÕES FÍSICAS**

Este tópico trata da discussão do primeiro objetivo específico, abordando-se de temas e categorias de análise que remetem à qualidade do curso nas dimensões organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas que trata o instrumento de avaliação do INEP/MEC.

#### **5.1.1 Organização didático-pedagógica**

Quanto à discussão da organização didático-pedagógica, chama-se atenção para a figura 40, com polígonos coloridos contendo os temas relacionados a este assunto (políticas institucionais, gestão organizacional, atuação da CPA, infraestrutura discente e apoio à atividades acadêmico-científicas); conectados a um quadrado, que contém as categorias estudadas mais relevantes e as estratégias de pesquisa pelas quais foram abordadas. Pretende-se com isso, passar uma ideia de quebra-cabeça; posto que os temas e categorias foram extraídos do quadro 11, como se fossem peças, cuja montagem é essencial para esta discussão.

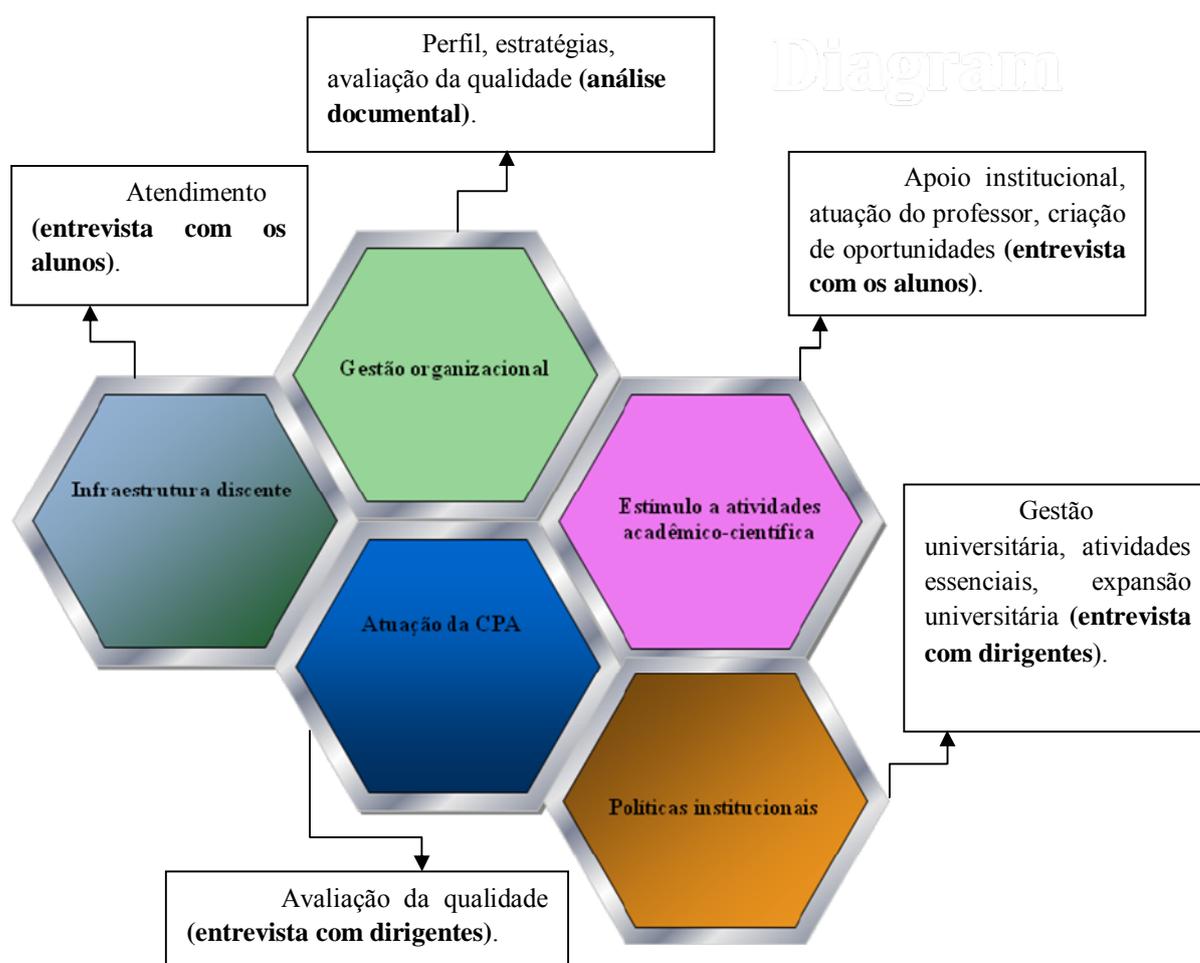


Figura 40 - Diagrama com temas (nos polígonos) e principais categorias (nos quadrados, assim como a estratégia de pesquisa onde foram abordadas) para estudo da organização didático-pedagógica do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Considerando as políticas institucionais, segundo a fala dos dirigentes, verifica-se que o modelo de gestão do Instituto que permite a oferta do Curso de Ciências Farmacêuticas no Município de Itacoatiara tem três componentes: I – reitoria e pró-reitorias; II – órgãos suplementares da UFAM, destacando-se a prefeitura do campus; III – a direção do Instituto e o colegiado do curso. Dessa forma é possível entender que os recursos físicos e humanos abordados nesta pesquisa passam a compor o curso, entendido nesta investigação com sistema de produção de serviços, da seguinte forma: infraestrutura garantida pela reitoria, pró-reitorias e pela prefeitura do campus; de modo que o Instituto arca com essa infraestrutura, garantindo os meios móveis, organização, limpeza, os materiais e professores; e o colegiado do curso entra com o projeto pedagógico e com a oferta de disciplinas, contando com o apoio da direção na garantia dos meios físicos e humanos; isso tudo sem desconsiderar o processo de licitação e a ordenação das despesas ligadas à reitoria. Neste contexto entra em questão a

coordenação administrativa como apoio à direção no que diz respeito aos meios para a oferta de cursos superiores, como a manutenção de equipamentos. Ademais, ressalta-se que a direção do Instituto também tem acessoria de uma coordenação acadêmica que trata diretamente dos fins da educação superior e ambas são comumente acometidas por imprevistos. Dessa forma, torna-se evidente que o planejamento é ponto chave para o sucesso da gestão universitária nos diferentes componentes do modelo de gestão adotado no Instituto. Logo se torna imprescindível considerar o campo da gestão da qualidade abordado por Shigunov Neto e Campos (2006) como atividades da função gerencial que determinam a política da qualidade, os objetivos e as responsabilidades da instituição, sendo que o ciclo PDCA ajuda na análise e medição dos processos para que possam melhorar; considerando o planejamento, padronização e documentação. Por outro lado, é possível incorporar membros da sociedade civil na gestão universitária, conforme estudos de Azenha (2007) a respeito da gestão democrática prescrita na LDB 9.394/96 no contexto da educação brasileira.

A partir de uma conscientização por parte dos profissionais da educação (com ênfase nos gestores, já que a LDB 9.394/96 enfatiza a construção de um processo mais democrático de gestão), de que precisavam estreitar seus laços de relacionamento com o restante da comunidade escolar, quer seja no interior da instituição, quer seja em seu entorno, é constatada a necessidade de uma revisão das práticas cotidianas do sistema educacional.

[...] a participação popular no âmbito da elaboração de novos rumos e intervenções governamentais, são partes integrantes do processo de formação de um Estado mais articulado e, conseqüentemente, mais próximo da Sociedade Civil.

As decisões compartilhadas, as conquistas e os conflitos que nelas terão origem, são importantes passos rumo a um novo espaço de participação e democratização social, caracterizada pela luta que buscava o consenso entre a escola e a sociedade, partes historicamente tão distantes (p. 67-74).

Contudo é possível adotar as considerações de Shigunov Neto e Campos (2006) e Azenha (2007), ainda que em partes, rumo ao gerenciamento eficaz dos processos internos, podendo também ser útil nas atividades fins da instituição.

Considerando as atividades fins – de ensino, pesquisa e extensão, absorve-se do discurso da coordenadora acadêmica que as políticas institucionais constantes no PDI/UFAM se dão no âmbito do curso em torno destas atividades, sendo que as de ensino se fazem em consonância com as Diretrizes Curriculares Nacionais; as de pesquisa envolvem a temática óleos essenciais, abrangendo o perfil químico do farmacêutico e o perfil de um profissional da saúde; e a extensão destaca a saúde alimentar e a higiene. Dessa forma, é possível constatar contribuições do curso naquilo que muitos pesquisadores sociais chamam de papel da universidade, a exemplo de Rizzatti et al. (2010) que expõem que uma universidade cresce e

se desenvolve em um determinado contexto social e político, sendo que uma de suas principais características é que ela é feita de pessoas para pessoas. Neste sentido, Silveira et al. (2007) argumentam que a gestão universitária deve prezar pelo conhecimento de todos os atores, alocados nas mais variadas atividades em prol do ensino, pesquisa e extensão, conjugando o conhecimento dos mais variados segmentos afim de se atingir um bom desempenho organizacional.

Ainda sobre as políticas institucionais, revelou-se no discurso do diretor que o período de implantação da unidade demandou muito esforço para que o curso investigado tivesse os meios físicos e humanos necessários para seu funcionamento. Logo um grande esforço ocorreu para que os cursos da unidade tivessem laboratórios e salas de aula, técnicos administrativos e docentes, garantindo assim a estrutura física e humana para atender aos alunos e a sociedade para seguir o plano de expansão e reestruturação, conforme o PDI/UFAM. No ponto de vista de Marques e Mirshawka (1993) esta é uma preocupação que deve ser nata dos gestores porque compromete totalmente a qualidade dos serviços, e conseqüentemente a produtividade. Esta visão também segue o conceito de qualidade de Daming, conforme quadro 3, quando focaliza a satisfação das necessidades presentes e futuras dos diferentes usuários; podendo incluir a universidade neste contexto.

Abordando a gestão organizacional, conforme enunciado nos documentos institucionais, nota-se que o curso tem como *input* 50 alunos anuais, visando egressos com um perfil generalista humanista, capaz de atuar em diversas áreas tendo também competências de um gestor, tendo cursado uma carga padrão de 4.815 horas, se considerados conteúdos essenciais, estágio supervisionado, trabalho de conclusão de curso, atividades complementares e optativas. Para isso, é relevante considerar algumas estratégias no PDI 2006-2015 para a área de ensino de graduação na UFAM, como: incorporar tecnologias para apoio à aprendizagem, difundir e utilizar práticas pedagógicas inovadoras e promover práticas pedagógicas que estimulem a permanência de alunos no curso. Estas estratégias enquadram-se na dimensão pedagógica do paradigma multidimensional da administração da educação de abrangência multidisciplinar, abordada por Sander (1982), da seguinte forma.

A dimensão pedagógica da administração da Educação, na realidade, tem relação com toda a vida do sistema educacional. Ela pretende oferecer condições apropriadas de Educação permanente às pessoas que participam do sistema educacional. Ela pretende evitar, na expressão de Valnir Chagas, “que o instrumental absorva o principal e, assim, o ato de administrar acabe por obscurecer ou eliminar o de educar”. Ela se relaciona estreitamente com as demais dimensões do paradigma, oferecendo elementos pedagógicos capazes de preservar a eficácia da administração da Educação na consecução dos objetivos do sistema educacional.

Nesse sentido, a administração será tanto mais eficaz quanto maior for o seu sucesso no alcance dos objetivos educacionais (p. 16).

Seguindo esta linha de considerações, verifica-se nas estratégias de desenvolvimento da UFAM na área de ensino de graduação uma grande necessidade de cumprir metas estabelecidas. Isso exige naturalmente do Núcleo Docente Estruturante do curso, um grande envolvimento com estas políticas institucionais, como se depreende de Sander: “A **competência pedagógica (grifo do autor)** do administrador da Educação reflete sua capacidade para formular objetivos educacionais e para desenhar cenários e meios pedagógicos **eficazes (grifo do autor)** para a sua consecução (p. 19)”.

Ainda na gestão organizacional, cabe ressaltar que a UFAM declara no seu PDI a adoção de um plano de avaliação em seu cotidiano em consonância com a Lei do SINAES com vistas ao diagnóstico de problemas, necessidades e urgências para tomada de decisão e alocação de recursos.

A existência desse plano situa a UFAM entre as IES que buscam a qualidade no seu cotidiano, de acordo com as considerações de Abreu Júnior (2009), que aponta a avaliação da qualidade como um meio imprescindível para que as IES cumpram sua missão, pois vai à busca do conhecimento das necessidades dos diferentes usuários e beneficiários com o intuito de satisfazê-las. Este mesmo ponto de vista é sustentado por Schwartzman (2008), para o qual uma avaliação bem feita, deixa o público devidamente informado sobre cursos que devem ser buscados ou evitados, e dessa forma estimula as instituições a melhorar seu desempenho. Este plano de avaliação institucional também é de grande relevância social, considerando-se a sociedade como principal beneficiária pela oferta de uma educação superior com qualidade. Neste aspecto, Dias Sobrinho (2009) adiciona que a qualidade educativa no meio acadêmico pode ser associada à ciência socialmente relevante e à formação humana integral, o que serve de argumento para a implementação de processo de avaliação voltada aos princípios da educação e conhecimento como bens sociais para benefício de todas as pessoas em prol da sociedade. Dessa forma é possível situar o processo de autoavaliação realizado pela CPA/UFAM não somente como uma exigência do governo, mas como um caminho para melhorar seu desempenho rumo ao cumprimento de sua missão e de seu papel social.

Sob o ponto de vista dos dirigentes do Instituto sobre o papel da CPA no contexto de autoavaliação da UFAM, verifica-se que a CPA, apesar de ter um papel importante, ainda não ofereceu um relatório que apoiasse as decisões dos dirigentes da unidade acadêmica da UFAM que contém o curso pesquisado. Foi possível também verificar no discurso do diretor Henrique que o relatório poderia auxiliar no planejamento e tomada de decisões se

apresentasse informações específicas de cada unidade acadêmica da UFAM, assim sendo, pontos positivos e negativos de cada uma delas poderiam emergir de forma mais clara para os gestores. As ponderações da coordenadora acadêmica Elizabeth também sinalizaram para esta lacuna. Apesar disso, Dias Sobrinho (2010) afirma que a análise de cada parte deve levar à compreensão do todo e, reciprocamente, a compreensão da totalidade institucional é referência para o conhecimento das partes, logo a compreensão do todo e das partes deve se realizar em função dos fins da educação. Seguindo esta linha, Frizzo (2004) ressalta que implementar um programa de avaliação institucional necessita de atividades estratégicas que levem em conta a sensibilização da comunidade acadêmica, a definição do perfil institucional e o diagnóstico da instituição em todos os setores, com a participação de diferentes atores institucionais, incluindo a comunidade; dessa forma é possível identificar pontos fortes e fracos da IES e a partir deles, tomar decisões para melhorar e qualificar os setores avaliados. Por outro lado, vale considerar que Frizzo e Godoy (2002) chamam atenção para o aprimoramento da metodologia de avaliação como uma forma de melhorar a qualidade das informações.

Em relação aos resultados produzidos, um ponto positivo pode ser o aprimoramento da metodologia, uma vez que há necessidade de se incentivar processos que combinem elaboração de indicadores e avaliação qualitativa, usando opiniões de alunos e pares externos (p. 3).

Pelo discurso do coordenador administrativo Armando, verifica-se que o relatório pode ser útil na condução de suas atividades, considerando a possibilidade de replanejar suas ações, no entanto relatou que ainda não teve acesso ao relatório. Logo, de acordo com as considerações da direção, coordenação acadêmica e administrativa, verifica-se que o tema pode ser melhor incorporado no contexto universitário, por meio de investigação científica, conforme Silva e Gomes (2011), que consideram a avaliação institucional como sendo:

[...] processos condicionantes da gestão sistêmica e da gestão das instituições da educação superior (IES) tanto em relação aos aspectos macro-políticos [sic], quanto aos pressupostos teórico-metodológicos, curriculares, pedagógicos, administrativo e materiais.

Nesta perspectiva, ressaltamos que, no contexto dos estudos sobre o processo de implementação da avaliação institucional, maior ênfase tem sido dada a análise das políticas e programas em seus aspectos mais gerais, o que indica a relevância de estudos sobre a micro política [sic] da avaliação. Isso constitui uma das lacunas na produção acadêmica sobre o tema, o que demanda a realização de pesquisas empíricas que contribuam para o melhor entendimento da temática (p. 574).

Inquestionavelmente, a avaliação é de extrema importância para a oferta de uma educação superior de qualidade, para isso Polidori (2007) chama atenção para o senso crítico da comunidade acadêmica como parte desse processo. Por conta disso, é oportuno lembrar que as críticas dos dirigentes desta unidade acadêmica não vão de encontro com os resultados de Silva e Gomes (2011) que tendo entrevistado membros da CPA de duas IFES no Nordeste do Brasil (Universidade Federal do Rio Grande do Norte - UFRN e de Pernambuco - UFPE), constataram que a autoavaliação não tem conseguido instituir a prática da avaliação sistêmica baseada no paradigma subjetivista. Logo é possível que algumas das dificuldades diagnosticadas por Silva e Gomes na UFRN e UFPE faça parte do cotidiano da CPA/UFAM, como segue.

- a) de diálogo das CPA com as estruturas centrais do SINAES, materializado na CONAES e INEP, no que se refere à obtenção de informações, divulgação e análise dos resultados [...];
- b) de acompanhar as “novidades” do SINAES;
- c) de falta de assistência técnica para trabalhar com os dados levantados, tendo em vista a ausência de qualificação de pessoal e infra-estrutura nas etapas de coleta e interpretação dos dados, dentro dos prazos estabelecidos;
- d) de persistência de dúvidas e questionamentos sobre o papel efetivo da CPA;
- e) de incapacidade acentuada de mobilização da universidade, de promoção da participação e envolvimento dos professores, estudantes e funcionários no processo de auto-avaliação;
- f) de trabalhar e se apropriar da totalidade da documentação exigida pelo SINAES. A época do levantamento dos dados, UFPE ainda não tinha PDI nem PPI;
- g) de engajamento dos próprios membros da CPA nas diversas etapas da avaliação, mas em especial no processo de análise dos dados, a qual foi reportada por muitos dos entrevistados das duas IFES como a parte mais problemática do trabalho das CPA.
- h) de falta de espaço físico, estrutura e material de expediente adequados, bem como melhores condições para o trabalho das CPA, já que foi comumente indicado o excesso de atividades por parte dos membros das CPA (p. 591-92).

Posto que os resultados da autoavaliação da UFAM no momento desta pesquisa não possibilitou aos dirigentes do ICET/UFAM apoio à tomada de decisão, vale permanecer com Silva e Gomes (2011) uma vez que seus resultados revelaram resultados similares na UFPE e diferentes na UFRN. O que dá a entender que apesar do esforço das CPA ainda sentem a necessidade de aprimorar o processo de autoavaliação.

É possível inferir, acerca das contribuições da CPA/UFPE, que os resultados ficam muito aquém das expectativas e objetivos previamente estabelecidos, não sendo suficientemente promissor na implantação de processos, práticas e rotinas de avaliação interna que permita o reconhecimento institucionalmente amplo e legitimado da prática de auto-avaliação da UFPE. Quando analisado o potencial de criação ou produção de indicadores institucionais, a contribuição foi ainda mais inconsistente, uma vez que a CPA apresentou o que podemos denominar de ‘baixa operacionalidade político-técnica’. Tal entendimento torna evidente que a

CPA/UFPE tem se restringido apenas a preencher os indicadores e requerimentos estabelecidos pelo SINAES, de forma que não criou processos e instrumentos específicos tendo em vista as especificidades da UFPE. Esses aspectos levantados não combinam com a perspectiva da avaliação sistêmica/subjetivista. Por outro lado, desvela também a tensão paradigmática da avaliação no contexto das relações sociais no interior das IFES.

As maiores contribuições da CPA/UFRN materializam-se tanto no processo de sensibilização dos professores em torno da busca de resultados, como na organização sistemática dos dados coletados junto aos diferentes centros da Instituição, no diagnóstico dos problemas estruturais dos cursos, relacionados aos currículos, aos docentes e ao Projeto Político Pedagógico. Concentrou-se também no desenvolvimento da capacidade de realização de estudos sobre a Instituição como um todo.

Quando verificados possíveis impactos do trabalho da CPA, observamos posições contraditórias. É possível afirmar que a CPA/UFPE não foi incorporada à lógica da gestão institucional, enquanto a CPA/UFRN foi incorporada e incorporou-se fortemente à lógica da gestão institucional. Neste caso, é possível afirmar que a possibilidade de impacto do trabalho da CPA materializa-se muito mais na UFRN do que na UFPE (p. 593-94).

Isto chama atenção para a relação dialógica dos dados da avaliação externa, interna e meta-avaliação para melhoria da qualidade das IES, preconizada por Bertelli e Eying [2004?], onde o conhecimento analítico e crítico precisa fazer parte da gestão universitária para aprendizagem e desenvolvimento por vias de uma cultura de antecipação, como segue.

O olhar externo poderá identificar alguns limites existentes na instituição que possivelmente não seriam vistos por quem está envolvido no processo, isto porque os interesses tendem a acobertar problemas de ordem pedagógica, estruturais e administrativos.

**Na perspectiva da avaliação interna - a auto-avaliação [sic] (grifo do autor) -** seus mecanismos deverão ser capazes de compreender o que está acontecendo na instituição, através da interpretação dos dados obtidos, bem como, propor ações de melhoria, possibilitando correções imediatas, para os casos que forem detectados ou diagnosticados. Através da avaliação interna, as IES tem a oportunidade, além de obter diagnósticos que lhes auxiliarão nas tomadas de decisões, de externalizar seus pontos positivos ou pontos fortes, bem como, seus limites, deixando claras suas intenções, através do seu trabalho diário que envolve o ensino, a pesquisa e a extensão.

