



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ**  
**FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA, CONTABILIDADE**  
**E SECRETARIADO EXECUTIVO**  
**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO**  
**CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

**MAGNA ALVES PEREIRA**

**AVALIAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFC PELOS**  
**DISCENTES CONCLUINTES EM 2006 E 2011**

**Fortaleza-ce,**

**Dezembro de 2011**

**MAGNA ALVES PEREIRA**

**AVALIAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFC PELOS  
DISCENTES CONCLUINTEs EM 2006 E 2011**

Monografia apresentada à Faculdade de Economia,  
Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado  
Executivo, como requisito parcial para obtenção do  
grau de Bacharel em Secretariado Executivo.

Orientador: Prof<sup>ª</sup>. Dra. Suzete Suzana Rocha Pitombeira

**Fortaleza-ce,**

**Dezembro de 2011**

**MAGNA ALVES PEREIRA****AVALIAÇÃO DO CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO DA UFC PELOS  
DISCENTES CONCLUINTES EM 2006 E 2011**

Esta monografia foi submetida à Coordenação do Curso de Secretariado Executivo, como parte dos requisitos necessários à obtenção do título de Bacharel em Secretariado Executivo, outorgado pela Universidade Federal do Ceará – UFC e encontra-se à disposição dos interessados na Biblioteca da referida Universidade.

Data da Aprovação: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA:**

_____	Nota
Prof <sup>a</sup> .Dra. Suzete Suzana Rocha Pitombeira	_____
Prof. Orientador	
_____	Nota
Prof <sup>a</sup> . Mestre - Andréa M. da Costa Souza	_____
Membro da Banca Examinadora	
_____	Nota
Prof <sup>o</sup> . Mestre – Eric Buarque de Lima	_____
Membro da Banca Examinadora	

Aos meus pais, BENEDITA ALVES  
DE SOUSA e TONY DA COSTA  
PEREIRA, que me apoiaram na  
concretização dessa pesquisa, modelo  
de amor e dedicação.

## **AGRADECIMENTOS**

Primeiramente a DEUS, que me trouxe a vida, me orienta e guia meus passos para o caminho certo, e sem ele não teria conseguido concluir essa pesquisa.

Aos meus pais, que me educaram e me dão forças para concretizar meus sonhos, e aos meus irmãos, que sempre estão me apoiando em meus estudos.

À professora Suzete Pitombeira, que dedicou seu tempo e teve muita paciência para me ajudar no desenvolvimento desse trabalho, e sem sua ajuda teria conseguido finalizar essa pesquisa.

Aos professores: Andréa M. da Costa Souza e Eric Buarque de Lima por fazerem parte da banca examinadora.

E a todos os meus amigos e colaboradores que de maneira indireta me incentivaram a desenvolver essa monografia.

## RESUMO

O curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará existe há pouco mais de 15 anos, ainda um curso novo. No decorrer dos últimos cinco anos passou por dois processos de avaliação pelo Ministério da Educação, o primeiro no ano de 2006 obtendo nota máxima e o segundo em 2009 com nota três, MEC/ENADE (2011), esse resultados mostra que o curso teve uma queda de conceito no intervalo de três anos. A fundamentação teórica desta pesquisa estará dividida em: a um breve comentário da história da UFC e do curso de Secretariado Executivo; a avaliação do ensino superior no Brasil e alguns dos indicadores sócio-econômicos utilizados pelo MEC, para avaliar os cursos de graduação no país, totalizando em oito indicadores estudados neste trabalho. Os objetivos deste trabalho são: estudar as percepções dos discentes concluintes, referentes ao curso nos anos de 2006 e 2011; verificar alguns dos indicadores do questionário sócio-econômico do ENADE de 2006; após coleta e análise dos dados fazer um comparativo entre os resultados. A pesquisa se caracteriza como descritiva e do tipo quantitativo. Considerando o número de indicadores verificados neste trabalho, concluímos que o curso necessita de algumas melhorias em: sua estrutura física e pedagógica, pois nos resultados de 2006 e 2011, a maioria, 61,35% dos alunos pesquisados concorda que as condições das instalações físicas da universidade são boas, embora pequenas para o número de estudantes, isto é, o curso não comporta de maneira confortável seus alunos; e cerca de 33% dos alunos nos dois anos em pesquisa, concordam que os equipamentos de laboratório utilizados no curso são desatualizados e mal conservados; na avaliação do currículo do curso; nos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso e na disponibilidade dos professores do curso, para orientação extra classe.

**Palavras chaves:** Curso de Secretariado Executivo, ENADE e Indicadores Sócio-econômicos.

## ABSTRACT

The course of the Executive Secretariat of the Federal University of Ceará there is a little over 15 years, even a new course. Over the past five years has gone through two assessment processes by the Ministry of Education, the first in 2006 and the second highest score obtained in 2009 with a grade three, MEC / ENADE (2011), this result shows that the course had a fall concept in the interval of three years. The theoretical foundation of this research will be divided into: a brief review of the history of UFC and of course the Executive Secretary, the evaluation of higher education in Brazil and some of the socio-economic indicators used by MEC to assess the undergraduate courses in the country a total of eight indicators studied in this work. Our objectives are: to study the perceptions of graduating students, referring to the course in the years 2006 and 2011, check out some of the indicators of socio-economic survey of ENADE, 2006, after collecting and analyzing data to make a comparison between the results. The research is characterized as a quantitative and descriptive. Considering the number of indicators obtained in this study, we conclude that the course needs some improvements: its physical structure and teaching, as the results of 2006 and 2011, the majority, 61.35% of students surveyed agree that the conditions of the physical facilities the university are good, though small for the number of students, that is, the course does not involve their students in a comfortable manner, and about 33% of students in two years in research, agree that the laboratory equipment used in the course are outdated and poorly maintained, in the evaluation of the course curriculum, the teaching procedures adopted in the course objectives and the availability of teachers of the course, for additional guidance class.

**Keywords:** Executive Secretarial, ENADE and Socio-economic indicators.

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>09</b>
<b>1- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ E O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO .....</b>	<b>11</b>
<b>1.1 - Curso de Secretariado Executivo .....</b>	<b>12</b>
1.1.1- Mudança no Projeto Político Pedagógico - (PPP) do Curso de Secretariado Executivo.....	13
<b>2- AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL.....</b>	<b>16</b>
<b>2.1 – SINAES.....</b>	<b>17</b>
<b>2.2 - Conceito de Cursos de Graduação.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3 - O ENADE.....</b>	<b>19</b>
<b>2.3.1 - Questionário Sócio-Econômico.....</b>	<b>22</b>
<b>2.3.1.1 - Indicadores do Questionário Sócio-econômico.....</b>	<b>23</b>
2.3.1.1.1 - Condições das instalações físicas.....	24
2.3.1.1.2-Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso.....	25
2.3.1.1.3 - Avaliação do currículo do curso.....	26
2.3.1.1.4 - Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso .....	27
2.3.1.1.5 - Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe.....	28
2.3.1.1.6 - Domínio dos professores para ministrar as disciplinas.....	29
2.3.1.1.7 - Avaliação do nível de exigência do curso.....	29
2.3.1.1.8 - Principal contribuição do curso.....	31
<b>2.4 – Relatórios e Análises de Avaliação do Ensino Superior.....</b>	<b>31</b>
<b>3 – METODOLOGIA.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1-Questionário aplicado aos discentes concluintes do Curso de Secretariado Executivo da UFC em 2011.2.....</b>	<b>34</b>
<b>3.2 - Relato do Resultado da Avaliação do ENADE 2006.....</b>	<b>34</b>

<b>3.3 - Análise dos Dados e Apresentação dos Resultados.....</b>	<b>39</b>
<b>3.4 – Comparação dos resultados.....</b>	<b>43</b>
<b>4. SÍNTESE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>48</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>52</b>
<b>Questionário – Nível de Ensino do Curso de Secretariado Executivo Relacionado às condições dos recursos físicos e pedagógicos da UFC e à qualidade do ensino Oferecido.....</b>	<b>52</b>

## INTODUÇÃO

A importância de uma avaliação se faz necessária em todos os segmentos das organizações, sejam elas públicas ou privadas, é fundamental que haja um retorno de todo projeto desenvolvido. Isso acontece sob a forma de um conhecido termo da Administração de Empresas – o *feedback* – e é exatamente uma resposta quanto aos acontecimentos e investimentos. O curso de Secretariado Executivo da UFC existe há pouco mais de 15 anos e já formou vários profissionais.