**A Meta-avaliação (grifo do autor)** é o processo em que as IES poderão comparar as avaliações interna e externa, tendo como objetivo, a tomada de decisões para melhorar as condições institucionais, bem como, de preparar as novas etapas da avaliação. É a partir da meta-avaliação que as IES poderão rever as suas práticas de avaliação, detectando assim, suas possíveis falhas, bem como seus acertos [...].

O processo reflexivo provocado pela avaliação favorece em curto prazo e consolida em médio prazo a cultura de antecipação, em que a gestão educacional deixa de ser reativa e passa a agir orientando-se em decisões e estratégias emancipatórias, passa a ser pró-ativa. A avaliação torna-se pois, um elemento fundamental que incide no desenvolvimento, aperfeiçoamento, mudança e inovação da própria organização, contribuindo na melhora da qualidade de seu funcionamento, no aperfeiçoamento curricular e no desenvolvimento pessoal e profissional.

Ao orientar-se por uma cultura de antecipação, as decisões institucionais se pautam nos resultados da avaliação, e, a organização estará preparada para aprender a avançar qualitativamente, direcionando-se para o aperfeiçoamento, crescimento e superação (p. 9-14).

Em se tratando da infraestrutura discente para o serviço de atendimento ao aluno, considerou-se pelo discurso dos discentes que o ICET/UFAM oferece meios para eles serem bem atendidos pelos dirigentes, pelo coordenador do curso, pelo professor, pelo monitor ou por servidores nos setores administrativos mais ligados ao funcionamento do curso. No entanto, as experiências relatadas se mostraram positivas, negativas e interpostas, considerando o atendimento como um dos serviços oferecidos aos alunos do curso. Para Johnston e Clark (2008) estas experiências são fundamentais para que os estes alunos julguem a qualidade do serviço, formando uma figura mental com valor atribuído ao atendimento que recebem; o que reflete a questão da intangibilidade. Diante das ponderações dos alunos, vale atentar para Shigunov Neto e Campos (2006) que apontam a qualidade do serviço como percebido pelos usuários de uma forma que varia de acordo com a percepção e expectativa, onde o tempo que cada usuário dispõe pode ser preponderante para julgar a qualidade do serviço. Seguindo a linha de considerações de Shigunov Neto e Campos, a qualidade tem como um de seus objetivos propiciar o desenvolvimento organizacional por intermédio da melhoria contínua dos processos produtivos; logo tempo e necessidades dos diferentes usuários são essenciais para um bom atendimento dos alunos do curso.

No discurso dos alunos sobre estímulo às atividades acadêmico-científicas nota-se diferentes olhares que põe em evidência o apoio do professor e da instituição quanto a promoção de eventos científicos, realização de bons estágios, as vagas em projetos de pesquisa e extensão, além do apoio financeiro. As ponderações sobre estes tópicos tiveram abordagens positivas e negativas, no entanto verifica-se que garantir a participação dos alunos em atividades acadêmico-científicas sem o risco de reprovar nas disciplinas pode ser incorporado no âmbito do curso por uma rede de interações entre docentes e discentes, sustentadas por Corrêa e Corrêa (2009) como uma forma de o professor como interlocutor do aluno interpretar suas informações e convertê-la em ações positivas para melhoria da qualidade do curso.

### **5.1.2 Corpo docente**

Para a discussão sobre o corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas, vale atentar para as duas peças da figura 41, contendo os temas políticas institucionais e gestão organizacional, com as categorias mais relevantes quanto a esta temática, adotando ainda a concepção de Veiga (2005) sobre a docência universitária.

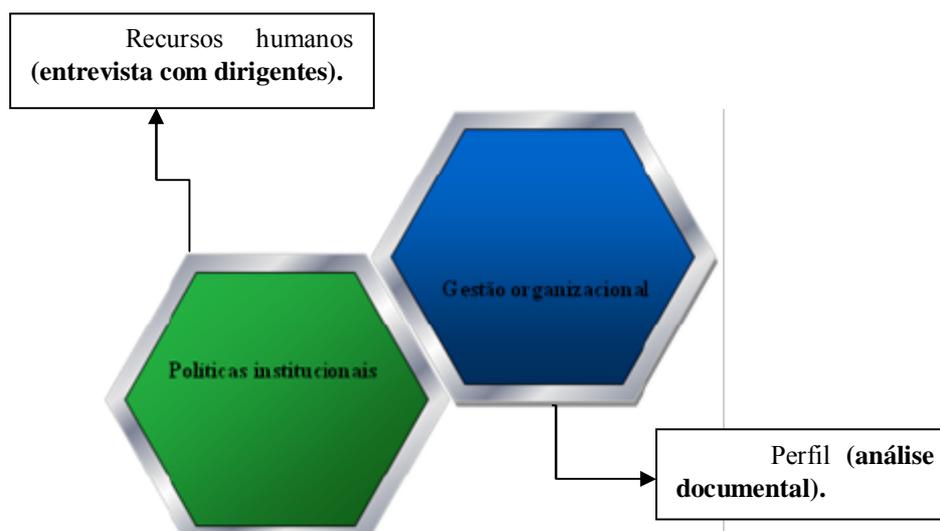


Figura 41 - Diagrama com temas (nos polígonos) e principais categorias (nos quadrados, assim como a estratégia de pesquisa onde foram abordadas) para estudo do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

De acordo com o discurso dos dirigentes é possível entender dois momentos no curso investigado: o momento que o Instituto dispunha de somente dois farmacêuticos e o momento que passou a contar com mais profissionais desta área. Assim, o primeiro momento causou impacto negativo no planejamento das primeiras compras para equipar os laboratórios de farmácia, devido à falta de profissionais para atender as especialidades que o curso demanda. Sob este olhar, Morosini (2009) enaltece a importância das especificidades na educação superior, uma vez que uma pessoa com qualificação específica é capaz de conhecer, compreender e desempenhar papéis essenciais para a qualidade.

A partir do segundo momento, o curso passou a ter um quadro de farmacêuticos, que a coordenadora acadêmica considera um avanço grande para o curso no momento da coleta de dados. No entanto revela-se no discurso dela que há um choque ideológico entre os docentes do curso no que diz respeito ao perfil químico e de profissional da saúde que haverão de ser formados no curso.

*[...] o principal avanço que eu vejo com relação ao Curso de Farmácia, é ele poder contar com seu quadro de docentes em sua área específica, então isso faz com que as visões é diferenciadas faça com que o curso possa passar pelas reformulações que eles achem serem necessárias [...] quando o curso foi criado [...] nós tínhamos dois farmacêuticos e que construíram, que participaram desse processo [...] então a construção do Projeto Pedagógico foi dada no início por eles né, e claro que com o passar no semestre o Projeto Pedagógico foi colocado em construção e nós tivemos a participação de outros né, então o perfil de um curso está muito relacionado né, claro que a legislação, atendendo a legislação, mas muito relacionado a quem o*

*constrói, e hoje já existe uma discussão muito grande com relação a isso né, que o Curso de Farmácia ele tem um perfil químico bastante forte e isso de uma certa forma não agrada todos os membros do colegiado, então eu creio que ele vai passar por uma reformulação com a construção do núcleo docente estruturante e creio eu que a área da saúde, ela vai ficar mais forte [...]eu creio na verdade, da discussão do Núcleo Docente Estruturante, o perfil específico é de saúde versus perfil forte da química que o curso tem. É e eu creio que essa discussão, ela realmente é positiva porque é vai gerar é frutos [...] (coordenadora acadêmica Elizabeth).*

Seguindo a linha de raciocínio de Townsend e Gebhardt (2001), quando componentes de um sistema de produção começam compartilhar seu ponto de vista, anomalias da qualidade de fato e de percepção começarão a ser descobertas. Com isso, verifica-se que estas discussões podem acarretar melhoras na qualidade do curso.

De acordo com os comentários de Veiga (2005): “docência no sentido etmológico tem sua origem no latim - *docere* - que significa ensinar, instruir, mostrar, indicar, dar a entender (p. 1)”. Com base nisso é possível afirmar que estas discussões não fogem à atuação profissional do professor, pois Veiga também destaca que o trabalho dos professores englobam funções que vão além de ministrar aulas.

De acordo com o item 4.3.2, verifica-se na pasta científica dos 43 professores do curso cadastrados no e-mec que 72% têm o título de mestre, 21% de doutor, 7% de pós-doutor e 7% especialista. A área da química apresenta o maior número de professores doutores (12%), ao passo que as áreas de ciências farmacêuticas, ciências biológicas, química de produtos naturais, engenharia química, genética e melhoramento, matemática e zootecnia totalizam 14% deste quadro. Quanto aos professores mestres, as áreas de farmácia, farmacologia, alimentos e patologia tropical totalizam 8% do quadro. O tempo de experiência no magistério superior deste quadro varia de 1 a 20 anos, sendo que 12 professores tem 4 anos de experiência e dez ficam entre 2 e 5 anos, atingindo uma média de 6 anos de experiência por professor. Nos últimos 5 anos, os professores da área de química (mestres e doutores, incluindo química de produtos naturais) totalizaram 173 produções intelectuais; o corpo docente equivalente à área de zootecnia (doutorado) totalizou 58 produções; de ciências farmacêuticas (doutorado) e farmácia (mestrado) totalizaram 46. Os professores mestres em patologia tropical, farmacologia e ciências de alimentos totalizaram 18 produções. Vale ressaltar que estas informações são advindas da pasta científica dos docentes no momento da coleta de dados.

Estas informações são de grande relevância na concepção de Abreu Junior (2009), pois sustenta que o mundo acadêmico preza por uma qualidade que se baseia em indicadores e critérios quantitativos como número de professores doutores, de publicações em revistas

indexadas, de produções originais das instituições, sobretudo aquelas referentes a teorias e tecnologias inovadoras, o que remete ao entendimento de qualidade como a menor distância entre o estágio em que a instituição se encontra e o protótipo ideal de instituição.

Por seu lado, Veiga (2005) defende que para a qualidade da educação superior é imperioso considerar a formação docente em termos científicos e pedagógicos.

Formar professores universitários implica compreender a importância do papel da docência, propiciando uma profundidade científico-pedagógica que os capacite a enfrentar questões fundamentais da universidade como instituição social, uma prática social que implica as idéias de formação, reflexão, crítica (p. 3).

A preocupação com a qualidade dos resultados da educação superior, principalmente os de graduação, revela a importância da formação científica, pedagógica e política de seus docentes. É importante salientar que o professor universitário precisa ter necessariamente competência pedagógica e científica (p. 6).

Em termos científicos, os resultados apontam que o curso tem um bom direcionamento, mas enfatizando o sentido pedagógico da formação docente, o professor Rodrigo expôs que seria relevante envolver professores do ICET/UFAM em ações pertinentes a este aspecto, pois acredita que se refletiria em resultados positivos quanto à formação dos alunos, logo propôs que fosse realizada uma semana antes de cada semestre para discutir sobre o assunto.

[...] não é o fato de eu ser, ter o título de doutor que eu possa, que eu acredito que tenha sido preparado do ponto de vista pedagógico pra tá lecionando e eu acho que isso se aplica a vários colegas, daí a deficiência no passar a informação pros alunos em algumas disciplinas, então eu acho que do ponto de vista pedagógico, a coordenação acadêmica do instituto deveria investir mais na busca dessa qualificação, não necessariamente com o curso, mas poderia se promover sei lá uma semana pedagógica antes do início do semestre né [...]. Como professor do Curso de Farmácia eu tenho a seguinte preocupação, eu acredito que na perspectiva da, da tríade ensino, pesquisa, extensão, mas eu penso que como prioridade, todos os professores daqui deveriam ver o ensino como instrumento de formação profissional como o elemento chave no processo, pesquisa e extensão é importante, mas o processo de formação que é levado na perspectiva do ensino tem que ser priorizado em qualquer aspecto tá? Então eu to relatando esse ponto por quê? Muitas vezes a discussão acontece a nível de colegiado e essas discussões, elas não são baseadas em critérios racionais, objetivando essa perspectiva, de qualificação, de vê o ensino como instrumento de transformação de nossos alunos [...] (professor Rodrigo).

Pela linha de considerações de Veiga (2005) sobre a formação de docentes universitários, ela comenta sobre o texto da LDB 9.394/96 – Artigo 66 – expondo que pouco faz alusão ao preparo para exercer a docência.

Com relação ao amparo legal para o processo de formação de docentes universitários, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação - Lei 9394/96 - em seu artigo

66 é bastante tímida a esse respeito. O docente universitário, de acordo com o enunciado legal, será preparado (e não formado) prioritariamente, nos programas de mestrado e doutorado. O parágrafo único do mesmo artigo reconhece o notório saber, título concedido por universidade com curso de doutorado em área afim.

Vale salientar que os Programas de Pós-graduação se voltam para a formação de pesquisadores em seus campos específicos e sem exigência quanto à formação pedagógica de professores.

A formação docente para a educação superior fica, portanto, a cargo das iniciativas individuais e dos regimentos das instituições responsáveis pela oferta de cursos de pós-graduação. O governo (MEC/SESU/CAPES/INEP) determina os parâmetros de qualidade institucional, e muitas instituições de educação superior organizam e desenvolvem um programa de preparação de seus docentes, orientadas por tais parâmetros (p. 3-4).

Logo, as ponderações sobre o aspecto pedagógico para exercer a docência se encaixam coerentemente no contexto da qualidade da educação superior, pois com foco no Plano Nacional de Graduação, Veiga (2005) afirma que a titulação não é suficiente para exercer a docência superior.

O documento salienta que a titulação deve ser considerada condição necessária - mas não suficiente - para o desempenho adequado da docência.

Isso significa dizer que o professor, além de ser portador de diploma que lhe confere um conhecimento no âmbito de um campo científico, tem que dominar conhecimentos pedagógicos. É preciso que as instituições de ensino superior, além de apoiarem os programas de pós-graduação *stricto sensu*, ofereçam programas de formação continuada a seus docentes a fim de garantir a síntese entre titulação e bom desempenho. O *locus* adequado para o desenvolvimento desses programas de formação docente - tanto para a educação básica quanto superior - é na Faculdade de Educação. Fora desse espaço os programas de desenvolvimento profissional de docentes universitários tendem a desaparecer por falta de continuidade, pela dicotomia entre teoria e prática, ensino e pesquisa, científico e pedagógico, educação e trabalho, graduação e pós-graduação. A permanente formação e o desenvolvimento profissional não podem ocorrer de modo fragmentado e descontínuo.

Entre as linhas programáticas de apoio à política nacional de graduação vale destacar a direcionada à formação de docentes universitários tanto em programas *stricto sensu* quanto nos de formação pedagógica para a docência, tendo como foco da formação o princípio pedagógico da indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão (p. 5-6).

Nas considerações da professora Bárbara exercer a docência universitária é uma questão de combinar ensino, pesquisa e extensão, mantendo o equilíbrio.

[...] apesar de não ter tido nenhuma experiência anterior, é um desafio assim porque assim, você tem que equilibrar, né, tem que equilibrar a quantidade que você prepara suas aulas, ministra suas aulas, ainda ter que separar tempo de pesquisa, extensão, então no começo pra mim foi um pouco difícil, mas aí depois eu já consegui entrar num ritmo da docência, mas depois eu gostei, eu gostei da docência sim (professora Bárbara).

Para Veiga (2005) estes três componentes são indissociáveis na docência universitária, pois articulam componentes curriculares, projetos de pesquisa e de intervenção, de modo que sua produção se traduza em benefícios para a instituição e sociedade.

A docência universitária exige a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão. Faz parte dessa característica integradora a produção do conhecimento bem como sua socialização. A indissociabilidade aponta para a atividade reflexiva e problematizadora do futuro profissional. Articula componentes curriculares e projetos de pesquisa e de intervenção, levando em conta que a realidade social não é objetivo de uma disciplina e isso exige o emprego de uma pluralidade metodológica. A pesquisa e a extensão indissociadas da docência necessitam interrogar o que se encontra fora do ângulo imediato de visão. Não se trata de pensar na extensão como diluição de ações - para uso externo - daquilo que a universidade produz de bom. O conhecimento científico produzido pela universidade não é para mera divulgação, mas é para a melhoria de sua capacidade de decisão (p. 2-3).

Sendo exposto o perfil do corpo docente do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM, cadastrados no e-mec no momento da coleta de dados; o impacto negativo no início do funcionamento do curso, quando tinham somente dois farmacêuticos; e o impacto positivo quando o quadro de farmacêuticos se acentuou a ponto de interagir entre eles e com os docentes de outras áreas sobre possíveis reformulações no currículo, atentando-se inclusive para questões pedagógicas para a melhoria da qualidade, vale encerrar a linha de considerações de Veiga, tratando de atividades utilizadas em programas de formação de docentes, de forma continuada, que inclusive pode ser utilizado no Instituto, assim como alguns questionamentos que podem enriquecer a discussão sobre o aspecto pedagógico no âmbito do curso.

Logo, destacam-se as seguintes atividades:

- Formação paralela à prática docente universitária que será exercida pelo acompanhamento do professor desde o início de seu ingresso na instituição de ensino superior por meio de:
  - atividades de tutoria, assessoria a jovens professores, discussão e avaliação curricular e outras tarefas, objetivando incentivar o desenvolvimento profissional;
  - estímulo ao trabalho coletivo, trabalho em equipe, estimulando grupos inovadores;
  - fomento às experiências compartilhadas e parcerias interdisciplinares ou interinstitucionais;
  - estágios orientados.
- Institucionalização de um Núcleo de Pesquisa e Apoio Pedagógico (NUPAP) ou Unidade Pedagógica, nos quais trabalham graduados em Ciências da Educação atuando como assessores pedagógicos que realizam um trabalho conjunto com o docente, acompanhado de sugestões, contribuições e oferta de modalidades formativas presenciais e a distância. O *locus* do referido núcleo é a Faculdade de Educação.
- Criação e fortalecimento de disciplina específica nos cursos de pós-graduação *lato* e *stricto sensu*, tais como Metodologia de Ensino Superior, Organização do Trabalho Pedagógico, Docência Universitária. A disciplina específica de cunho pedagógico deverá ser oferecida pela Faculdade de Educação, a fim de garantir a

unidade formativa no contexto do Projeto Institucional de Formação e Desenvolvimento Profissional de Professores Universitários, que envolvem os diferentes programas de pós-graduação *lato* e *stricto sensu* da instituição.

- Organização de palestras e conferências com especialistas convidados a partir do levantamento de necessidades.

- Inclusão de exigências no contrato de trabalho, para que o professor ingressante ao longo do período probatório realize sua formação inicial para o exercício da docência universitária (p. 7-8).

E sobre as questões para debate sobre o trabalho docente, tem-se:

- Qual é o projeto pedagógico de formação e desenvolvimento profissional de docentes universitários das instituições de educação superior?

- O que as instituições de educação superior estão fazendo para concretizar programas para o desenvolvimento profissional de seus docentes a partir da análise das condições de trabalho e sua função social?

- Até que ponto o contexto atual da profissionalização docente e seus condicionantes (intensificação do trabalho, proletarização, feminização, carreira plana, péssimas condições de trabalho e remuneração, riscos psicológicos, etc.) tem contribuído para o estresse e o mal-estar dos professores?

- Até que ponto as políticas públicas para a educação superior estão propiciando o desenvolvimento profissional dos docentes universitários?

- Até que ponto as políticas públicas de avaliação, ao definirem padrões de qualidade para a educação superior, estão interferindo na concepção de docência e causando prejuízos para as bases epistemológicas da profissão, fortalecendo o isolamento em detrimento do trabalho coletivo?

Com esta abordagem é possível afirmar que o corpo docente se faz um dos componentes da qualidade no curso investigado, da mesma forma como Moura e Monteiro (2007).

### **5.1.3 Instalações físicas**

Para a discussão sobre as instalações físicas, levou-se em conta a figura 42, que contém temas e as principais categorias referentes a prédios, equipamentos, materiais, dentre outros aspectos fundamentais para os serviços oferecidos no âmbito do curso.

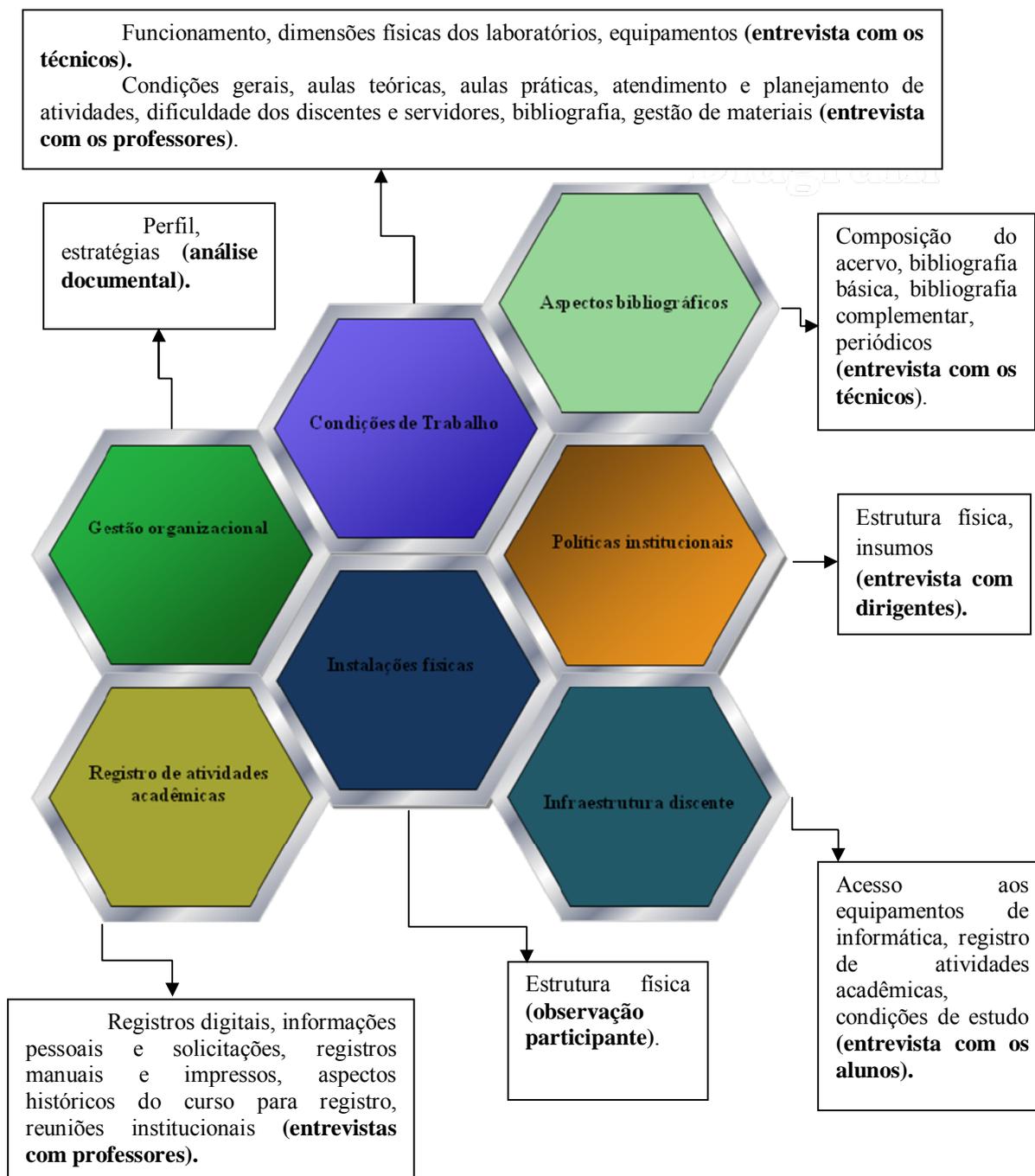


Figura 42 - Diagrama com temas (nos polígonos) e principais categorias (nos quadrados, assim como a estratégia de pesquisa onde foram abordadas) para estudo das instalações físicas do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.

Fonte: Arquivo de pesquisa de Rosas e Costa (2011).

Dando ênfase aos aspectos visíveis do estabelecimento educacional quanto às instalações físicas, torna-se indispensável adotar a terminologia de Foucault sobre o poder disciplinar, sendo este um poder que: “[...] tem como função maior “adestrar”; ou sem dúvida adestrar para se apropriar ainda mais e melhor. Ele não amarra as forças para reduzi-las; procura ligá-las para multiplicá-las como um todo (FOUCAULT, 1999, P. 195)”.

Em sua obra *Vigiar e Punir*, Foucault (1999) comenta que o sucesso do poder disciplinar advém de instrumentos simples, a saber: a vigilância hierárquica, a sanção normalizadora e o exame. Tomando-se a questão da vigilância hierárquica, a partir da análise do visível, tem-se que as instalações físicas observadas apresentam prédios de três andares quase em sua totalidade, perfazendo uma arquitetura de formato retangular dentro do perímetro do Instituto, conforme anexo G.

A visualização da arquitetura dos prédios, juntamente com a planta de um dos pavimentos (ANEXO G) remete ao que Foucault denominou panoptismo, a partir de Jeremy Bentham para expor os dispositivos disciplinares que compõem a sociedade contemporânea, sendo um esquema de vigilância, descrito da seguinte forma:

O Panóptico de Bentham é a figura arquitetural dessa composição. O princípio é conhecido: na periferia uma construção em anel; no centro, uma torre; esta é vazada de largas janelas que se abrem sobre a face interna do anel; a construção periférica é dividida em celas, cada uma atravessando toda a espessura da construção; elas têm duas janelas, uma para o interior, correspondendo às janelas da torre; outra, que dá para o exterior, permite que a luz atravesse a cela de lado a lado. Basta então colocar um vigia na torre central, e em cada cela trancar um louco, um doente, um condenado, um operário ou um escolar. Pelo efeito da contraluz, pode-se perceber da torre, recortando-se exatamente sobre a claridade, as pequenas silhuetas cativas nas celas da periferia. Tantas jaulas, tantos pequenos teatros, em que cada ator está sozinho, perfeitamente individualizado e constantemente visível [...].

Daí o efeito mais importante do Panóptico: induzir no detento um estado consciente e permanente de visibilidade que assegura o funcionamento automático do poder. Fazer com que a vigilância seja permanente em seus efeitos, mesmo se é descontínua em sua ação; que a perfeição do poder tenda a tornar inútil a atualidade de seu exercício; que esse aparelho arquitetural seja uma máquina de criar e sustentar uma relação de poder independente daquele que o exerce; enfim, que os detentos se encontrem presos numa situação de poder de que eles mesmos são os portadores. Para isso, é ao mesmo tempo excessivo e muito pouco que o prisioneiro seja observado sem cessar por um vigia: muito pouco, pois o essencial é que ele se saiba vigiado; excessivo, porque ele não tem necessidade de sê-lo efetivamente. Por isso Bentham colocou o princípio de que o poder devia ser visível e inverificável.

Visível: sem cessar o detento terá diante dos olhos a alta silhueta da torre central de onde é espionado.

Inverificável: o detento nunca deve saber se está sendo observado; mas deve ter certeza de que sempre pode sê-lo. [...] na torre central, vê-se tudo, sem nunca ser visto (p. 223-5).

De acordo com os resultados da observação visual, verifica-se no plano arquitetônico que o modelo de construção com a respectiva disposição das salas nos corredores da unidade permite que ocorra o que Foucault (1999) denominou de jogo do olhar, como exercício da disciplina.

O exercício da disciplina supõe um dispositivo que obrigue pelo jogo do olhar; um olhar onde as técnicas que permitem ver induzem a efeitos de poder [...]. Ao lado da grande tecnologia dos óculos, das lentes, dos feixes luminosos, unida à fundação da

física e da cosmologia novas, houve as pequenas técnicas das vigilâncias múltiplas e entrecruzadas, dos olhares que devem ver sem ser vistos [...].

[...] todo o poder seria exercido somente pelo jogo de uma vigilância exata; e cada olhar seria uma peça no funcionamento global do poder. O velho e tradicional plano quadrado foi consideravelmente afinado de acordo com inúmeros esquemas. Define-se exatamente a geometria das aléias, o número e a distribuição das tendas, a orientação de suas entradas, a disposição das filas e das colunas [...].

[...] uma arquitetura que não é mais feita simplesmente para ser vista (fausto dos palácios), ou para vigiar o espaço exterior (geometria das fortalezas), mas para permitir um controle interior, articulado e detalhado — para tornar visíveis os que nela se encontram; mais geralmente, a de uma arquitetura que seria um operador para a transformação dos indivíduos: agir sobre aquele que abriga, dar domínio sobre seu comportamento, reconduzir até eles os efeitos do poder, oferecê-los a um conhecimento, modificá-los. As pedras podem tornar dócil e conhecível. O velho esquema simples do encarceramento e do fechamento — do muro espesso, da porta sólida que impedem de entrar ou de sair — começa a ser substituído pelo cálculo das aberturas, dos cheios e dos vazios, das passagens e das transparências (p. 196-7).

A este respeito, tem-se que o estilo de construção aponta para a questão disciplinar voltado para a técnica de ver, independente de as pessoas envolvidas no funcionamento do estabelecimento serem ou não vigiadas.

Esta mesma linha de considerações foi constatada em Costa (2009), que abordou aspectos de visibilidade em estabelecimento de educação superior privado, por meio do tema arquitetura e instalações, destacando-se a categoria dispositivos disciplinares, referindo-se à análise da arquitetura dos prédios; além de equipamentos e maquinários, adotando inclusive a terminologia de Foucault.

Sob este olhar, pode-se comparar a arquitetura da Unidade Acadêmica da UFAM que contém o curso investigado com o panóptico de Bentham, da mesma forma que Costa (2009) abordou em sua unidade de análise, comparando-a com a torre, com o vigilante ou o inspetor que controla professores, funcionários e alunos.

[...] sobre as visibilidades, as instalações da faculdade distribuídas em blocos de dois e três pisos, formando uma arquitetura tipo retangular com uma área central destinada à convivência e à prática desportiva dos membros da comunidade acadêmica, dão a aparência do panóptico de Jeremy Bentham que Foucault (1979, 2007) usou para explicar os dispositivos disciplinares na sociedade contemporânea. Nessa forma arquitetônica, como já fora destacado, usa-se o olhar do outro como objeto de supervisão, como mecanismo de vigilância, permitindo ver sem ser visto, pois os ocupantes das células são assim controlados e expostos para serem examinados por um observador na torre que não pode ser visto. No caso em questão, o estabelecimento educacional funciona como a torre, como o vigilante ou inspetor que controla professores, funcionários e alunos que representam a célula. Nesse sentido, a escola, do mesmo modo que o panóptico, não é uma prisão, mas a ela se assemelha. Pois o panóptico de Bentham é um princípio geral de construção, dispositivo polivalente da vigilância que submete o indivíduo ao disciplinamento, podendo tomar a forma de prisão, hospital, escola, etc (COSTA, 2009, p. 190).

Mantendo o foco na arquitetura dos prédios da unidade, vale recorrer a Benelli (2003a) que tomou o romance “O Ateneu” de Raul Pompéia a fim de analisar o internato como instituição total, visando detectar efeitos da institucionalização na produção de subjetividades. Com base na análise de Benelli, o Instituto não pode ser visto como um internato, mas um ambiente que gera subjetividades por vias das relações de poder recônditas, que podem assegurar o aprendizado, aptidão e comportamento em seu interior, tendo o modelo de arquitetura como um grande meio.

“[...] somente é possível compreender os problemas sociais e os efeitos de subjetividade produzidos pelas instituições totais, por meio de estudo de relações de poder subjacentes a esses estabelecimentos, permitindo enxergar o estabelecimento educacional como constituinte de um bloco de condições materiais objetivas (organização espacial, o regulamento meticuloso que rege sua vida interior, as várias atividades aí desenvolvidas, os diversos personagens que aí vivem e se encontram, cada um com uma função, um lugar, etc.); bem como de relações de comunicação e de poder, produtoras de uma subjetividade específica.

Acreditamos que a atividade que assegura o aprendizado e a aquisição de aptidões ou tipos de comportamento aí se desenvolve através de todo um conjunto de comunicações reguladas (aulas, perguntas e respostas, ordens, exortações, signos codificados de obediência, marcas distintivas do valor de cada um e dos níveis de saber) e através de uma série de procedimentos de poder (enclausuramento, vigilância, recompensa e punição, hierarquia piramidal). Como todo espaço institucional fechado, o internato parece funcionar a partir de dois elementos essenciais: o aparelho, constituído pelo próprio estabelecimento, e regras (explícitas e implícitas) (BENELLI, 2003, P. 165)”.

Com base nisso, vale destacar do artigo de Benelli (2003b) a questão da subjetividade como modos de ser, sentir, pensar e agir dos sujeitos que integram as organizações em um determinado momento histórico por vias da rede de micropoderes que sustenta o fazer cotidiano de uma determinada instituição, com efeitos de conhecimento/desconhecimento dessa ação concreta, de onde se pode destacar a vigilância hierárquica e o modelo de arquitetura.

Como faz notar Motta e Alcadipani (2004), a disciplina é um dos três mecanismos componentes da analítica do poder e diz respeito ao adestramento dos indivíduos, impondo um modelo, uma norma previamente estabelecida, padronizando-os juntamente com seus comportamentos dentro de um espaço fechado. Nessa perspectiva, pode-se considerar a universidade como este espaço fechado, onde a disciplina é fundamental para produzir seus serviços.

Com isso é imprescindível abordar a funcionalidade da vigilância em aspectos voltados à produção, atentando para o fato de que quanto mais se precisa produzir, mais se aprimora os mecanismos de produção, incrementa-se a escala, o número de trabalhadores e a

distribuição do trabalho, tornando-se imprescindível controlar e adotar uma arquitetura que permita o controle intenso, de acordo com Foucault (2009).

[...] integrar-se ao dispositivo disciplinar como uma função que lhe aumenta os efeitos possíveis. É preciso decompor suas instâncias, mas para aumentar sua função produtora. Especificar a vigilância e torná-la funcional.

É o problema das grandes oficinas e das fábricas, onde se organiza um novo tipo de vigilância. É diferente do que se realizava nos regimes das manufaturas do exterior pelos inspetores, encarregados de fazer aplicar os regulamentos; trata-se agora de um controle intenso, contínuo; corre ao longo de todo o processo de trabalho; não se efetua — ou não só — sobre a produção (natureza, quantidade de matérias-primas, tipo de instrumentos utilizados, dimensões e qualidades dos produtos), mas leva em conta a atividade dos homens, seu conhecimento técnico, a maneira de fazê-lo, sua rapidez, seu zelo, seu comportamento. Mas é também diferente do controle doméstico do mestre, presente ao lado dos operários e dos aprendizes; pois é realizado por prepostos, fiscais, controladores e contramestres. À medida que o aparelho de produção se torna mais importante e mais complexo, à medida que aumentam o número de operários e a divisão do trabalho, as tarefas de controle se fazem mais necessárias e mais difíceis. Vigiar torna-se então uma função definida, mas deve fazer parte integrante do processo de produção; deve duplicá-lo em todo o seu comprimento (p.199).

Em vista disso, é sempre cômodo esclarecer que o poder da vigilância hierárquica não deve ser entendido nas organizações como algo que alguém pode ser detentor, pois para Foucault funciona de maneira física.

O poder na vigilância hierarquizada das disciplinas não se detém como uma coisa, não se transfere como uma propriedade; funciona como uma máquina. E se é verdade que sua organização piramidal lhe dá um “chefe”, é o aparelho inteiro que produz “poder” e distribui os indivíduos nesse campo permanente e contínuo. Graças às técnicas de vigilância, a “física” do poder, o domínio sobre o corpo se efetua segundo as leis da ótica e de mecânica, segundo um jogo de espaços, de linhas, de telas, de feixes, de graus, e sem recurso, pelo menos em princípio, ao excesso, à força, à violência. Poder que é em aparência ainda menos “corporal” por ser mais sabiamente “físico” (p. 201-2).

Além dos prédios, é imperioso que se trate de outros aspectos referentes às instalações físicas que a unidade apresenta para o funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas. Neste contexto, o enunciado dos documentos institucionais revela uma preocupação com as instalações, como fator de produtividade institucional, sendo que no texto do PDI fica evidente a consciência que a UFAM assume quanto à estrutura adequada para cumprir sua missão institucional. No âmbito do curso, verifica-se ainda a relevância da estrutura física para que o curso consiga formar profissionais com as características que almeja, visto que seu PPC destaca uma estrutura laboratorial necessária. Apesar disso, Chaves (2009) explana que as universidades federais devem de fato deixar bem claro a estrutura física que necessita para suas atividades fins e assim prestar conta do que conseguiu produzir, em consonância

com seu PDI. Além do mais, laboratórios e infraestrutura de apoio para funcionamento de cursos superiores são componentes de seus projetos pedagógicos e manifestam a necessidade de políticas acadêmicas que visam à estrutura física adequada para a formação de recursos humanos (BRASIL, 2011).

Faz-se notar que a estrutura física é um ponto chave para as IES oferecerem cursos, podendo-se verificar no discurso de dirigentes que o próprio projeto necessita ser analisado minuciosamente para melhor se adequar as necessidades dos cursos, incluindo a necessidade de captar recursos por meio de projeto. Apesar dessa presunção, o curso começou a funcionar com uma estrutura física apontada pelos participantes como mínima para atender suas exigências, chegando-se a um momento em que se teve dificuldade para acomodar os alunos. Isto põe à vista que os projetos de construção para atender as demandas físicas dos *campi* da UFAM necessitam de um conhecimento detalhado das demandas físicas de seus cursos de graduação, a fim de melhorar a qualidade dos serviços. Isto é assegurado por Campos (2004), que pondera sobre a qualidade de serviços advindos de projetos que contemplam o uso racional de recursos, redução de falhas e conclusão no tempo certo, com foco na satisfação dos usuários.

De certo, as compras são fundamentais para um projeto bem sucedido, logo o processo de compras por licitação apareceu neste estudo como outro fator importante para que um Curso de Farmácia tenha sucesso em sua fase inicial, revelando-se dificuldades para a tomada de preços e para encontrar vendedores. Diante desse fato, o estudo elucida que os gestores devem atentar para a forma em que ocorre a gestão destes materiais e para a instalação dos equipamentos comprados para uso nos laboratórios. Estes pontos podem ser vistos como integrantes dos processos e recursos internos do Instituto, sendo relatados por Martins, Valter e Martins (2007), como elementos de grande valia na avaliação dos principais prêmios da qualidade realizados no mundo.

Em particular, mostrou-se que os reagentes são um fator limitante até o momento, sendo que a logística deste material como insumo para aulas práticas necessita de atenção especial em termos de compra, armazenamento, inventário e distribuição porque de acordo com a percepção docente a qualidade das aulas práticas depende muito da disponibilidade deste insumo. Esta problemática veio acompanhada da questão dos equipamentos de laboratório, revelando-se que havia somente alguns equipamentos devidamente instalados e funcionando nos laboratórios, ao passo que outros ainda estavam nos corredores, esbarrando-se em questões burocráticas. Inquestionavelmente, a gestão de materiais e a necessidade de agilizar o processo de instalação de equipamentos adquiridos por licitação se mostraram dois

pontos que precisam ser fortalecidos para atender as demandas físicas do curso. Conforme Marques e Mirshawka (1993), o zelo e cuidado com que se fazem as tarefas; o saber pleno das necessidades dos diferentes usuários que se atende; os níveis de controle para que se tenha um bom desempenho, focalizando metas, objetivos e finalidades; e a disponibilidade dos equipamentos ideais como meios imprescindíveis para ter qualidade e produtividade. Logo, é possível aplicar essas considerações no âmbito do curso, que tem aulas práticas em grande intensidade.

Verificou-se ainda que meio a essa problemática de ter instalações físicas adequadas para aulas práticas no curso, emergiu a necessidade de treinamento dos técnicos administrativos para operar equipamentos, valendo atentar para Rizati et al. (2010) que concebem o treinamento como um passo indispensável, sem o qual não se pode implantar um bom programa de qualidade em qualquer universidade.

Aponta-se que as instalações físicas gerais para aulas teóricas (salas de aula, materiais e equipamentos, incluindo fatores físicos como acústica e temperatura das salas) atendem ao curso satisfatoriamente; apesar de ponderações sobre umidade e luz solar excessiva em sala de aula, cujo controle pode melhorar o desempenho de docentes e discentes nas aulas teóricas. Isso remete a Piratelli, Hermosilla e Sacomano (2005), que comparam o curso de graduação a um sistema de produção de serviços, mencionando que materiais didáticos, equipamentos e salas de aula são tidos como facilidades físicas, que ajudam a transmissão de conhecimento e informações, que por natureza tem caráter intangível.

De acordo com a visão sistêmica de Piratelli, Hermosilla e Sacomano (2005), tem-se que o ensino se baseia numa troca de informações e conhecimentos que geram aprendizado, ou seja, valor agregado ao aluno, podendo-se verificar a importância de um bom acervo bibliográfico, que segundo as ponderações dos participantes desta pesquisa revelam uma situação em que há muitas disciplinas específicas da farmácia sem nenhum título, outras com poucos títulos e poucos exemplares, sendo que para a área da química há muitos títulos e muitos exemplares, onde vale ressaltar a necessidade de periódicos eletrônicos e impressos. Segundo docentes, alunos e técnicos do Instituto isso interfere na formação. Revelou-se que a gênese dessa distorção se fez por conta do acervo não ser formado em consonância com o PPC, dando a conhecer que a própria UFAM necessita de uma política de formação de coleção, o que pode ser um ponto a ser observado pela UFAM em seu futuro plano de desenvolvimento. Este ponto foi levantado por Neumann et al. (2006) como uma provável causa de professores não integralizarem o conteúdo programático de disciplinas do Curso de

Engenharia de Produção da Universidade do Vale do Idajáú, em que professores e alunos apontaram deficiência nas obras disponíveis na biblioteca.

De acordo com as instalações físicas da unidade, é possível registrar atividades acadêmicas com o recurso da tecnologia da informação e comunicação, verificando-se que auxilia as atividades diárias, apesar de algumas limitações como a velocidade da internet. Por outro lado, há registros impressos e manuais, como os diários de classe, que de acordo com a percepção dos docentes, deveriam ser substituídos por registros digitais para reduzir o tempo de entrega. No ponto de vista dos alunos, destaca-se que os registros do portal do aluno viabilizam o acesso ao histórico acadêmico e declarações de matrícula, mitigando processos burocráticos, apesar de serem apontadas algumas limitações na segurança e no tempo em que as informações são atualizadas. Inquestionavelmente, o portal da UFAM auxilia o registro de atividades acadêmicas e o gerenciamento dos processos internos; no entanto, sob a ótica da gestão da operação de serviços exposta por Johnston e Clark (2008), é necessário atentar para as considerações críticas dos diferentes usuários para que a UFAM atinja seus objetivos superiores e busque a melhoria contínua dos processos internos, dispondo de instalações físicas adequadas.

No estudo da infraestrutura discente, destaca-se que há alunos que tem no laboratório de informática do ICET/UFAM, o principal meio de acesso aos equipamentos de informática. De acordo com a perspectiva discente, a velocidade da internet, o número de máquinas disponíveis e o fato de serem usados também para fins de aula causam limitações para este grupo de alunos. Seguindo a linha de pensamento de Smith (1999), a tecnologia pode ser vista como um recurso estratégico para melhorar a produtividade, diante do papel preponderante dos computadores na disseminação de informações e novos processos produtivos, que podem ser admitidos como pontos importantes na estrutura física universitária por auxiliar na construção do conhecimento.

Com relação ao atendimento, sinalizou-se que as instalações físicas proporcionam um bom atendimento ao aluno por professores, monitores e demais servidores. Valendo ressaltar que a estrutura física para atendimento dos alunos também satisfazem as necessidades de planejar atividades de ensino, pesquisa e extensão, no tocante a iluminação no interior dos prédios, refrigeração, mobiliário e acesso à internet. No entanto, apontou-se que o serviço comunitário não dispunha de estrutura física ideal para atender a comunidade acadêmica. Com isso, a estrutura física para o atendimento mostrou sua relevância para a qualidade do curso, pois Miguel (2001) já considerava que os serviços oferecidos na educação é recebido pelo cliente através de uma rede de interações com o ambiente físico, dentre outros aspectos.

Neste contexto, verifica-se que as instalações físicas do curso ainda não atendem as necessidades plenas de seus usuários, mas torna possível seu funcionamento como sistema de produção de serviços, sendo que a arquitetura dos prédios permite os dispositivos disciplinares de vigilância de acordo com a terminologia de Foucault, podendo ser visto como um espaço formador de subjetividades (BENELLI, 2003a) e com pontos fortes e fracos, onde vale considerar aspectos como: equipamentos, principalmente dos laboratórios didáticos e de informática; gestão de materiais, com destaque para reagentes; bibliografia e condições gerais para aulas teóricas e atendimentos.

## **5.2 EFETIVIDADE DO CURSO**

De acordo com o enunciado dos diferentes atores institucionais, foi possível discorrer sobre alguns fatores que apontam para a efetividade do curso, abordando-se a relevância social do curso e aspectos motivacionais, admitindo-se que o envolvimento do corpo humano da universidade é fundamental para que isso ocorra.

Segundo Sander (1982), efetividade advém do verbo latino *efficere* (realizar, cumprir, concretizar), que surgiu na administração contemporânea como um esforço de superação dos conceitos de eficiência e eficácia; logo efetivo significa real, verdadeiro, que causa efeito concreto. Sander expõe que tratando do termo inglês introduzido na administração contemporânea trata a como *responsiveness*, refletindo a capacidade de resposta ou de atendimento às exigências da comunidade externa expressas politicamente, em outras palavras, a efetividade é o critério de desempenho que mede a capacidade de produzir a solução ou resposta desejada pelos participantes da comunidade.

Com base nisso, pode-se explorar os resultados desta pesquisa condizentes com efetividade deste curso da UFAM, capazes de produzir resultados para a sociedade, sem desconsiderar as pessoas envolvidas neste processo, como segue.

### **5.2.1 Relevância social do curso**

De acordo com os dirigentes da unidade o curso se mostra bem aceito, podendo ser evidenciado pela relação de candidatos por vaga e pela pontuação destes candidatos que se acentuou desde que houve vestibular para a primeira turma em 2007; provavelmente estes alunos são atraídos pela possibilidade de também atuarem na área da saúde. Esta concepção

não foi contrária à dos técnicos administrativos, apesar de também comentaram sobre alguns alunos que pretendem trocar de curso. Apesar desse fato levantado pelos técnicos, verifica-se que o interesse da sociedade em ingressar no curso pode estar pautado nas considerações de Dias Sobrinho (2010), onde o candidato que entra em um curso superior pode ser visto como consumidor dos serviços da IES, que por sua vez almejam ser profissionais competitivos, tendo a possibilidade de buscar um curso mais condizente com seus anseios.

Por sua vez, o estudante dessas instituições, agora transformado em consumidor, passou a ter ampla gama de opções de ofertas de serviços educativos e a poder escolher o curso que se coaduna com seus interesses e recursos, objetivando obter o título ou o diploma que lhe dê melhores condições para competir na faixa do mercado que corresponde às suas expectativas e possibilidades (DIAS SOBRINO, 2010, p. 200).

Além disso, os professores expuseram que o curso oferece um mercado de trabalho amplo, onde há áreas (como alimentos e produção de medicamentos) carentes de profissional. De acordo com as observações dos docentes, as drogarias e os estabelecimentos de saúde da Cidade de Itacoatiara funcionam sem a presença do farmacêutico, logo apontam a relevância do curso para que a população seja assistida adequadamente quanto ao uso de medicamentos. Destacaram ainda que a atuação dos farmacêuticos do ICET/UFAM será relevante no diagnóstico de doenças, podendo inquestionavelmente contribuir com a melhoria da saúde na cidade. Essa grande contribuição destes profissionais poderá ocorrer ainda no município de origem dos alunos que não são de Itacoatiara, ressaltando que poderão colaborar em qualquer outra cidade, mas ponderaram que ainda há muitas pessoas que não conhecem o curso nem a profissão.

Se elencar este exposto pelos professores do curso à missão da UFAM, conforme item 4.3.2 verifica-se que se o curso tiver efetividade, esta IES estará cumprindo sua missão pública, considerando Jardim (2010) para o qual efetividade está associada com a missão, ou razão de ser de um empreendimento, logo por meio dela é possível saber se está valendo a pena ter qualidade no dia a dia, ser eficiente, dentre outras coisas.

Segundo Abreu Júnior (2009) a missão e os valores de uma instituição indicam uma situação prospectiva ideal e fazem mover a instituição para diminuir o espaço entre a instituição atual e uma situação desejada. De acordo com esta concepção vale considerar as ponderações do corpo docente que envolve a questão de que para o curso trazer benefícios para a sociedade é necessário que o curso seja primeiramente bem aceito no Instituto e tenha estrutura física adequada.

Ao olhar dos alunos, o curso pode interferir na realidade local pelo fato de terem poucos farmacêuticos na cidade para assistir a população. Sobre este fato, relatou-se que há outras pessoas atuando no lugar do farmacêutico na saúde pública, logo, os discentes sustentam que os mais preparados terão seu espaço neste segmento. Sob o ponto de vista dos alunos, o curso e a profissão não são muito conhecidas pela sociedade civil, mas quando os profissionais formados no ICET/UFAM começarem a atuar esta realidade vai mudar na cidade. Com estas considerações dos alunos é oportuno abordar o pensamento administrativo da educação brasileira segundo Sander (1982), que chama atenção para o critério sociopolítico da efetividade, como um dos paradigmas para a construção do conhecimento da administração educacional. Neste sentido, Sander concebe a efetividade na prática educacional, como segue.

Aplicando os conceitos de eficácia e efetividade à administração da Educação, é possível associar-se, então, a eficácia à consecução de objetivos educacionais (internos ao sistema educacional) e a efetividade à consecução de objetivos sociais mais amplos (externos ao sistema educacional). A ênfase tradicional nos critérios técnicos de eficiência e eficácia está associada à pretensa neutralidade científica da administração da Educação, neutralidade que se torna incompatível com uma administração pautada pelo critério de efetividade. Na realidade, o conceito de efetividade supõe um compromisso real e verdadeiro com os objetivos sociais e as demandas políticas da comunidade. A materialização desse compromisso através da adoção da efetividade como critério fundamental de desempenho exige da administração um envolvimento concreto na vida da comunidade através de uma filosofia solidária e uma metodologia participativa.

[...]o desenvolvimento institucional e a administração para o desenvolvimento, oferecem valiosos subsídios para definir a efetividade como critério de desempenho político da administração da Educação e, como tal, releva a capacidade estratégica de responder e atuar de forma imediata e real, em função das demandas externas, e natureza política, do sistema educacional. Nesse sentido, o grau de efetividade da administração da Educação mede-se em termos de sua capacidade de ação real e verdadeira em resposta às exigências sociais e demandas políticas. A importância fundamental e substantiva dessas exigências sociais e demandas políticas concede à efetividade uma condição de superordenação sobre a eficácia e a eficiência. A efetividade é um critério substantivo, enquanto a eficácia e a eficiência são critérios instrumentais (p. 11-12).

Comparando o exposto pelos participantes desta pesquisa com as ponderações de Sander, verifica-se que a sociedade necessita ser assistida por farmacêuticos para o uso correto e eficaz dos medicamentos, para auxiliar no diagnóstico de doenças, contribuir com a saúde alimentar, com a produção de medicamentos, dentre outras necessidades inerentes à sua atuação profissional e inquestionavelmente, todo esforço para se atingir metas e utilizar racionalmente recursos na formação dos farmacêuticos do ICET/UFAM de fato dará sua contribuição efetivamente se os egressos se inserirem no mercado de trabalho e ajudarem a suprir as demandas sociais relatadas neste estudo.

Conforme estudo do PPC, verifica-se que a saída de diplomados neste sistema pode contribuir com a pesquisa, o que também é uma contribuição efetiva destes alunos, juntamente dos professores com a missão da UFAM. A extensão universitária também garante a presença do curso nos problemas que a população enfrenta. Isto foi identificado no discurso dos alunos, ao colocarem que o curso precisa se integrar melhor à sociedade, uma vez que os alunos admitiram ter pouca participação nos postos de saúde da cidade, o que poderá ser revertido por vias de mais projetos de extensão com este foco. Pode-se destacar ainda no relato dos alunos que o curso focaliza tecnologia e saúde, sendo que no discurso dos alunos a área da saúde se destaca como principal atrativo em optar pelo ingresso no curso, mas isso não desmerece outra vertente que exige um estudo intenso de química, posto que este perfil profissional também contribui com o desenvolvimento regional, conforme missão da UFAM. Por sua vez, Frizzo e Godoy (2002) atentam para o papel da IES em corresponder aos anseios da sociedade e que tipo de contribuição ela dá por meio de seus cursos, dos resultados das pesquisas e todos os serviços que ela oferece face ao cumprimento de sua missão.

Atentando para estes relatos dos participantes da pesquisa, é possível apresentar à comunidade acadêmica, alguns aspectos identificados que podem apoiar a gestão do curso como indicadores de efetividade, que podem ser acompanhados pelos gestores do ICET/UFAM, incluindo a coordenação do curso, ao longo do tempo, como segue no quadro 12.

<b>Atores</b>	<b>Dirigentes</b>	<b>Professores</b>	<b>Técnicos</b>	<b>Alunos</b>
<b>Indicadores</b>				
Relação candidato/vaga no vestibular	X			
Pontuação dos candidatos classificados	X			
Número de candidatos aprovados que efetivam matrícula institucional	X			
Número de profissionais atuando nas diferentes frentes de trabalho		X		X
Situação da saúde local e nos municípios do Polo do Médio Amazonas		X		X
Aceitabilidade do curso dentro do Instituto		X		
Profissionais e estrutura disponíveis no Instituto		X		
Conhecimento da profissão pela cidade		X		X
Alunos que indicam o curso a outros			X	
Ações de pesquisa e extensão desenvolvidas e outras que apontem para uma integração social			X	X
Alunos que não pretendem trocar de curso (medicina, odontologia, dentre outros)			X	

Quadro 12 – Indicadores de efetividade levantados pelos atores institucionais em oriundos do tema relevância social do curso.

Como se pode verificar no quadro 12, esta rede de indicadores que apontam para a efetividade do curso foi construída com diferentes olhares, sendo que os dirigentes abordaram a relação candidatos por vaga no vestibular, a pontuação dos candidatos aprovados e o número de alunos aprovados que efetivaram matrícula institucional para ingressar no curso. De fato, isso reflete a importância dos dirigentes em acompanhar a demanda pelo curso, o que no campo da gestão da produção é um aspecto fundamental, o que Cury (2010) elenca na efetividade em razão de traduzir o comportamento gerencial quando os insumos são manipulados de forma adequada fazendo com que o valor produzido seja amplamente aceito pelos consumidores.

Tratando da administração educacional, Sander (1982) concebe esta aceitabilidade em termos de relevância, logo relevante é tido por ele como o que realmente importa e tem valor para indivíduos e grupos que participam do sistema educacional e nele tem uma forma qualitativa de vida humana associada. Assim, Sander chama atenção para o seguinte fato:

Ao adotar a relevância como critério fundamental, a administração valoriza as conseqüências de sua atuação para a qualidade de vida dos participantes. A relevância está em função dos significados concretos dos atos e fatos administrativos para os participantes. A percepção e interpretação desses significados por parte da administração só é possível mediante uma teoria administrativa concebida a partir da experiência real. Essa concepção teórica está em função direta da postura participativa dos responsáveis pela administração do sistema educacional. [...] relevância humana concretiza-se na sociedade, através da efetividade política. Esses elementos conceituais oferecem subsídios úteis para definir a relevância da administração da Educação como um critério de desempenho substantivo intrínseco, de natureza antropológica, medido em termos da significância, do valor e da pertinência dos atos e fatos administrativos para a vida humana associada dos participantes do sistema educacional. Essa significância sugere uma superordenação da relevância sobre a efetividade, e eficácia e a eficiência. Na realidade, essa superordenação se fundamenta na substantividade intrínseca da relevância da administração da Educação, em comparação com a substantividade da efetividade e com o caráter instrumental da eficácia e da eficiência (p. 12-13).

Sob este olhar, é possível adotar os indicadores levantados pelos dirigentes e pelos outros atores institucionais a fim de se conhecer a contribuição do curso na vida das pessoas, servindo de base para expor a importância de se aprimorar os processos que permitem o funcionamento do curso em termos pedagógicos, políticos e econômicos com o intuito de contribuir com a qualidade de vida das pessoas.

Esta contribuição no ponto de vista docente pode ser acompanhada por meio do número de profissionais farmacêuticos formados no ICET/UFAM atuando nas diferentes frentes de trabalho, conforme suas competências profissionais previstas no PPC; bem como a

situação da saúde no Polo do Médio Amazonas, assistido pelo ICET/UFAM; a aceitabilidade do curso e a estrutura física no Instituto; e ainda o conhecimento da profissão do farmacêutico na cidade. A partir do olhar dos técnicos administrativos vale atentar para o número de alunos que recomendariam o curso a outros, ações de pesquisa e extensão que apontem para a integração social do curso e para os alunos que pretendem trocar de curso. A ótica discente combinou pontos levantados por docentes e técnicos, completando esta rede de indicadores.

Seguindo a linha de considerações dos diferentes atores institucionais do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM, pode-se verificar que é possível vincular ações realizadas no âmbito do curso em termos de ensino, pesquisa e extensão às estratégias de envolvimento da comunidade acadêmica com as demandas sociais e políticas da comunidade em que este curso está inserido, retomando-se novamente a concepção de Sander, como segue.

A dimensão política engloba as estratégias de ação concreta dos participantes do sistema educacional na sociedade. A importância da dimensão política radica-se nas responsabilidades específicas do setor educacional para a sociedade. Sua importância reside também no fato de que o sistema educacional evolui no contexto das mais variadas circunstâncias contingenciais do meio ambiente. Essa importância se acentua à medida que a evidência vem demonstrar que os aspectos da administração da Educação, associados à dimensão antropológica e à dimensão pedagógica, são influenciados por variáveis externas muito poderosas. Dessa forma, se a administração da Educação não for capaz de equacionar, adequadamente, a poderosa relação dos elementos antropológicos e pedagógicos com o meio ambiente, ela corre o risco de fechar o sistema educacional sobre si mesmo. O resultado dessa atitude isolacionista será a perda de seu espaço político na comunidade. Nessa dimensão, a administração da Educação busca a efetividade, um critério essencialmente político, de acordo com o qual o sistema educacional é chamado a atender às necessidades e demandas da comunidade a que pertence. Nesse sentido, a administração será tanto mais efetiva quanto maior for a sua capacidade estratégica para atender às necessidades sociais e às demandas políticas da comunidade em que o sistema educacional está inserido (p. 17).

Neste contexto expõe-se a necessidade de envolvimento do curso com a comunidade a qual está inserido e a adoção dos indicadores do quadro 12 a fim de avaliar o desempenho do ICET/UFAM em termos de efetividade, ao oferecer à sociedade o Curso de Ciências Farmacêuticas.

### **5.2.2 Aspectos motivacionais**

A discussão sobre os aspectos motivacionais são postas em termos de motivação, satisfação e expectativas, considerando que o curso só pode ter efetividade, valendo a pena

produzir com qualidade no dia a dia, se os diferentes atores institucionais estiverem dispostos a colaborar com isso.

Sobre a motivação, extraiu-se do discurso dos participantes um conjunto de fatores, tidos por eles como causadores de motivação e desmotivação, conforme quadro 13.

<b>Ator institucional</b>	<b>Causador de motivação</b>	<b>Causador de desmotivação</b>
Dirigentes	Características do curso, crescimento da unidade, comentários positivos sobre a unidade.	
Professores	Gostar da área que atua, conseguir condições melhores para o curso, ajudar a formar pessoas, interesse dos alunos por suas aulas/disciplinas, trabalhar no mesmo curso de sua formação.	Divergências com o colegiado do curso, viver longe da família, necessidades pessoais que não consegue satisfazer em cidade pequena, privações para realizar aulas práticas, solicitações não atendidas pela administração,
Técnicos administrativos	Trabalhar num curso onde é discente, salário/sustento familiar, trabalhar na sua área de formação, trabalhar na sua cidade de origem, colaborar com a formação de pessoas.	
Alunos	Afinidade com os conteúdos estudados, poder contribuir com a qualidade de vida das pessoas, vontade de trabalhar na área da saúde, ficar mais perto de concluir o curso, gostar da pesquisa, enxergar futuro promissor, empenho dos professores, apoio da família	Privações nas aulas práticas, não poder se preparar bem para as provas em função de cursar muitas disciplinas, reprovações em disciplinas que são pré-requisitos, pouca afinidade com o professor, matriz curricular, falta de incentivo

Quadro 13 – Fatores causadores de motivação/desmotivação nos participantes.

De acordo com o quadro 13, todos os atores expuseram seus causadores de motivação, entretanto somente professores e alunos apontaram seus causadores de desmotivação, logo segue discussão dos fatores de maior destaque, segundo os entrevistados.

Iniciando com os dirigentes, verifica-se a existência de dirigentes motivados no momento da coleta de dados, devido o Instituto ser bem cotejado entre os *campi* da UFAM e os avanços que o Instituto teve quanto à estrutura física e humana, tendo assim a oportunidade de continuar a crescer e se destacar ainda mais. Considerando os comentários de Cury (2010) sobre a teoria Herzberg e Maslow, esta repercussão do Instituto levantada pelos dirigentes apresenta uma grande relação com a motivação, pois;

O homem, segundo Herzberg, tem duas categorias básicas de necessidades, independentes entre si [...].

A primeira categoria é constituída dos fatores de higiene [...].

A segunda categoria foi denominada de fatores de motivação [...].

[...] os fatores motivadores traduzem fontes de satisfação, indicando sentimentos de realização, crescimento profissional e reconhecimento que uma pessoa pode sentir na realização de um trabalho, que oferece desafio e amplitude, resultando um aumento de capacidade total de produção.

Maslow é de entendimento que o comportamento do homem pode ser analisado em função das necessidades que sente.

[...] Maslow apresentou cinco sistemas fundamentais de necessidades, dispostos hierarquicamente, capazes de justificar o comportamento humano.

Passada a necessidade de ego-status [...] dirige-se para o topo da hierarquia de necessidades, passando a se preocupar com a auto-aprovação [sic] e começando a considerar seu próprio potencial e experiência como uma necessidade para testar sua própria capacidade [...] (p. 28-34).

De fato é possível extrair dos comentários de Cury (2010) sobre as teorias de Herzberg e Maslow a justificativa para esse posicionamento dos dirigentes, uma vez que consideram que a unidade teve avanços notáveis ao longo do tempo, principalmente em termos de estrutura física e humana e fazerem parte desse processo. Isso no campo gerencial aponta para experiência adquirida na gestão universitária, que nos comentários de Cury faz com que as pessoas considerem seu potencial, fazendo com que mantenham uma necessidade de testar sua capacidade.

Continuando com os técnicos administrativos, é possível notar que há casos de motivação por serem também alunos do curso, adentrando em questões salariais, por ter casos em que os técnicos trabalham na sua área de formação, na sua cidade de origem e por colaborarem na formação de pessoas. Nestes casos é possível aproximar exposto pelos técnicos às seguintes necessidades comentadas por Cury (2010) sobre a teoria de Maslow.

Em seu trabalho, Maslow apresentou cinco sistemas fundamentais de necessidades, dispostos hierarquicamente, capazes de justificar o comportamento humano. Os indivíduos desenvolvem em seu íntimo a consciência da existência dessas necessidades, sendo por elas motivado em ordem ascendente, indo das básicas as mais sofisticadas.

As necessidades básicas são aquelas ligadas a interesses da sobrevivência ou fisiológicas: conforto físico, roupa, abrigo, alimentação [...] satisfeitas as necessidades básicas, o homem evoluirá na hierarquia e passará a se concentrar nas necessidades de segurança, benefícios para si mesmo, sua família, como planos de aposentadoria, pensão [...].

Considerando plenamente satisfeitas as necessidades de segurança, segundo nível de aspiração, o homem deixa de se preocupar consigo mesmo [...]. É o novo estágio que surge por meio do sentimento de associação, vinculando-se a participação de grupos [...].

Sentindo-se integrado, o homem buscará novos rumos, passando a ter como objetivo a obtenção de um status destacado no grupo [...].

Passada a necessidade de ego-status [...] dirige-se para o topo da hierarquia de necessidades, passando a se preocupar com a auto-aprovação e começando a considerar seu próprio potencial e experiência como uma necessidade para testar sua própria capacidade [...].

Com isso, verifica-se no discurso dos técnicos diferentes fatores motivacionais, sendo capazes para suprir necessidades básicas, de segurança, de associação e de autoaprovação. Isso diz respeito à questões salariais, para assistir a família, de fazer parte de grupos na cidade de origem e no próprio curso e ainda ao fato de trabalhar na própria área de formação.

Partindo para o corpo docente, revelou fatores de motivação: gostar da área que trabalha, contribuir com a melhora do curso, realizar projetos de pesquisa, ter alunos que se interessam por suas aulas, gostar da carreira acadêmica e ter materiais disponíveis para aulas práticas. De certa forma, o proferido pelo corpo docente aponta como fatores motivacionais as necessidades de autorrealização, conforme comentários de Cury (2010) sobre as teorias de Herzberg e Maslow. Neste sentido, Smith (1993) compreende a motivação como variável de processo, visto que, as pessoas aborrecidas no trabalho geralmente têm baixa motivação e muito embora pareçam ocupadas, podem na verdade estar executando um trabalho insignificante para a instituição.

Seguindo esta consideração de Smith, é imperioso que os diferentes níveis da gestão universitária atentem para as privações para ministrar aulas práticas, as divergência administrativas e o confronto de ideias no colegiado do curso como causadores de desmotivação visto que Marques e Mirshawka (1993) já afirmam que é pouco provável ter um bom desempenho num clima organizacional que ninguém se entende e os conflitos desgastam as pessoas. Além destes fatores, faz-se saber também que o corpo docente revelou necessidades básicas não satisfeitas, como ficar perto da família, logo foi tido como outro fator de desmotivação, seguindo os comentários de Cury.

Considerando as ponderações de docentes e técnicos administrativos do ICET/UFAM envolvidos no funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas, verifica-se que estes resultados não divergem dos de Trierweiller (2010) envolvendo a concepção de Maslow na Gerência Operacional da Fundação Catarinense, onde os resultados da motivação indicaram a necessidade de autorrealização como primordial de um grupo de 29 pessoas, seguida das necessidades fisiológicas – correspondente ao trabalho com liberdade e ao trabalho como fonte de realização, de autoestima; sociais e segurança.

Chegando ao corpo discente, destaca-se que os seguintes fatores servem de motivação para os alunos: anseio por trabalhar na área da saúde, gosto pela pesquisa e contribuições com a sociedade. Como causas de desmotivação destacam-se: aversão aos conteúdos estudados – a exemplo da área da química, dificuldades em ter aulas práticas, matriz curricular e forma em que as disciplinas são ofertadas, por terem muitas reprovações, dentre outros aspectos.

Em estudos sobre motivação discente, Ruiz (2005) afirma que: “[...] a motivação é uma das dimensões psicológicas primordiais para a aprendizagem, a integração e o sucesso acadêmico na universidade [...] (p. 162)”. Por conta disso, ações acadêmico-administrativas no âmbito do curso que visem motivar os alunos se mostram fundamentais para a efetividade do curso. Sobre essas ações, Ruiz chama atenção para as tarefas que os alunos provavelmente farão depois de formados como variável motivacional, pois trabalhando com vários cursos de graduação de uma IES, esta pesquisadora detectou que os alunos percebem a importância e a utilidade destas tarefas ao estarem dispostos em investir tempo e esforço em sua realização. Ademais, os estudos de Ruiz (2005) também revelaram que os alunos sentem prazer, curiosidade e desejo de dominar os conhecimentos ligados a estas atividades. Logo Ruiz concluiu que é salutar oferecer maior qualidade no ambiente de estudo, além de uma atuação mais motivadora por parte de professores. Sob este olhar vale motivar os alunos do curso investigado propondo sempre atividades inerentes à atuação profissional do farmacêutico.

No tocante à satisfação, apresenta-se no quadro 14 os fatores causadores de satisfação e insatisfação para os diferentes atores institucionais.

<b>Ator institucional</b>	<b>Causador de satisfação</b>	<b>Causador de insatisfação</b>
Dirigentes	Formar profissionais importantes para a sociedade, presença de professores de áreas específicas, contribuição com a saúde na cidade, realizar com êxito os concursos públicos para vagas na unidade, ver melhoras nas instalações físicas, sucesso nas compras, instalação de todos os equipamentos comprados.	Ambiente hostil
Professores	Afinidade com o perfil do curso, atuar dentro de sua especialidade, colaborar com a sociedade, colaborar com o curso, fazer pesquisa, ofício de professor, extensão.	Críticas destrutivas, mau rendimento de alunos.
Técnicos administrativos	Colaborar com o futuro das pessoas, apoiar no processo de construção do conhecimento, contribuir com o curso mais concorrido do ICET/UFAM.	Entraves no serviço público, clima organizacional desagradável, alunos que trocam de curso.
Alunos	Participar de projetos, bom relacionamento com colegas e servidores,	Poucas aulas práticas, matriz curricular, mudanças no relacionamento com as pessoas.

Quadro 14 – Fatores causadores de satisfação/insatisfação nos participantes.

De acordo com o quadro 14 é possível destacar a presença de professores em áreas específicas do curso, contribuições com a melhoria da saúde, realização de concurso público

bem sucedido para a unidade e as melhorias nas instalações físicas como fatores de satisfação dos dirigentes; entretanto a hostilidade apareceu como fator de insatisfação. Sobre ambiente de trabalho hostil, Medeiros e Dantas (2005) revelaram em seus resultados um quadro de insatisfação total de docentes e técnicos em uma IES, o que serviu de alerta para os gestores daquela IES sobre a urgência de uma política de recursos humanos que promovesse o desenvolvimento profissional de seus colaboradores para galgar patamares mais elevados de responsabilidade em sua carreira, e conquistar assim melhor remuneração, reconhecimento e confiança pelo trabalho.

Sobre as considerações dos professores, destaca-se do quadro 14 a atuação dentro da área de especialidade, as contribuições com a sociedade e com o curso e o ofício do professor incluindo pesquisa e extensão como fatores de satisfação. Por outro lado, críticas destrutivas e mau rendimento dos alunos emergiram como fatores de insatisfação. Estes resultados podem ser complementados com os de Traudi e Fiuza (2010), que revelaram o afeto positivo e a realização preponderantes para o bem estar e satisfação de professores em um curso de graduação, o que sinalizou para um quadro de docentes satisfeitos no trabalho quanto à chefia, natureza do trabalho e colegas. Em via similar, os resultados obtidos nesta pesquisa podem ser comparados aos de Ramos e Rodrigues (2009), ao concluíram em sua unidade de análise que a satisfação com a carreira docente advém do desenvolvimento profissional, do gosto pelo ofício, da remuneração e a contribuição com a formação dos alunos.

No ângulo de visão dos técnicos, ocorre satisfação com o trabalho em razão de ser útil aos diferentes usuários dos serviços oferecidos no ICET/UFAM e em colaborar com o curso que eles consideram de grande potencial para ser tornar a referência do Instituto; apesar de poder destacar os entraves do serviço público e clima organizacional tenso como fatores de insatisfação. Neste sentido, vale ressaltar que serviço lento, falta de matéria-prima, falha de programação, dentre outros foram identificados por Brandstetter e Oliveira Júnior (2007) como entraves causadores de insatisfação entre servidores técnicos administrativos, na condição de clientes internos na Universidade Católica de Goiás.

Já do ponto de vista dos alunos, pode-se destacar que se sentem satisfeitos em participar de projetos, em ter um bom relacionamento com colegas e servidores; mas declararam que o fato de terem poucas disciplinas voltadas à saúde, mudanças ocorridas na convivência com as pessoas e a proposta curricular do curso são fatores de desmotivação. Comparativamente, Silva (2010) concluiu que a satisfação de egressos na Universidade de Caxias do Sul se fez por meio do atendimento, da limpeza e do conteúdo da disciplina, apesar de insatisfação com a infraestrutura.

Abordando as expectativas, apresenta-se o quadro 15, com as expectativas dos diferentes atores institucionais.

<b>Ator institucional</b>	<b>Expectativas</b>
Dirigentes	Profissionais bem formados, boa atuação profissional, que os alunos realizem bons estágios, resolver a questão da privação de reagentes.
Professores	Crescimento do curso, mais alunos sendo formados, alunos formados com mais conhecimento prático, melhorar a atenção à saúde no Município de Itacoatiara, curso se torne uma potencia nacional, que o Instituto se destaque entre os <i>campi</i> da UFAM, aprovação de projetos de pesquisa, bom desempenho do mestrado multidisciplinar, melhora na gestão de materiais, instalação dos equipamentos que faltam, melhoras do ponto de vista pedagógico e nas instalações físicas, que os alunos compreendam os principais pontos ministrados.
Técnicos administrativos	O curso se torne referência nacional, permanência do corpo docente, qualificação do corpo técnico, formar muitos profissionais com qualidade, funcionamento dos laboratórios sem restrições, mais pessoas trabalhando nos laboratórios, reestruturação curricular do curso, forme profissionais comprometidos com a saúde.
Alunos	Formar, atuar na pesquisa, ser tornar docente no ICET/UFAM, trabalhar na indústria, chegada de pessoas comprometidas com a região, tornar-se um farmacêutico, corrija falhas quanto aulas práticas, por em prática o que aprendeu na teoria, fazer um bom estágio, entrar na Pós-Graduação, ingressar no Curso de Medicina, que se atente para a retenção de alunos, melhoras na didática.

Quadro 15 – Expectativas dos participantes.

Pode-se destacar do quadro 15 que os dirigentes esperam contemplar os farmacêuticos formados no ICET/UFAM atuando profissionalmente nos diversos ramos da farmácia, tendo realizado bons estágios. A fala dos técnicos apontam expectativas de que o curso se torne referência regional pela formação de farmacêuticos; que os laboratórios funcionem adequadamente com os insumos e equipamentos e servidores; que se reflita sobre a matriz curricular do curso, revisões no PPC, incluindo-se interações com a comunidade. Os professores têm a expectativa de que o Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM atinja efetividade acadêmica e dispensando-se uma visão sistêmica, que o curso tenha como *output* um número maior de alunos saindo desse sistema, com uma boa formação, tendo integralizado este curso num período mínimo. Pela visão docente, revelou-se também a expectativa de que o curso se torne referência nacional, fazendo parte de um instituto que se torne reconhecido pela excelência acadêmica e gerenciamento dos processos internos

(destacando-se a gestão de materiais), com muitos projetos de pesquisa aprovados por entidades financiadoras, que o curso melhore ainda mais seu capital intelectual, contando com mais profissionais para atender as especificidades do curso.

De acordo com Cury (2010) a expectativa é uma estimativa subjetiva do que possa vir a acontecer, logo se torna um fator importante na motivação e produtividade; dessa forma verifica-se que os participantes desta pesquisa estimam melhoras no curso, logo têm um papel fundamental para sua efetividade.

### **5.3 PONTOS POSITIVOS E DIFICULDADES NO CURSO**

Tomando a figura 43, dispensa-se ao curso investigado um olhar sistêmico com o processo de ensino e o de aprendizagem, segundo Piratelli, Hermosila e Sacomano (2005) interpretando Sirvanci (1992). Nesta interpretação, o curso é visto como um sistema de produção em que a entrada do processo de ensino tem os seguintes elementos: alunos ingressantes, docentes, funcionários, objetivos da universidade, metodologia, instalações físicas e equipamentos. Estes alunos que entram são tidos como matéria prima bruta e a saída deles é concebida como alunos em estado de transformação ou produtos semiacabados, posto que receberam o conhecimento do processo de ensino, mas só vão incorporar no processo de aprendizagem.

No processo da aprendizagem, o aluno em fase de transformação (produto semiacabado originado do subprocesso de ensino) é um dos insumos e deverá trabalhar por si só para transformar o conhecimento transmitido em conhecimento incorporado, agregando valor ao produto final do curso: aluno graduado, mestre ou doutor (FIGURA 43).



Figura 43 – Processo de ensino e de aprendizagem com base na visão sistêmica de curso de graduação de Piratelli, Hermosila e Sacomano (2005).

Fonte: Rosas e Costa (2012).

Aproximando a figura 43 ao Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM com base nos resultados obtidos, é necessário frisar que os componentes da entrada, saída e transformação do processo de ensino e aprendizagem do curso que representam pontos positivos estão com destaque verde, ao passo que as dificuldades no funcionamento estão em destaque de amarelo.

Dessa forma, entram no processo de ensino: 50 alunos anuais (parte deles com dificuldades trazidas do ensino médio de acordo com a perspectiva docente), o corpo docente caracterizado no item 4.3.2, servidores técnicos administrativos, missão e objetivos da UFAM, concepção metodológica do PPC, instalações físicas (estrutura predial) e equipamentos. De acordo com os participantes da pesquisa, os equipamentos foram apontados como fator limitante na entrada do processo de ensino, posto que no momento da coleta de dados, havia somente uma parte deles montados e utilizados nos laboratórios; assim como a biblioteca por conta de faltarem livros e periódicos para algumas disciplinas; logo foi possível

considerar os outros componentes de entrada como pontos positivos, incluindo os alunos mesmo com parte deles ingressando sem base.

É possível verificar na figura 43 que a transformação no processo de ensino teve grande dificuldade para aulas práticas, principalmente pelas privações de equipamentos e reagentes, conforme relato de docentes e alunos e visitas técnicas, por não terem indústrias farmacêuticas no Município de Itacoatiara; no entanto as aulas teóricas e as instruções que os alunos receberam dos docentes podem ser consideradas pontos positivos. Com isso, o relato dos alunos apontou algumas lacunas ao considerarem que tiveram poucas aulas práticas até o momento das entrevistas, logo é possível dizer que isso interferiu na saída dos alunos em estado de transformação.

Quanto ao processo de aprendizagem, que na interpretação de Piratelli, Hermosila e Sacomano (2005) é quando o aluno procura incorporar o conhecimento transmitido, verifica-se que os alunos em processo de transformação entraram com menos aulas práticas e com privações na leitura de algumas obras, que não tinham na biblioteca, logo pode-se dizer que são pontos negativos para a aprendizagem, enquanto o corpo docente e a estrutura predial são pontos positivos. De acordo com as ponderações dos alunos, é possível apontar dificuldades para estudos pessoais por questões bibliográficas e pela velocidade da internet e pela forma em que as disciplinas são ofertadas; entretanto trabalhos, seminários e provas são pontos positivos por serem procedimentos necessários para avaliação da aprendizagem. Apesar de não ter se formando nenhum aluno até o momento da coleta de dados, verificou-se sob a perspectiva docente que poucos alunos sairão graduados na primeira turma que iniciou em 2007, logo do ponto de vista da produtividade, isso pode ser encarado como um ponto negativo que inquestionavelmente será objeto de discussão para melhorar o desempenho do curso como sistema produtivo, como já advertia a professora Lucimara.

*[...] essa primeira turma que vai se formar é composta por uma aluna [...] então vai sair uma aluna né do curso de farmácia, por várias coisas que aconteceram é, o curso ele foi montado por dois farmacêuticos [...] no primeiro período, eles já entraram na disciplina, e aí claro, eles ministram química normalmente no curso, né normal, isso seria lá pro terceiro, quarto período né, então acabou que teve uma retenção muito grande nessa nossa primeira turma, isso não tá acontecendo mais porque a gente tem muito mais profissionais, a gente tem um primeiro período realmente só de disciplinas do primeiro período né, mas é eu acho assim que a gente vai ter mais alunos sendo formados, claro, a gente não vai mas ter turma de só um aluno formando, né isso até pega mal pro curso né na nossa avaliação isso não vai contar a nosso favor, mas isso aconteceu porque é justamente o curso ainda estava se instalando, a gente não tinha profissionais né, mas assim, as outras turmas vão se formar com número normal de formandos, que são pelo menos onze, isso é um número normal para farmácia né (professora Lucimara).*

Esta saída de poucos alunos do sistema chama atenção para as outras dificuldades identificadas no curso, onde vale ressaltar que o número de farmacêuticos que compõe o corpo docente não foi mais visto como problema para o curso conforme figura 43 porque foi mitigado, mas segundo a perspectiva docente este problema muito acentuado no início do curso limitou a oferta de disciplinas próprias dos primeiros períodos para as primeiras turmas interferindo na periodização de alunos, influenciando na produtividade. Considerando o conceito de produtividade Campos (2004) expõe que trata do quociente entre o que é produzido em um sistema “*output*” e o que ele consome “*input*”. Na linha de Contador (1998) é possível relacionar o conceito de produtividade ao curso como a capacidade de produzir alunos diplomados com a aplicação de recursos sob alguma forma de administração.

Dessa forma, pode-se considerar que os pontos positivos e negativos identificados no funcionamento do curso necessitam de plena atenção quanto à gestão por conta de serem fatores que se relacionam com a produtividade no curso, pois Campos (2004) ressalta que para melhoras na produtividade, é preciso atentar para três fatores: equipamentos e materiais adequados, a maneira adequada de fazer – *know how* e o capital humano. De fato, verifica-se que a abordagem do processo de ensino e de aprendizagem elenca estes três fatores e a melhora deles advém de todo um esforço pessoal e organizacional que para Smith (1993) podem contribuir com a produtividade.

#### **5.4 SUGESTÕES PARA AUTOAVALIAÇÃO**

Por vias deste estudo sistemático é possível apontar sugestões por meio de um conjunto de seis passos, seguindo a lógica do ciclo PDCA a fim de colaborar com a melhoria dos indicadores de qualidade do INEP/MEC para efeitos de autoavaliação do curso, conforme figura 44.

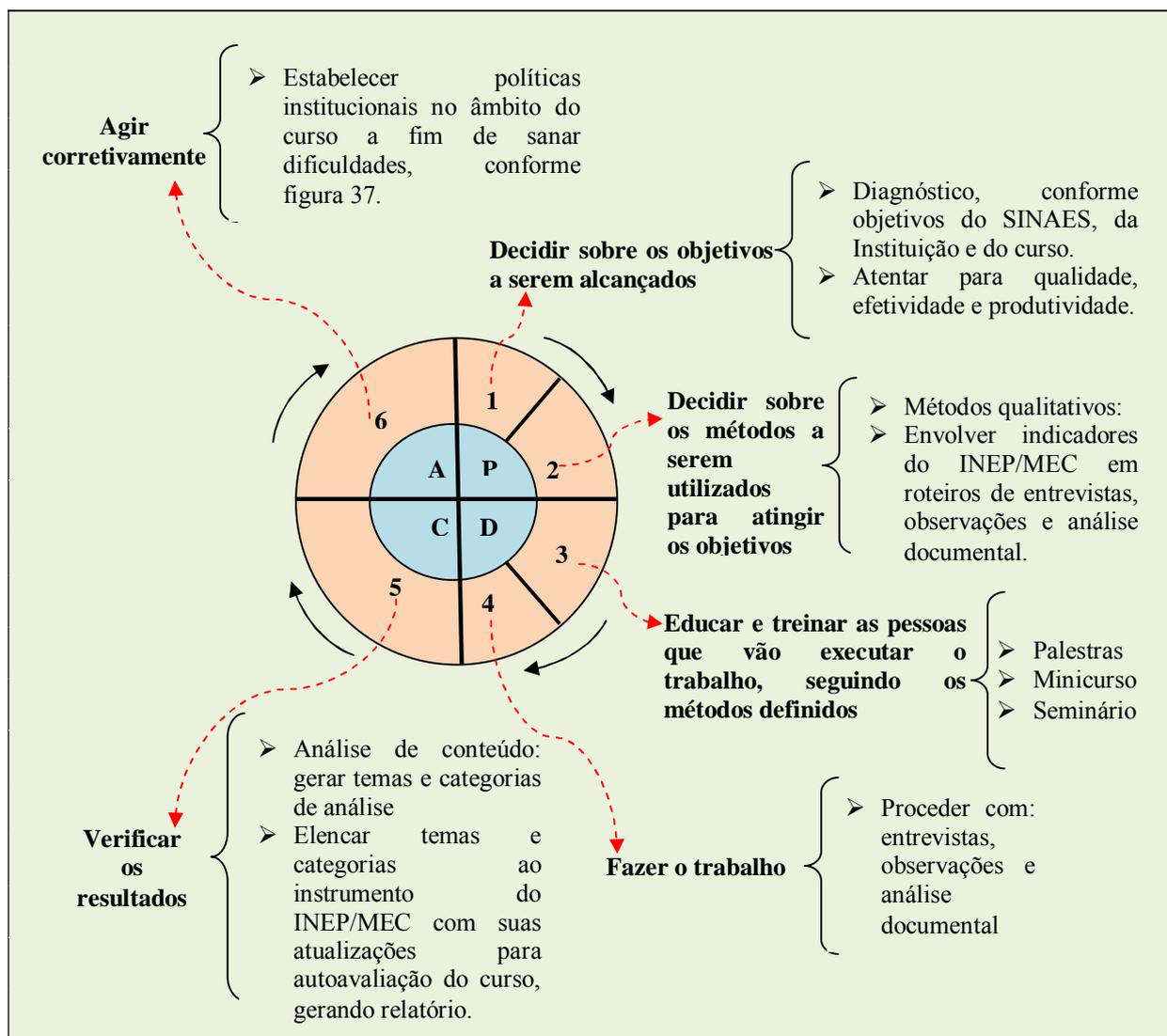


Figura 44 – Sequência de passos para colaborar com a melhoria dos indicadores de qualidade para fins de autoavaliação do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM de acordo com ciclo PDCA.  
Fonte: Rosas e Costa (2012).

Estas sugestões para autoavaliação do curso aprimorando o instrumento do INEP/MEC foram feitas devido este instrumento ser dinâmico, verificando-se inclusive no item 2.3 que durante o andamento desta pesquisa ele sofreu alterações, sendo a última realizada em fevereiro de 2012; logo verifica-se com este trabalho que dentro desta dinâmica de funcionamento do curso, a qualidade percebida pode ser elencada com sucesso a fim de se obter indicadores que sejam sempre condizentes com a realidade do curso, considerando sua peculiaridade e do meio onde está inserido, garantindo a presença de membros da comunidade acadêmica e da sociedade civil, conforme atenta Silva e Gomes (2011).

Ainda com Silva e Gomes (2011) é possível expor que este procedimento pode fazer com que os integrantes da CPA/UFAM garantam uma forma de se apropriar dos princípios,

diretrizes e pressupostos metodológicos do SINAES e até colaborar com aprimoramentos no processo de autoavaliação, uma vez que comumente a apropriação se faz de forma autônoma, conforme se pode verificar nos resultados que obtiveram na Universidade Federal do Rio Grande do Norte e de Pernambuco, como segue.

Observa-se, conforme os depoimentos, que a CONAES não tem demonstrado capacidade nem formas de acompanhamento da auto-avaliação institucional.

Isso não pode ser confundido com o envio puro e simples de documentos e relatórios às CPA e das CPA à CONAES.

A formação dos membros das CPA pesquisadas adotou o mesmo percurso quanto ao processo de apropriação dos princípios, diretrizes e pressupostos metodológicos do SINAES. Este processo ocorreu de maneira muito autônoma em relação ao próprio Sistema. Ao lado disso, não foram criados mecanismos sistemáticos de apropriação ao longo do desenvolvimento dos trabalhos da CPA, fragilizando a formação continuada em face de um Sistema que sofreu ao longo do período uma série de modificações, o que veio a contribuir para a ocorrência de certa ausência de familiaridade dos agentes envolvidos na avaliação interna com os princípios, diretrizes e pressupostos teórico-metodológicos (p. 584-88).

Dessa forma, os procedimentos sugeridos para fins de autoavaliação podem não somente diagnosticar problemas, mas também levantar indicadores mais apropriados ao curso, ao meio social que faz parte e às condições físicas e humanas oferecidas pela UFAM no Município de Itacoatiara/AM, sem se desvincular do SINAES.

Tomando a figura 38, verifica-se que o primeiro passo sugerido, de acordo com o PDCA, visa estabelecer objetivos, que para o caso em questão focaliza meios para um diagnóstico em consonância com os objetivos do SINAES, da UFAM e do curso, mantendo o olhar na qualidade, efetividade e produtividade, elencadas nos objetivos específicos desta pesquisa. O segundo passo aponta para a escolha da perspectiva qualitativa da pesquisa para auxiliar na investigação da qualidade do curso, envolvendo os indicadores do INEP/MEC em roteiros de entrevistas para todos os segmentos do ICET/UFAM – incluindo membros da sociedade civil, observações e análise documental. O terceiro consistirá no treinamento/capacitação dos envolvidos neste processo, recomendando-se palestras, minicurso e seminário. No quarto passo, recomenda-se proceder com: entrevistas, observações e análise documental. O quinto passo, diz respeito à verificação dos resultados coletados, podendo-se transcrever as entrevistas com o auxílio de software para otimizar o tempo e proceder com a análise de conteúdo, conforme recomendações de Bardin (2010) e Minayo (2002); sem deixar de elencar estes resultados no instrumento de avaliação do INEP/MEC com suas retificações, com as possíveis melhoras nos indicadores e criação de novos para fins de autoavaliação. Por fim, é possível que gestores estabeleçam políticas

institucionais por meio de um relatório elaborado na própria unidade, visando qualidade, produtividade e também efetividade do curso, conforme item 5.2.

Townsend e Gebhardt (2001) sustentam que “[...] produtividade e qualidade de fato têm uma superposição considerável. Aumentos na qualidade podem conduzir diretamente a aumentos em produtividade (p. 5)”. Reforça-se com isso a afirmativa que os passos sugeridos podem apoiar tomadas de decisão no âmbito do curso, tratando-se de um levantamento que Costa Neto e Pospi (2007) classificam como um gerenciamento da qualidade de caráter subjetivo fundamentada no usuário, logo pode situá-los como qualidade de percepção, que seguindo os comentários de Townsend e Gebhardt (2001) é possível caracterizá-la como a qualidade subjetiva do ponto de vista do usuário. Isto porque são passos pautados no discurso, nas observações e nos documentos institucionais.

Este procedimento se diferencia das sugestões de Espíndola, Romano e Scandelari (2007) para uma avaliação da qualidade aplicada em um centro federal de educação tecnológica para fins de gerenciamento da qualidade, associado em técnicas estatísticas, focando segmentos docentes, discentes e técnicos administrativos; utilizando critérios de excelência de prêmios da qualidade e itens seguindo escala de 1 a 5, o que provavelmente romperia com o SINAES por não envolver os alunos.

Já o procedimento levantado por Freitas e Fontam (2008) considera a participação do corpo docente, discente e técnico administrativo, para conhecer fragilidades e potencialidades de um curso de graduação, partindo de interações entre os atores responsáveis pelo funcionamento dos cursos que autoavaliam a organização administrativa, instalações, corpo docente e corpo discente, sem considerar aspectos condizentes à micropolítica da avaliação, o que Silva e Gomes (2011) consideram lacunas na produção acadêmica, que necessitam de pesquisas empíricas para melhorar o entendimento deste aspecto no ambiente universitário.

## **CAPÍTULO 6: CONSIDERAÇÕES FINAIS**

---

Este estudo foi desenvolvido a partir de um conjunto de observações da estrutura física do Instituto que comporta o curso investigado, do estudo de documentos institucionais e de depoimentos de diferentes atores, cujo labor mais se relaciona ao funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.

Não houve a intenção de substituir o trabalho do INEP/MEC, nem da CPA/UFAM, mas buscou-se um panorama do curso como sistema de produção de serviços com pontos enunciados que possam ser úteis em discussões que focalizem qualidade, efetividade e produtividade de um curso com as características apresentadas nesta pesquisa e possivelmente auxiliar diferentes níveis da gestão universitária na tomada de decisão, principalmente quando se pretender ofertar um Curso de Ciências Farmacêuticas.

É provável que o visível e o enunciável exposto nesta pesquisa venham a auxiliar a coordenação do curso e dirigentes do Instituto na implementação de políticas institucionais que melhorem o desempenho do curso e da unidade, respectivamente, em razão de compor um instrumento de gestão que pode se considerado democrático e confiável pela forma que foi construído.

Dessa forma, é possível afirmar que a discussão dos resultados obtidos pelo método de pesquisa aplicado correspondeu aos objetivos propostos nesta investigação, sendo possível evidenciar: a) qualidade do curso nas dimensões: organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas; b) efetividade do curso; c) pontos positivos e dificuldades no curso em uma visão sistêmica e; d) sugestões para autoavaliação do curso, em conformidade com a linha de considerações a seguir.

### **6.1 SOBRE A QUALIDADE DO CURSO NAS DIMENSÕES ORGANIZAÇÃO DIDÁTICO-PEDAGÓGICA, CORPO DOCENTE E INSTALAÇÕES FÍSICAS**

Na organização didático-pedagógica, as políticas institucionais que constam no PDI/UAM desenvolvidas na unidade foram ponderadas como garantia da estrutura física e humana para a realização de cursos e as atividades de ensino, pesquisa e extensão. Para isso, o ICET/UFAM necessita gerenciar processos para garantir compras de materiais, mobiliários e equipamentos; trabalhar a gestão de pessoas, onde o colegiado do curso trabalha na

elaboração do projeto pedagógico do curso e a oferta de disciplinas para que os alunos tenham os serviços da instituição ao longo do semestre.

Neste sentido, o Curso de Ciências Farmacêuticas pode ser visto como um sistema produtivo que necessita de planejamento e gestão para que possa cumprir seus objetivos rumo à formação de farmacêuticos com característica generalista, humanista, crítica e reflexiva para atuar em todos os níveis de atenção à saúde, com base científica e intelectual, capacitado para exercer atividades referentes aos fármacos, medicamentos, análises clínicas e toxicológicas e a ao controle, produção e análise de medicamentos, conforme seu PPC. Um profissional com este perfil pode ser visto como o produto final do curso, que inquestionavelmente demandará muito esforço dos dirigentes da unidade e da coordenação do curso para implementar ações acadêmico-administrativas, onde os resultados deste estudo, incluindo críticas e sugestões de membros da comunidade acadêmica, podem ser de extrema relevância para aprendizagem institucional nestes aspectos que desafiam todos os níveis da gestão universitária. Bertelli e Eying [2004?] chamam atenção para trabalhos com o caráter desta pesquisa importante neste contexto, com o seguinte relato.

A melhora institucional, contudo, requer conhecimento analítico e crítico da realidade interna e externa da instituição. Esse conhecimento advém do processo que pode ser denominado aprendizagem institucional que tem na avaliação institucional sua mais destacada estratégia. (p. 1).

Neste sentido, os resultados referentes à qualidade do curso na organização didático-pedagógica sinalizaram para a necessidade de relatórios de autoavaliação da CPA/UFAM com informações mais específicas de suas unidades acadêmicas, incluindo a situação de seus cursos de graduação no plano micropolítico para de fato auxiliar gestores na tomada de decisão, contribuindo com a construção de uma literatura específica, o que vai muito além de cumprir com as obrigações do CONAES, como já advertia Silva e Gomes (2011).

Acredita-se que este estudo também pode apoiar discussões sobre outras políticas institucionais para a área de ensino de graduação, que trata o PDI/UFAM, no tocante à incorporar tecnologias para apoio à aprendizagem, difundir e utilizar práticas pedagógicas inovadoras e que estimulem a permanência de alunos no curso, por vias das considerações dos participantes da pesquisa.

Tratando da infraestrutura discente, o olhar discente apontou que o curso apresenta estrutura física adequada para um atendimento satisfatório, mas as experiências relatadas foram positivas, negativas e interpostas quanto ao atendimento realizado por dirigentes,

coordenação do curso, professores, monitores ou por técnicos administrativos logo, a qualidade enfatizada neste estudo pode ser ajudar a discutir que pontos podem ser melhorados em uma política de atendimento. Este mesmo olhar se aplica ao estímulo às atividades acadêmico-científicas, onde os resultados sinalizaram para o apoio docente como fator preponderante para que os alunos participem de eventos científicos, seja como encorajadores ou coordenadores de projetos.

O corpo docente se mostrou importante para o curso nas suas diferentes fases, sendo que os relatos apontaram para a necessidade de se iniciar um Curso de Ciências Farmacêuticas com um quadro farmacêutico diversificado em termos de especialidades para que a estrutura laboratorial seja devidamente planejada; para que a oferta de disciplinas ocorra no período previsto na matriz curricular, posto que isso foi apontado como causador de alto índice de retenção; para que os professores ministrem disciplinas em conformidade com suas competências e afinidades e para as discussões necessárias para a construção do PPC. Apesar da titulação e da produção intelectual, discutiu-se a necessidade da formação continuada para melhorar a qualidade no aspecto pedagógico, conforme Veiga (2005), o que pode nortear algumas discussões do NDE.

Sobre as instalações físicas, reportando-se ao aspecto do visível, adotou-se a terminologia de Foucault sobre o poder disciplinar na sociedade contemporânea, verificando-se que a arquitetura do prédio remete ao Panoptico de Jeremy Bentham, com prédios de três andares quase em sua totalidade com arquitetura de formato retangular no perímetro do Instituto. Verificou-se que a disposição das salas nos corredores da unidade permite que ocorra o que Foucault denominou de jogo do olhar, como exercício da disciplina; logo o estilo de construção aponta para a questão disciplinar relacionada à técnica de ver, o que independente de as pessoas envolvidas no funcionamento do estabelecimento serem ou não vigiadas. Estas ponderações fizeram parte desta pesquisa por conta dos prédios serem componentes do sistema produtivo estudado, entendendo-se que o poder disciplinar como microfísica faz parte das interações que ocorrem entre grupos que produzem serviços no ambiente universitário.

Quanto aos laboratórios de farmácia revelou-se que as privações mais acentuadas se deram em termos de equipamentos e reagentes, o que de certa forma impactou a qualidade do curso por conta de frustrar os anseios por aulas práticas tanto do corpo docente, quanto discente. Torna-se claro com isso que a situação dos laboratórios tem grande peso na avaliação da qualidade, evidenciando-se que a dificuldade em adquirir reagentes pelo processo de licitação e gerenciá-los despertou a atitude de adquiri-los com recursos próprios

ou rifas, o que pode ser concebido como um desafio para os dirigentes diante da necessidade de carregar o sistema produtivo com insumos para aulas práticas.

No aspecto bibliográfico, revela-se que é necessário um corpo docente com suas especialidades para listar as obras necessárias para atender as disciplinas específicas da farmácia afim de que não sejam ofertadas disciplinas sem obras na biblioteca (livros e periódicos). Apesar de os alunos terem a possibilidade de acessar internet no Instituto, apontou-se que usualmente ela é lenta, por características da área geográfica do ICET/UFAM. Logo, é possível expor que os resultados conduziram a um diagnóstico do curso nas dimensões organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações físicas.

## **6.2 SOBRE OS FATORES QUE APONTAM PARA A EFETIVIDADE DO CURSO**

Foi oportuno destacar do estudo sobre a relevância social do curso, motivação, satisfação e expectativas dos participantes alguns fatores que sinalizam para a efetividade do curso, bem como apontar alguns indicadores que podem ser monitorados pelos gestores e coordenação do curso por meio de um instrumento de gestão ou desenvolvimento de pesquisa, envolvendo esta temática.

Por certo, vale considerar que a observância dos resultados desta pesquisa acerca da efetividade do curso caracteriza um gerenciamento que já chama atenção do SINAES, conforme se pode observar no § 1º do Art. 1º da Lei 10.861/2004.

O SINAES tem por finalidades a melhoria da qualidade da educação superior, a orientação da expansão da sua oferta, o aumento permanente da sua eficácia institucional e efetividade acadêmica e social e, especialmente, a promoção do aprofundamento dos compromissos e responsabilidades sociais das instituições de educação superior, por meio da valorização de sua missão pública, da promoção dos valores democráticos, do respeito à diferença e à diversidade, da afirmação da autonomia e da identidade institucional.

Logo, depreende-se dos resultados que a relação candidatos por vaga e a pontuação crescente dos candidatos aprovados desde 2007 podem ser vistas como ações da sociedade que apontam para a relevância. De acordo com a percepção docente e discente o curso oferece aos egressos uma boa empregabilidade, revelando-se que muitas drogarias e estabelecimentos públicos de saúde funcionam se atenção farmacêutica para o uso correto de medicamentos. Nesta linha de considerações, fez-se entender que o farmacêutico é importante no diagnóstico de doenças e que pode atuar na pesquisa, no entanto aponta-se a necessidade de intensificar

ações de pesquisa e extensão a fim de integrar melhor o curso à sociedade. Neste sentido é possível destacar a relação candidato por vaga, pontuação do candidato aprovado, matrículas institucionais efetivadas, profissionais formados no ICET/UFAM atuando nas diferentes áreas da farmácia, alunos que indicam o curso a outros e ações de pesquisa e extensão como indicadores levantados nesta pesquisa para avaliação da relevância social do curso.

Entende-se que para que o curso atinja efetividade é imperiosa a colaboração do corpo humano da UFAM, por conta disso, os recomenda-se gerenciar os processos internos, atento para os aspectos motivacionais levantados nesta pesquisa em termos de motivação, satisfação e expectativas, que na concepção de Smith (1993) podem ser concebidas como variáveis de processo. Nestes termos, aceita-se que a motivação para desenvolver atividades de docência, gestão, apoio administrativo, ou correlatas ao corpo discente demanda afinidade com a área de atuação, estrutura física adequada, bom relacionamento inter e intra grupos, onde a satisfação das necessidades humanas sejam evidentes no gerenciamento deste sistema produtivo, considerando inclusive as expectativas dos diferentes atores na busca pela efetividade do curso.

Acredita-se que os fatores levantados como causadores de motivação e satisfação podem contribuir com uma política de recursos humanos que indubitavelmente contribuirá com a efetividade acadêmica deste curso investigado, considerando-se que no geral o grupo tem boas expectativas.

Por conseguinte assinala-se que a demanda pelo curso, os fatores que causam motivação e satisfação; além das expectativas reveladas sinalizam de alguma forma para a efetividade do curso e atrelado a isso, os itens obtidos na relevância social do curso podem proporcionar um instrumento de gestão e um vasto campo de pesquisa para ser observado ao longo do tempo.

### **6.3 PONTOS POSITIVOS E NEGATIVOS NO FUNCIONAMENTO DO CURSO**

Considerando o curso de Ciências Farmacêuticas como sistema de produção que almeja saída de alunos diplomados conforme Piratelli, Hermosila e Sacomano (2005), verificou-se que ele é carregado com 50 alunos anuais com um período de integralização mínimo de 5 e máximo de 10 anos, ressaltando-se que no período que durou esta pesquisa, não havia nenhuma turma formada. Durante esse período de integralização, destacou-se como pontos negativos no processo de ensino: equipamentos, bibliotecas, aulas práticas (com

restrições mais notáveis em termos de equipamentos e reagentes) com consequências no estado de transformação. Neste processo, o quadro humano, o planejamento da UFAM, as metodologias aplicadas e a estrutura predial não se mostraram preponderantes para interferir no processo de transformação.

No processo de aprendizagem, pode-se afirmar que o corpo docente, a estrutura predial e a avaliação da aprendizagem colaboram positivamente com o curso, apesar de algumas limitações. Em contrapartida, os alunos em estado de transformação, os aspectos bibliográficos e os estudos por parte dos alunos se mostraram pontos negativos para a saída de alunos diplomados em farmácia. De acordo com a perspectiva docente, terá uma saída de alunos muito baixa de alunos diplomados deste sistema. Dessa forma, é muito provável que as melhoras nos pontos negativos diagnosticados neste estudo se reflitam na produtividade do curso, que também deve fazer parte do gerenciamento da produção. Admite-se que estas informações tenham como subsidiar um plano de ações com foco na melhoria do desempenho deste sistema de produção, pois Campos (2004) já chamava atenção que para melhoras na produtividade, é preciso atentar para três fatores: equipamentos e materiais adequados, a maneira adequada de fazer – *know how* e o capital humano.

#### **6.4 SUGESTÕES PARA MELHORAR INDICADORES DE QUALIDADE PARA FINS DE AUTOAVALIAÇÃO DO CURSO**

Um conjunto de seis passos, seguindo a lógica do ciclo PDCA foi apontado como sugestões que podem colaborar com a melhoria dos indicadores de qualidade do INEP/MEC para fins de autoavaliação do Curso de Ciências Farmacêuticas do ICET/UFAM.

O primeiro passo diz respeito aos objetivos que se pretende atingir, visando um diagnóstico em conformidade com os objetivos do SINAES, da UFAM e do curso. O segundo aduz ou uso do método qualitativo onde os indicadores do INEP/MEC passam a fazer parte de um roteiro de entrevistas, observações e de estudos nos documentos institucionais. O terceiro passo condiz com o ato de treinar/capacitar pessoas para o trabalho, passando então para a execução do trabalho, referente às entrevistas, observações e análise documental (quarto passo). No quinto passo procede-se com a análise de conteúdo, onde temas e categorias geradas poderão integrar as dimensões avaliadas pelo INEP/MEC no procedimento de autoavaliação e assim obter um diagnóstico ter um panorama mais próximo à situação do

curso. Por fim, almeja-se que o diagnóstico subsidie políticas institucionais capazes de agir corretivamente, melhorando a qualidade do curso.

Reforça-se que os passos que visam colaborar com a melhoria dos indicadores de qualidade adotados pelo INEP/ME são recomendados a partir da perspectiva qualitativa da pesquisa. Acredita-se que este instrumento passará a ser mais adequado à realidade vivenciada no funcionamento do curso, no entanto caberá aos gestores adotar ou combinar métodos numéricos.

## **6.5 PRINCIPAL LEGADO**

Acredita-se pelo exposto que os objetivos propostos nesta investigação foram atingidos, o que singelamente põe no campo científico uma literatura que pode inspirar outros pesquisadores a diagnosticar problemas e propor possíveis soluções para melhoria de sistemas produtivos. Além disso, é provável que sirva de apoio à gestão universitária no que diz respeito à planejamento e tomada de decisão, o que confere contribuições de ordem teórica e prática. Mesmo assim, considera-se que se trata de uma modesta contribuição com este vasto campo de pesquisa.

## **6.6 RECOMENDAÇÕES E SUGESTÕES DE TRABALHOS FUTUROS**

Acredita-se que a leitura deste material é de utilidade para que a UFAM possa detectar alguns rumos que os cursos implantados por vias do REUNI podem tomar para que se tenham melhoras na qualidade, produtividade e atinja efetividade, aprimorando-se os procedimentos de autoavaliação.

Sob esta perspectiva recomenda-se do ponto de vista prático:

- 1) Que o NDE do curso investigado discuta os resultados desta pesquisa a fim de implementar políticas institucionais frente aos problemas levantados por todos os participantes;
- 2) Que esta discussão possa ser compartilhada com a CPA/UFAM e com os representantes dos outros NDE a fim de difundir esta concepção de avaliação entre os cursos da unidade, fazendo-se as adaptações que julgarem necessárias para se adequar à realidade dos outros cursos;

- 3) Que os gestores da instituição levem em considerações estes resultados para auxiliar no planejamento e tomada de decisão e de posse destes resultados sejam convictos de algumas dificuldades que podem fazer parte de um Curso de Farmácia, causando restrições neste sistema produtivo;
- 4) Que todos os pontos levantados nesta pesquisa sejam considerados ao se ofertar um Curso de Farmácia a fim de se evitar privações com aulas práticas e possíveis impactos na formação;
- 5) Que uma visão sistêmica e holística faça parte do gerenciamento de todos os processos inerentes ao funcionamento do curso, lembrando que se trata de um sistema aberto que pode sofrer influências e restrições do meio externo.

Quanto à perspectiva de novas pesquisas, recomenda-se conduzir:

- 1) Estudo sobre a efetividade do curso, tratando do que realmente ocorreu no âmbito da saúde pública com a inserção destes farmacêuticos no mercado de trabalho, atentando inclusive para os outros pontos levantados quanto à relevância social do curso e aspectos motivacionais;
- 2) Investigação sobre os avanços e aprimoramentos do curso como sistema de produção de serviços, levantando-se novos problemas e dificuldades em outra etapa de sua existência, no que diz respeito à qualidade, efetividade e produtividade;
- 3) Pesquisa envolvendo a temática deste estudo nos outros cursos do ICET/UFAM;
- 4) Estudo individual de cada tema abordado nesta investigação;
- 5) Elencar estes resultados aos relatórios do INEP/MEC para estudos sistematizados sobre a meta-avaliação, colaborando com o SINAES.

## REFERÊNCIAS

- ABREU JÚNIOR, N. de. **Sistema(s) de avaliação da educação superior brasileira**. Cad. Cedes, Campinas, v. 29, n. 78, p. 257-269, mai/ago 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ccedes/v29n78/v29n78a08.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.
- ALVES, F. de M. S.; REINERT, J. N. Percepção dos coordenadores dos cursos de graduação da UFSC sobre a multidisciplinaridade dos cursos que coordenam. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, v. 12, n. 4, p. 685-702, dez. 2007. Disponível em: <<http://periodicos.uniso.br/index.php/avaliacao/article/viewFile/672/362>>. Acesso em: 29 set. 2010.
- ALVES-MAZZOTTI, A. J.; GEWANDSZNAJDER, F. **O método nas ciências naturais e sociais: pesquisa quantitativa e qualitativa**. 2. Ed. S. Paulo: Thomson, 2002.
- ANDRÉ, M. E. D. A. de. **Etnografia da prática escolar**. 16. Ed. Campinas: Papyrus, 2009.
- AUGUSTO, R.; BALSAN, N. C. **A vez e a voz dos coordenadores das CPAS das IES de Campinas que integram o SINAES**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 12, n. 4, p. 597-622, dez. 2007.
- AZENHA, J. L. **Gestão democrática a partir da LDB 9.394/96: a visão de gestores escolares**. Ribeirão Preto, SP: CUMML, 2007. 103 p. Dissertação (Mestrado em educação) – Centro Universitário Moura Lacerda.
- BARBOSA, E. F. et al. **Gerência da qualidade total na educação**. Belo Horizonte: UFMG, 1994.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa-Portugal: Editora 70, 2010.
- BATALHA, Mário Otávio (Org.) et al. **Introdução à engenharia de produção**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2008.
- BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. 8. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.
- BENELLI, S. J. **O internato escolar “O ateneu”**: produção de subjetividade na instituição total. São Paulo: USP, 2003.
- BENELLI, S. J. **Dispositivos disciplinares produtores de subjetividade na instituição total**. Psicologia em estudo, Maringá, v.8, n.2, p. 99-114, 2003.
- BERTELLI, E. M.; EYING, A. M. **Avaliação institucional: a relação dialógica dos dados da avaliação interna e externa na melhoria institucional**. [S.l.]: [S.n], [2004?].
- BOGDAN, R.; BIKLEM, S. **Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos**. 12. ed. Porto: Porto Editora, 1994.

BRAGA, P. dos A. et al. Qualidade na oferta de serviços do ensino superior no curso de graduação em Desenho Industrial da Universidade Federal do Amazonas. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28, 2008, Rio de Janeiro. **Anais Enegep**. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2008. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_TN\\_STO\\_070\\_502\\_11310.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_070_502_11310.pdf)>. Acesso em: 16 jul. 2011.

BRANDSTETTER, M. C. G. de O.; OLIVEIRA JÚNIOR, C. L. de. Mensuração do nível de satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados por um departamento de serviços gerais. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu, ABEPRO, 2007. Disponível em: Efetividade 23. <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2007\\_TR610456\\_0411.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENECEP2007_TR610456_0411.pdf)>. Acesso em: 29 jun. 2011.

BRASIL. **Decreto 5.773 de 09 de maio de 2006**. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino.

BRASIL. **Decreto n. 6.096, de 24 de abril de 2007**. Institui o Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais – REUNI. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2007/Decreto/D6096.htm)>. Acesso em: 16 jul. 2010.

BRASIL. **Lei n. 10.172, de 9 de janeiro de 2001**. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/LEIS\\_2001/L10172.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/LEIS_2001/L10172.htm)>. Acesso em: 16 jul. 2010.

BRASIL. **Lei n. 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e as bases da educação nacional. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L9394.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L9394.htm)>. Acesso em: 18 jul. 2010.

BRASIL. **Lei nº 10.961 de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, DF, 14 de abril de 2004. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/)>. Acesso em: 19 set. 2010.

BRASIL. Portaria nº. 2, de 5 de janeiro de 2009. Aprova, em extrato, o instrumento de avaliação para reconhecimento de cursos de graduação - Bacharelados e Licenciaturas do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 06 jan. 2009. Seção 1, p. 8.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – Bacharelados, Licenciaturas**. Brasília, 2010. Documento utilizado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br>>. Acesso em: 06 out. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Instrumento de Avaliação de Cursos de Graduação – Bacharelados, Licenciaturas e Cursos Superiores de Tecnologia (presencial e a distância)**. Brasília, 2011.

Documento utilizado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/web/guest/nota-tecnica1>>. Acesso em: 06 out. 2011.

CAMPOS, V. F. TQC Controle da qualidade total no estilo Japonês. 8. ed. Nova Lima: INDIG Tecnologia e Serviços Ltda., 2004.

CARDOSO, F. A.; DYTZ, J. L. Z. **Criação e consolidação do curso de enfermagem da Universidade de Brasília**: uma história de tutela (1975 – 1986). Brasília: Esc Anna Nery Ver Enferm, 2008. Disponível em: [http://www.eean.ufrj.br/revista\\_enf/20082/10ARTIGO06.pdf](http://www.eean.ufrj.br/revista_enf/20082/10ARTIGO06.pdf)>. Acesso em: 21 jul. 2010.

CATANI, A. M.; OLIVEIRA, J. F. de. **A educação superior**. [S.l., S.n.],[2004?]. Disponível em: <[http://www.redecaes.com.br/bibliografia\\_joao/a%20educa%C2%A6%C3%8Ao%20superior.pdf](http://www.redecaes.com.br/bibliografia_joao/a%20educa%C2%A6%C3%8Ao%20superior.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2010.

CHAVES, V. L. J. **Parceria público-privada na gestão da universidade pública brasileira**. Cadernos de Educação, Pelotas, v. 33, p. 311-24, mai. 2009. Disponível em: <<http://www.ufpel.edu.br/fae/caduc/downloads/n33/16.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2011.

CONSELHO NACIONAL DE SAÚDE. **Resolução nº. 196 de 10 de outubro de 1996**. Aprova as diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisas envolvendo seres humanos. Disponível em: <[http://www.usjt.br/prppg/coep/docs/resolucao\\_196.pdf](http://www.usjt.br/prppg/coep/docs/resolucao_196.pdf)>. Acesso em: 09 nov. 2010.

CONTADOR, José Celso (Org.). **Gestão de operações**: a engenharia de produção a serviço da modernização da empresa. 2. ed. São Paulo: Blucher, 1998.

CORDEIRO, C. de O.; MOTTA, R. da R. A qualidade do ensino pela ótica do cliente. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28, 2008, Rio de Janeiro. **Anais Enegep**. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2008. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_TN\\_STO\\_070\\_502\\_12315.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STO_070_502_12315.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2011.

CORRÊA, H. L.; CORRÊA, C. A. **Administração da produção e operações**: manufatura e serviços uma abordagem estratégica. 1. ed. – 2. reimpr. São Paulo: Atlas, 2008.

COSTA, G. V. da. **Análise institucional de um estabelecimento de educação superior privado**: estudo do cotidiano, dos documentos e da perspectiva de dirigentes e docentes. 2009. 252 f. Tese (Doutorado) – Faculdade de Filosofia Ciências e Letras de Ribeirão Preto. Departamento de Psicologia e Educação, Universidade de São Paulo, Ribeirão Preto, 2009.

COSTA NETO, P. L. de O.; POSPI, L. Contribuição à discussão do conceito de qualidade. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu: ABEPRO, 2007. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007\\_TR580440\\_9261.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR580440_9261.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

CURY, A. **Organização e métodos**: uma visão holística. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

DIAS SOBRINHO, J. **Avaliação e transformação da educação superior brasileira (1995-2009)**: do Provão ao SINAES. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 15, n. 1, p. 195-224, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a11.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

\_\_\_\_\_. **Avaliação da educação superior**: avanços e riscos. Eccos, São Paulo, v. 10, n. ESPECIAL, p. 67-93, jul. 2008. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/715/71509904.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

\_\_\_\_\_. **Paradigmas e políticas de avaliação da educação superior**: autonomia e heteronomia. In: Universidad e investigación científica. VESSURI, H. CLACSO: Buenos Aires, 2006. p. 169-191. ISBN: 978-987-1183-62-3. Disponível em: <<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/secret/vessuri/Jose%20D%20Sobrinho.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

DINIZ, D. et al. **Étia em pesquisa**: temas globais. Brasília: UNB, 2008.

ESPÍNDOLA, C. da S.; ROMANO, C. A.; SCANDELARI, L. Avaliação da gestão de um centro federal de educação tecnológica. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu: ABEPRO, 2007. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2007\\_TR580443\\_0299.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2007_TR580443_0299.pdf). Acesso em: 25 jun. 2011.

FAVARETO, F. et al. Desenvolvimento de um jogo para simulação de cadeias de prestação de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29, 2009, Salvador. **Anais...** Salvador: [S.n.], 2009. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009\\_TN\\_STO\\_091\\_615\\_13598.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_STO_091_615_13598.pdf)>. Acesso em: 25 jul. 2011.

FOUCAULT, M. **Vigiar e punir**: história de violência nas prisões. Tradução Raquel Ramallete. 20. ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

FREITAS, A. L. P.; FONTAM, E. A. Um procedimento para estruturação do processo de auto-avaliação de cursos universitários. **Sistemas & Gestão**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 2, p. 147-62, mai. 2008. Acesso em: < Avaliação 28. <<http://www.latec.uff.br/sg/arevista/Volume3/Numero2/SG118.pdf>>. Acesso em: 05 nov. 2010.

FRIZZO, M. A importância da avaliação institucional para a melhoria da qualidade de ensino: a experiência de uma instituição de ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 23, 2003, Ouro Preto. **Anais Enegep**. Curitiba: ABEPRO, 2003. Disponível em: < [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2003\\_TR0208\\_1317.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGETP2003_TR0208_1317.pdf)>. Acesso em: 11 abr. 2011.

FRIZZO, M. Avaliação institucional: seu papel na estrutura universitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 24, 2004, Florianópolis. **Anais Enegep**. Florianópolis: ABEPRO, 2004. Disponível em:

<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP2004\\_Enegep0208\\_2094.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP2004_Enegep0208_2094.pdf)>. Acesso em: 06 jun. 2011.

FRIZZO, M.; GODOY, L. P. Avaliação institucional: um instrumento na busca da melhoria da qualidade de ensino: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 22, 2002, Curitiba. **Anais Enegep**. Curitiba: ABEPRO, 2002. Disponível em:

<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP2002\\_TR111\\_1311.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGERP2002_TR111_1311.pdf)>. Acesso em: 28 mar. 2011.

GALLEGUILLOS, T. G. B. **Avaliação da educação superior de enfermagem na perspectiva da comissão assessora de avaliação para enfermagem – INEP**. 2007. 167 f. Tese (Doutorado) – Curso de Educação, Departamento de Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2007. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/48/48234/tde/300522002-113806/>>. Acesso em: 23 set. 2010.

GALLON, A. V. et al. Avaliação do desempenho organizacional: uma descrição das ferramentas gerenciais disseminadas em pesquisas da área de engenharias III. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 28, 2008, Fortaleza. **Anais Enegep**. Rio de Janeiro: ABEPRO, 2008. Disponível em:

<[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008\\_TN\\_STP\\_078\\_545\\_11893.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2008_TN_STP_078_545_11893.pdf)>. Acesso em: 30 jun. 2011.

GIOLO, J. **SINAES intermitentes**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 3, p. 851-6, nov. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/15.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

GOMES, A. M. O **Exame Nacional de Cursos como política de avaliação do ensino superior**: origens, contrastes e sua importância para a política de regulação estatal do ensino superior. [S.l., S.n.], [2001?]. Disponível em:

<[http://www.redecaes.com.br/bibliografia\\_alfredo/Exame%20Nacional%20de%20cursos.pdf](http://www.redecaes.com.br/bibliografia_alfredo/Exame%20Nacional%20de%20cursos.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2010.

HADDAD, F. O **Plano de desenvolvimento da educação**: razões, princípios e programas. Brasília: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, 2008. 23 p. (Série documental. Textos para discussão, ISSN 1414-0640; 30). Disponível em: <[http://www.ufrpe.br/arquivos/noticias/4248\\_PDE.pdf](http://www.ufrpe.br/arquivos/noticias/4248_PDE.pdf)>. Acesso em: 27 set. 2010.

HAGUETTE, T. M. F. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 11 ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Avaliação dos cursos de graduação**. Brasília: INEP, 2010. Disponível em: <<http://www.inep.gov.br/superior/condicoesdeensino/>>. Acesso em: 18 jul. 2010.

JARDIM, E. G. M. **Gerência da produção**. Manaus: UFAM, 2010. Apostila utilizada no mestrado profissional em Engenharia de Produção da Faculdade de Tecnologia – FT/UFAM.

JOHNSTON, R.; CLARK, G. **Administração de operações de serviços**. Tradução Ailton Bomfim Brandão. São Paulo: Atlas, 2009.

LANZER, L. de S. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior**: um estudo de caso na Universidade do sul de Santa Catarina. 2004. 182 f. Dissertação (mestrado). Programa de Pós-Graduação Engenharia de Produção. Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas. Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2004.

<[http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos\\_e\\_textos/Marketing/Marketing%20de%20Relacionamento%20e%20Vantagem%20Competitiva%20para%20IES.pdf](http://tupi.fisica.ufmg.br/~michel/docs/Artigos_e_textos/Marketing/Marketing%20de%20Relacionamento%20e%20Vantagem%20Competitiva%20para%20IES.pdf)>. Acesso em: 02 out. 2011.

MANCEBO, D.; ROCHA, M. L. da. **Avaliação na educação superior e trabalho docente**. Interações, São Paulo, v. 8, n. 13, p. 55-75, jan-jul, 2002. Disponível em: <<http://redalyc.uaemex.mx/pdf/354/35401305.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

MALDONADO, M. U. et al. Um estudo sobre a evolução e as tendências sobre a gestão de serviços. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 29, 2009, Salvador. **Anais ENEGEP**. Salvador: ABEPRO, 2009. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009\\_TN\\_STO\\_091\\_617\\_13439.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2009_TN_STO_091_617_13439.pdf)>. Acesso em: 16 jul. 2011.

MARQUES, J.C.; MIRSHAWKA, V. **A luta pela qualidade**: a vez do Brasil. São Paulo: Makron Books do Brasil, 1993.

MARTINS, K. R. P.; WALTER, S. A.; MARTINS, M. E. A. Aplicação dos critérios de excelência dos principais prêmios da qualidade do mundo como instrumento de avaliação da gestão. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu: ABEPRO, 2007. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007\\_TR580440\\_9276.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR580440_9276.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

MECCA, M. S.; HENNING, E.; PALADINI, E. P. Indicadores de qualidade na prestação de serviços educacionais: convergência da visão organizacional, com a visão de mercado em Instituição de Ensino Superior Privado. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu: ABEPRO, 2007. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007\\_TR580443\\_9995.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR580443_9995.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2011.

MEDEIROS, S. A. de; DANTAS, A. de B. Avaliação da satisfação no trabalho com o uso de indicadores de qualidade de vida no trabalho. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 25, 2005, Porto Alegre. **Anais Enegep**. Porto Alegre, ABEPRO, 2005. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005\\_Enegep0404\\_1439.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0404_1439.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2011.

MEIRA, M. D.; KURCGANT, P. Avaliação de cursos de graduação segundo egressos. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**. São Paulo, vol. 43, n. 2 p. 481-5, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v43n2/a31v43n2.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2010.

MIGUEL, P. A. C. **Qualidade: enfoques e ferramentas**. S. Paulo: Artliber, 2001.

MINAYO, M. C. de (Org.). **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. 21 ed. Petrópolis: Vezes, 2002.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Expansão das Universidades Federais**. Brasília: MEC, 2010. Disponível em: <[http://reuni.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=100&Itemid=81](http://reuni.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=100&Itemid=81)>. Acesso em: 14 jul. 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Programa de Apoio a Planos de Reestruturação e Expansão das Universidades Federais (Reuni)**. Brasília: MEC, 2009. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=12261&Itemid=1085#top](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12261&Itemid=1085#top)>. Acesso em: 14 jul. 2010.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Reuni 2008: Relatório de primeiro ano**. Brasília: MEC, 2009.

MOREIRA, Daniel Augusto. **Administração da produção e operações**. 2. Ed. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MOROSINI, M. C. **Qualidade na educação superior: tendências do século**. Est. Aval. Educ., São Paulo, v. 20, n. 43, p. 165-183, mai/ago, 2009. Disponível em: <<http://www.fcc.org.br/pesquisa/publicacoes/eae/arquivos/1487/1487.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

MOTTA, F. C. P.; ALCADIPANI R. **O pensamento de Michel Foucault na teoria das organizações**. R. Adm., São Paulo, v.39, p.117-128, abr./mai./jun. 2004.

MOURA, M. C. de A.; MONTEIRO, I. B. O trabalho docente como determinante da qualidade em educação: um estudo de caso em uma IES privada no Município de Manaus. In: REBELO, L. M. B. et al. (Org.). **Processo produtivo na Amazônia: uma análise sobre as organizações do Pólo Industrial de Manaus**. Manaus: UFAM, 2007. P. 221-54.

NEUMANN, C. et al. **Avaliação da qualidade do curso de engenharia de produção da UNIDAVI**. Caminhos, Rio Grande do Sul, v. 7, n. 1, p. 59-68, jul./dez. 2006. Disponível em: <[http://www.unidavi.edu.br/PESQUISA/revista/material\\_publico/7ed/Clovis\\_Neumann\\_PGP.pdf](http://www.unidavi.edu.br/PESQUISA/revista/material_publico/7ed/Clovis_Neumann_PGP.pdf)>. Acesso em: 01 out 2010.

OTRANTO, C. R. **A reforma da educação superior do governo Lula: da inspiração à implantação**. [Rio de Janeiro]: UFRJ, [2006?]. Disponível em: <<http://www.anped.org.br/reunioes/29ra/trabalhos/trabalho/GT11-1791--Int.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 339p.

PAULA, M. de F. C. de. **A avaliação institucional na Universidade**: o caso da UFF. [S.l., S.n.], [2003?]. Disponível em: <<http://189.1.169.50/reunioes/27/gt11/t1114.pdf>>. Acesso em: 27 set 2010.

PIRATELLI, C. L.; HERMOSILLA, J. L. G.; SACOMANO, J. B. Considerações sobre o tema qualidade em serviços aplicado ao ensino superior. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25, 2005, Porto Alegre. **Anais Enegep**. Porto Alegre: ABEPRO, 2005. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005\\_Enegep0207\\_0809.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2005_Enegep0207_0809.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2011.

POLIDORI, M. Morosini et al. **Avaliação institucional participativa**. Avaliação, [S.l.], v. 12, n. 2, p. 333-348, jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v12n2/a08v12n2.pdf>>. Acesso em: 29 set. 2010.

RECKTENVALD, M. **Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)**: avaliação enancipatória ou regulação? [S.l., S.n.], [2004?]. Disponível em: <<http://www.assevim.edu.br/agathos/2edicao/marcelorecktenvald.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

RIGHI, A. W. et al. Percepção discente em um programa de Pós-Graduação: o caso do Mestrado em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Maria. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 27, 2007, Foz do Iguaçu. **Anais Enegep**. Foz do Iguaçu, ABEPRO, 2007. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007\\_TR660482\\_9346.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2007_TR660482_9346.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2011.

RISTOFF, D.; GIOLO, J. **O Sinaes como sistema**. RBPG, Brasília, v. 3, n. 6, p. 193-213, dez. 2006. Disponível em: <<http://assets.uniaraxa.edu.br/pdf/2007/pac-20070529-06.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

RIZZATTI, Gerson et al. Programa da qualidade para universidades públicas e privadas: na perspectiva da melhoria dos serviços prestados aos múltiplos usuários. In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EM AMÉRICA DEL SUR, 10, 2010. Mar del Plata. **Anais...** Mar del Plata: [S.n.], 2010. Disponível em: <[http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD\\_documentos/coloquio10/136.pdf](http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/coloquio10/136.pdf)>. Acesso em: 02 out. 2011.

RODRIGUES, C. M. C. et al. A responsabilidade social em uma IES: uma dimensão de análise do SINAES. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 26, 2006, Fortaleza. **Anais Enegep**. Fortaleza: ABEPRO, 2006. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006\\_TR550371\\_8164.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2006_TR550371_8164.pdf)>. Acesso em: 13 jun. 2011.

ROJAS, R. S. B.; MONICH, A. E.; LEZANA, A. G. R. Avaliação de efetividade de um programa de empreendedorismo do ensino fundamental. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 30, 2010, São Carlos. **Anais Enegep**. São Carlos, ABEPRO, 2010. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010\\_TN\\_STP\\_133\\_848\\_16667.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_133_848_16667.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2011.

ROSAS, F. J. L.; COSTA, G. V. **Etapas adotadas na metodologia de avaliação da qualidade de curso de graduação**. Manaus, 2011. [fluxograma elaborado pela autoria do artigo apresentado no VI SAMEP].

ROSEMBERG, D. S.; CORRÊA, L. H. M. **A criação e o reconhecimento do curso de biblioteconomia da UFES**. Florianópolis: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação, 1997. Disponível em:  
<<http://www.periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/8/16>>. Acesso em: 20 jul. 2010.

RUIZ, V. M. **Aprendizagem em universitários: teorias motivacionais**. 2005. 215 f. Tese (Doutorado) – Centro de Ciências da Vida da PUC – Campinas, 2005. Disponível em:  
[http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde\\_arquivos/6/TDE-2006-09-11T051934Z-1190/Publico/Valdete%20Maria%20Ruiz.pdf](http://www.bibliotecadigital.puc-campinas.edu.br/tde_arquivos/6/TDE-2006-09-11T051934Z-1190/Publico/Valdete%20Maria%20Ruiz.pdf). Acesso em: 19 jan. 2012.

SANDER, B. Administração da educação no Brasil: é hora de relevância. **Educação Brasileira, Revista do Conselho de Reitores das Universidades Brasileira**, Ano IV, N.9. Brasília. 2º Semestre 1982.p. 8-27. Separata de artigo publicado na Revista do Conselho de Reitores das Universidades Brasileira.

SCHLICKMANN, R. et al. **Enfoques da teoria institucional nos modelos de avaliação institucional brasileiros**. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 13, n. 1, p. 153-168, mar. 2008. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n1/a09v13n1.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

SCHWARTZMAN, S. O “**conceito preliminar**” e as boas práticas de avaliação do ensino superior. [S.l.]: IETS, [2008]. Disponível em:  
<<http://www.schwartzman.org.br/simon/prelim.pdf>>. Acesso em: 27 set. 2010.

SHIGUNOV NETO, A.; CAMPOS, L. M. **Manual de gestão da qualidade aplicado aos cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Fundo de cultura, 2006.

SILVA, A. L. da; GOMES, A. M. Avaliação institucional no contexto do SINAES: a CPA em questão. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, V. 16, n. 3, p. 573-601, nov. 2011. Disponível em:  
<- <http://www.scielo.br/pdf/aval/v16n3/v16n1a05.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2012.

SILVEIRA, L. A. et al. Gestão do conhecimento no setor público em Instituição de Ensino Superior. In: COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EM AMÉRICA DEL SUR, 6, 2007. **Anais...** Mar del Plata: [S.n.], 2007. Disponível em:  
<<http://www.inpeau.ufsc.br/coloquio07/anais/TRABAJOSILVEIRA.pdf>>. Acesso em: 02 out. 2011.

SLACK, Nigel et al. **Administração da produção**. 3. ed. Tradução Henrique Luiz Corrêa. São Paulo: Atlas, 2009.

SMITH, E. A. **Manual da produtividade**: métodos e atividades para envolver funcionários na melhoria da produtividade. Tradução Mariluce Filizola C. Pessoa. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1993.

SOUZA, S. A. de; REINERT, J. N. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. **Avaliação**, Campinas; Sorocaba, v. 15, n.1, p. 159-176, mar.

2010. Disponível em: <<<http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a09.pdf>>. Acesso em: 30 set. 2010.

TOWNSEND, P. L.; GEBHARDT, J. E. **Compromisso com a qualidade: um sistema comprovado de melhoria da qualidade**. Tradução Nivalgo Montigelli. Rio de Janeiro: Campos, 2001.

TRAUDI, M. T. F.; FIUZA, G. D. Comprometimento, bem-estar e satisfação no trabalho: a experiência dos professores de administração de uma universidade Federal. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 30, 2010, São Carlos. **Anais Enegep**. São Carlos, ABEPRO, 2010. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010\\_TN\\_STP\\_127\\_816\\_14736.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_127_816_14736.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2011.

TRIERWEILLER, A. C. et al. Fatores de motivação e satisfação no trabalho dos colaboradores da fundação de cultura: um estudo de caso. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. 30, 2010, São Carlos. **Anais Enegep**. São Carlos, ABEPRO, 2010. Disponível em: <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010\\_TN\\_STP\\_127\\_816\\_17092.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_127_816_17092.pdf)>. Acesso em: 26 jul. 2011.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia. **Projeto Político Pedagógico do Curso de Ciências Farmacêuticas**. Itacoatiara, 2010.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Plano de Desenvolvimento Institucional 2006-2015**. Manaus: UFAM, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Projeto Pedagógico Multicampi Itacoatiara-AM/PROEG/DAE – Versão Inicial**. Manaus: UFAM/PROEG, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Resolução do Consuni 009/2009**. Manaus: UFAM/CONSUNI, 2009.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Resolução do Consuni 024/2006**. Cria o Campus Universitário “Moisés Benarrós Israel” do pólo Médio Amazonas. UFAM/CONSUNI, 2006.

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS. **Ufam Multicampi: um programa de expansão do sistema público federal de educação superior**. Manaus: PROEXTI/UFAM, 2007. Disponível em: <[www.proexti.ufam.edu.br/downloads](http://www.proexti.ufam.edu.br/downloads)>. Acesso em: 17 jul. 2010.

VEIGA, I. P. A. **Docência universitária na educação superior**. [S.l.]: [S.n.], 2005.

VERGARA, S. C. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11. Ed. São Paulo: Atlas, 2009.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. Porto Alegre: Bookman, 2010.

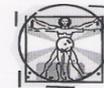
**ANEXO A** – Instrumento de avaliação de cursos de graduação: bacharelado e Licenciatura do INEP/MEC

<b>No.</b>	<b>Dimensão/Indicador</b>
<b>1</b>	<b>Dimensão 1: Organização didático-pedagógica</b>
1.1	Implementação das políticas institucionais constantes do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), no âmbito do curso
1.2	Autoavaliação do curso
1.3	Atuação do coordenador do curso
1.4	Objetivos do curso
1.5	Perfil do Egresso
1.6	Número de Vagas
1.7	Conteúdos Curriculares
1.8	Metodologia
1.9	Atendimento ao discente
1.10	Estímulo a atividades acadêmicas
1.11	Estágio supervisionado e prática profissional
1.12	Atividades Complementares
<b>2</b>	<b>Dimensão 2: Corpo docente</b>
2.1	Composição do Núcleo Docente Estruturante (NDE)
2.2	Titulação e formação acadêmica do NDE
2.3	Regime de trabalho do NDE
2.4	Titulação e formação do coordenador de curso
2.5	Regime de trabalho do coordenador do curso
2.6	Composição e Funcionamento do colegiado de curso ou equivalente
2.7	Titulação do corpo docente
2.8	Regime de trabalho do corpo docente
2.9	Tempo de experiência de magistério superior ou experiência do corpo docente
2.10	Número de vagas anuais autorizadas por docente equivalente em tempo integral
2.11	Alunos por turma em disciplina teórica
2.12	Número médio de disciplinas por docente
2.13	Pesquisa e Produção científica
<b>3</b>	<b>Dimensão 3: Instalações físicas</b>
3.1	Sala de professores e sala de reuniões
3.2	Gabinete de trabalho para professores
3.3	Salas de aula
3.4	Acesso dos alunos a equipamentos de informática
3.5	Registros acadêmicos
3.6	Livros da bibliografia básica
3.7	Livros da Bibliografia complementar
3.8	Periódicos especializados, indexados e correntes
3.9	Laboratórios especializados
3.10	Infraestrutura e serviços dos laboratórios especializados

Fonte: Ministério da Educação (2009).

**ANEXO B – Parecer do Comitê de Ética em Pesquisa**

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS**  
COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA – CEP/UFAM



## PARECER DO COMITÊ DE ÉTICA EM PESQUISA

O Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal do Amazonas aprovou, em reunião ordinária realizada nesta data, por unanimidade de votos, o Projeto de Pesquisa protocolado no CEP/UFAM com CAAE nº. 0069.0.115.000-11, intitulado: **“AVALIAÇÃO DA PRODUTIVIDADE EM CURSO DE GRADUAÇÃO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A QUALIDADE E EFETIVIDADE NO CURSO DE CIÊNCIAS FARMACÊUTICAS DA UNIDADE ACADÊMICA DE ITACOATIARA”**, tendo como Pesquisador Responsável Firmino José Lira Rosas.

Sala de Reunião da Escola de Enfermagem de Manaus – EEM da Universidade Federal do Amazonas, em Manaus/Amazonas, 30 de março 2011.

Prof. MSc. Plínio José Cavalcante Monteiro  
Coordenador CEP/UFAM

**ANEXO C – Termo de anuência para execução do projeto**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS-UFAM  
FACULDADE DE TECNOLOGIA-FT  
MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**TERMO DE ANUÊNCIA PARA EXECUÇÃO DO PROJETO**

Tendo em vista a colaboração com a pesquisa de mestrado de Firmino José Lira Rosas que tem por objetivo avaliar a qualidade e efetividade do Curso de Bacharelado em Ciências Farmacêuticas deste Instituto, sob a ótica dos atores institucionais envolvidos com este curso à luz do instrumento de avaliação do INEP/MEC, expresso minha concordância para que este pesquisador possa executar seu projeto de pesquisa, com acesso às dependências do Instituto para coleta dos dados necessários à construção de sua dissertação.

A coleta de dados envolverá leitura dos documentos pedagógicos institucionais, observação participante às instalações físicas e entrevistas a professores, alunos, técnicos administrativos e dirigentes.

Estou ciente de que este trabalho virá a contribuir com o curso, principalmente quando este passar pela avaliação de reconhecimento, que os envolvidos neste trabalho farão suas considerações a respeito da sua qualidade e efetividade, com base nos indicadores utilizados na avaliação *in loco* e que terei acesso aos resultados desta pesquisa através de uma cópia do relatório final ao término da pesquisa.

Itacoatiara, 28 de fevereiro de 2011.

Diretor do Instituto de Ciências Exatas e Tecnologia:

Pesquisador: Firmino José Lira Rosas – [firminolira@ufam.edu.br](mailto:firminolira@ufam.edu.br), [firminorosas@gmail.com](mailto:firminorosas@gmail.com)  
Cel. (92) 9139-0364

**ANEXO D – Termo de Consentimento Livre e Esclarecido**

UNIVERSIDADE FEDERAL DO AMAZONAS-UFAM  
FACULDADE DE TECNOLOGIA-FT  
MESTRADO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

**TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Eu, Firmino José Lira Rosas, venho com o devido respeito convidar o(a) Sr.(a) a participar de minha pesquisa de mestrado intitulada “Avaliação da produtividade em curso de graduação: um estudo de caso sobre a qualidade e efetividade do curso de Ciências Farmacêuticas da Unidade Acadêmica de Itacoatiara”, que tem como objetivo principal avaliar a qualidade por meio dos indicadores de qualidade do INEP/MEC e a efetividade, por meio da motivação, satisfação e expectativas, considerando a percepção das pessoas que estão diretamente relacionadas com o funcionamento deste curso. A realização deste estudo é importante pelas possibilidades de se identificar dificuldades no funcionamento do Curso de Ciências Farmacêuticas da UFAM/Itacoatiara e pelas propostas de melhorias que podem ser dadas ao curso como um sistema produtivo que forma recursos humanos para trabalhar na área da saúde, podendo também contribuir com a oferta de um serviço público de qualidade.

O caminho metodológico para se atingir os objetivos desta pesquisa está delineado em um plano qualitativo, tendo como estratégias para se atingir os objetivos a leitura e análise documental, a observação participante e entrevistas, sendo que a sua participação é fundamental nesta última estratégia em razão de ser um ator institucional que está diretamente envolvido com o funcionamento deste curso e pela sua percepção no que diz respeito à qualidade e efetividade. Por esta razão o(a) Sr.(a) está sendo convidado para participar de uma, ou talvez mais de uma entrevista, onde responderá perguntas relativas a estes dois assuntos, com participação voluntária, com todo o direito de escolher se quer participar ou não. Caso o(a) Sr.(a) aceite participar, será garantido sigilo quanto sua identidade, e seu nome não aparecerá em momento algum do trabalho, garantindo-se também o direito de não mais participar da pesquisa a qualquer momento, caso mude de idéia mais adiante.

As entrevistas serão realizadas no dia e horário que o(a) Sr.(a) julgar não o(a) atrapalharem suas atividades, em uma sala de aula do ICET/UFAM, ou no local que o(a) Sr.(a) achar melhor. É possível que o(a) Sr.(a) sinta desconforto em compartilhar algumas de suas percepções ou falar sobre tópicos que ache que vai gerar alguma polêmica, caso isso

aconteça, poderá dizer que será passada para a próxima pergunta. Além de mim, o entrevistador, ninguém mais estará na sala, logo, um gravador será utilizado na entrevista para que não se corra o risco de deixar de registrar alguma informação relevante, no entanto a entrevista será utilizada somente para fins de pesquisa e ninguém terá acesso à gravação, que será transformada em texto, exceto o meu orientador.

O conhecimento obtido com esta pesquisa será compartilhado com o(a) Sr.(a) através de um pequeno resumo e apresentação em slides, após isso, a pesquisa será publicada para que outras pessoas interessadas possam utilizar para fins de estudo. Para qualquer outra informação o(a) Sr(a) poderá entrar em contato comigo pelo telefone (92) 9139-0364 ou pelo e-mail: [firminorosas@gmail.com](mailto:firminorosas@gmail.com) .

#### Consentimento pós-informação

Fui convidado pelo pesquisador Firmino José Lira Rosas a participar de sua pesquisa de mestrado, sendo informado sobre o que o pesquisador pretende fazer, porque precisa de minha colaboração e o que me pode gerar desconforto, após eu ter entendido sua explicação. Por essa razão, concordo em participar, ressaltando que posso sair quando quiser, logo assino este documento em duas vias, onde guardarei uma e a outra ficará com o pesquisador.

Itacoatiara,                    de                    de 2011.

Participante da pesquisa:

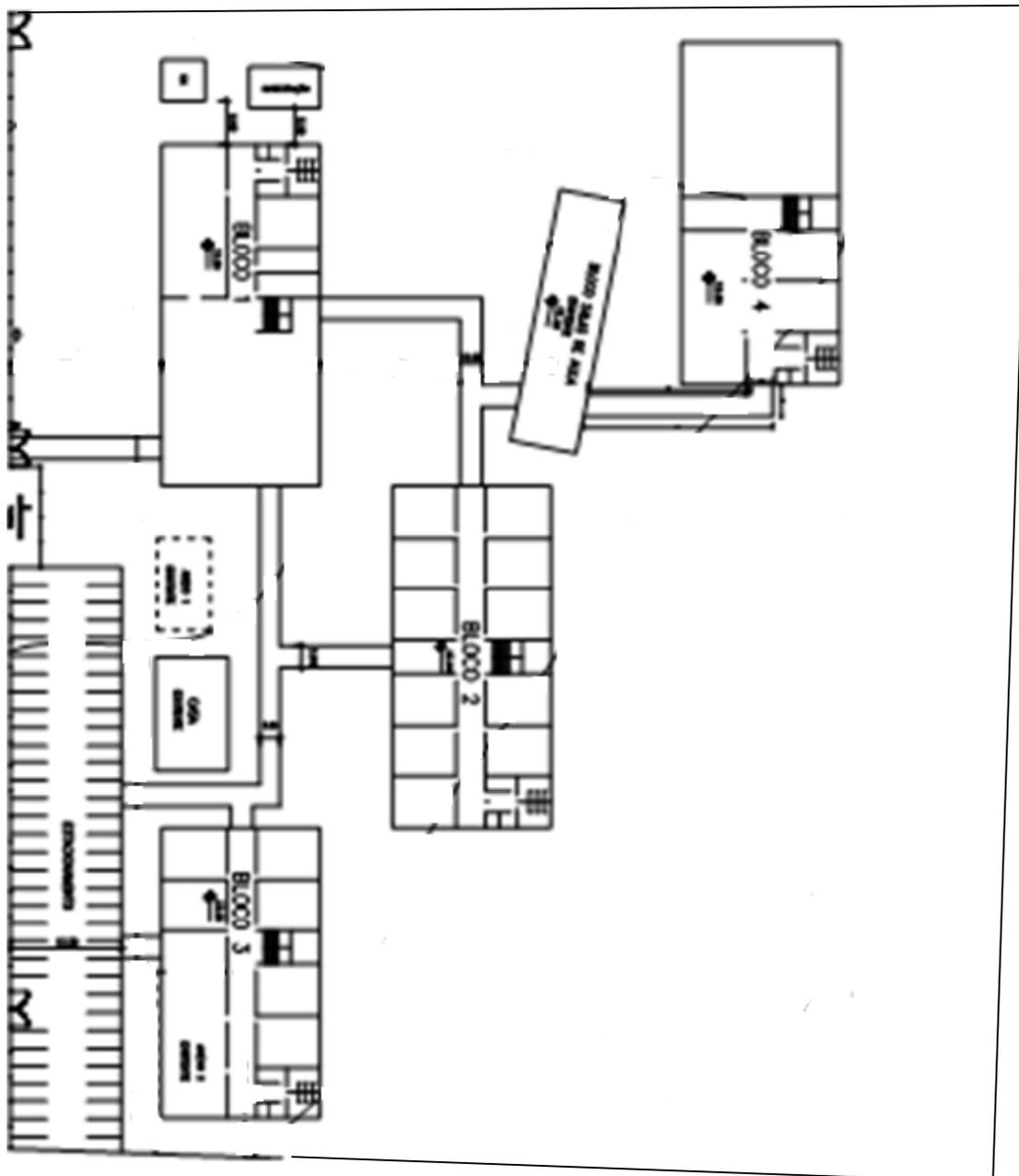
Pesquisador responsável:

## ANEXO E – Roteiro de Entrevista para os diferentes atores institucionais

<b>Ator institucional</b>	<b>Bloco temático</b>
1 Dirigentes	1.1 Fale como o curso implementa as políticas institucionais constantes no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI). 1.2 Fale sobre a passagem da Comissão Própria de Avaliação pelo Instituto e de ações acadêmico-administrativas no curso em função dos relatórios emitidos. 1.3 Fale sobre a aceitação deste curso pela sociedade. 1.4 Fale sobre sua satisfação e motivação com este curso. 1.5 Fale sobre suas expectativas quanto a este curso.
2 Professores	2.1 Fale sobre os registros acadêmicos do curso. 2.2 Fale sobre suas condições de trabalho. 2.3 Fale sobre a aceitação deste curso pela sociedade. 2.4 Fale sobre sua motivação e satisfação em trabalhar neste curso. 2.5 Fale sobre suas expectativas quanto a este curso.
3 Técnicos administrativos	Fale sobre a bibliografia básica, complementar e periódicos do Curso. <b>(para bibliotecários)</b> 3.2 Fale sobre o funcionamento do(s) laboratório(s), os equipamentos existentes e as dimensões físicas. <b>(para técnicos de laboratório)</b> Fale sobre a aceitação deste curso pela sociedade. Fale sobre sua motivação e satisfação em trabalhar neste curso. Fale sobre suas expectativas quanto a este curso.
4 Alunos	4.1 Fale sobre o seu acesso aos equipamentos de informática. 4.2 Fale sobre o atendimento ao discente no seu curso. 4.3 Fale sobre os estímulos que a UFAM oferece para participar de atividades acadêmicas e de outros eventos como congressos, seminários, palestras, dentre outros. 4.4 Fale sobre os registros acadêmicos de seu curso. 4.5 Fale sobre as condições da sala de aula, de laboratório e da biblioteca. 4.6 Fale sobre a aceitação deste curso pela sociedade. 4.7 Fale sobre sua motivação e satisfação em trabalhar neste curso. 4.8 Fale sobre suas expectativas quanto a este curso.

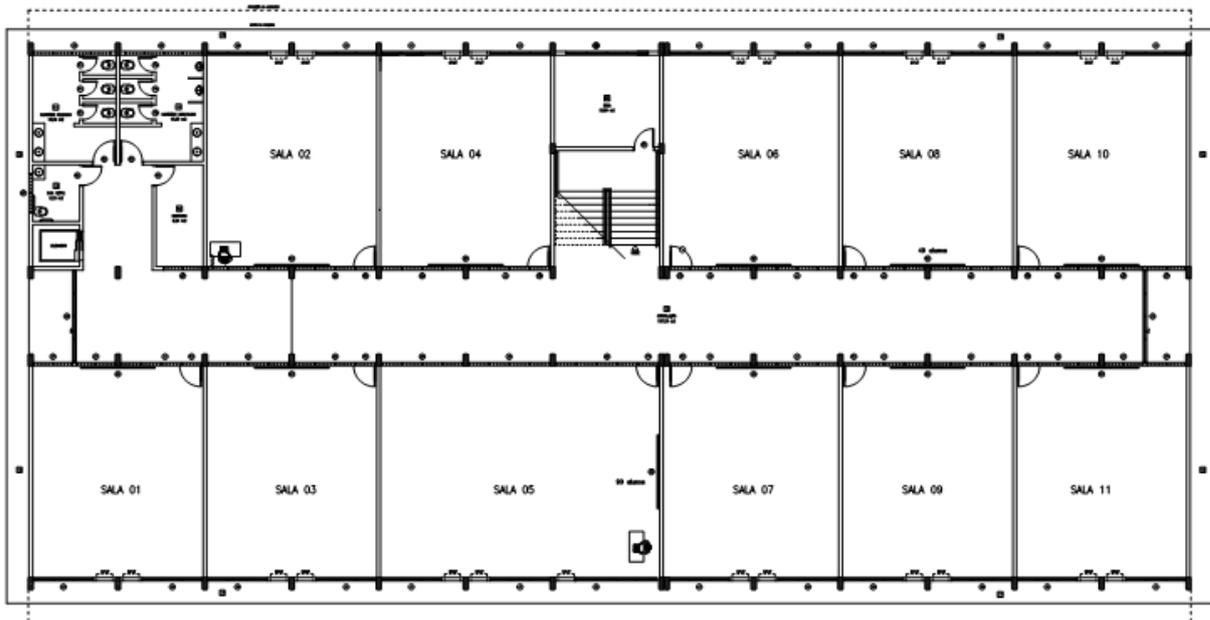


## ANEXO G – Croqui dos prédios no perímetro do campus



Fonte: Serviço de arquitetura do ICET/UFAM, 2011.

## ANEXO H – Planta do pavimento 1 do Bloco A



Fonte: Serviço de arquitetura do ICET/UFAM, 2011.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.  
This page will not be added after purchasing Win2PDF.