Na área da educação o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) é o órgão responsável pelo acompanhamento dos cursos oferecidos no país, instituído pela Lei Federal nº. 10.861 de 14 de Abril de 2004. Sua intervenção nas Instituições ocorre pela execução das Provas do Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE), que visa um levantamento de dados durante todo o processo vivido pelos discentes, seja o começo da vida acadêmica ou o término, tentando não ser uma avaliação circunstancial, ou situacional.

A situação atual da qualidade de ensino do curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará é preocupante, pois de acordo com sua última avaliação do ENADE 2009, o curso obteve um conceito três, inferior que em sua avaliação de 2006 com conceito cinco, um excelente resultado na época. Verifica-se que no período de três anos o curso regrediu em seu processo de desenvolvimento. Deixando clara a necessidade de uma pesquisa que possa identificar a real situação de ensino, através de um estudo comparativo da avaliação no ano de 2006, e os resultados obtidos em pesquisa aos alunos concluintes do curso em 2011.2. Propondo-se analisar a qualidade de ensino do curso, nos intervalos dos anos de 2006 a 2011 e com isso identificar os indicadores sócio-econômicos, utilizados pelo Ministério da Educação em seu processo de avaliação de curso de graduação. E assim alcançar melhorias para formação acadêmica dos estudantes.

O ministério da Educação emprega por meio do SINAES um acompanhamento das Instituições, seus resultados servem de referências em diversos âmbitos, incluindo no investimento de recursos. Há em todo país cerca de 5.701 cursos avaliadas e relatadas, contudo esta pesquisa se deterá na Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará, mais especificamente o Curso de Secretariado Executivo, que como resultado de seus investimentos obteve colocação máxima no ano de 2006 segundo os critérios de avaliação

oficial empregados em todo o país, porém em sua última avaliação, no ano de 2009, obteve um conceito abaixo do esperado, com nota 3. Isso repercute na situação atual de ensino do curso, já que um dos objetivos da avaliação dos cursos, desenvolvido pelo Ministério da Educação, é a melhoria do curso, no que diz respeito a situação pedagógica e de infraestrutura, oferecida pela instituição de ensino superior.

A pesquisa busca verificar as percepções dos discentes, concluintes em 2011.2, relativas ao curso de Secretariado Executivo da UFC, considerando o posicionamento dos alunos, parte fundamental na construção acadêmica. Têm-se como objetivos específicos; elencar os indicadores do questionário sócio-econômico de ENADE de 2006; analisar as percepções dos discentes relativas ao curso; comparar os resultados obtidos no ENADE de 2006 e os obtidos na pesquisa feita aos discentes concluintes do curso em 2011.2. Buscando, sobretudo, observar os indicadores utilizados pelo MEC. E assim, identificar melhorias para formação acadêmica dos estudantes e no desenvolvimento do curso.

Este trabalho se estrutura em: Introdução, quatro capítulos contendo o desenvolvimento da pesquisa e as Considerações Finais. Na introdução é apresentado os objetivos geral e específicos do trabalho, assim como sua justificção e uma síntese do que será abordado na pesquisa.

O primeiro capítulo se refere a um breve comentário sobre a história da Universidade Federal do Ceará e do curso de Secretariado Executivo.

O segundo capítulo relata sobre a avaliação do ensino superior no Brasil. A apresentação do SINAES, Conceito de cursos, ENADE e os indicadores utilizados pelo Ministério da Educação para avaliação e o Relatório do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2006.

O terceiro capítulo mostra a metodologia utilizada nesta pesquisa, e apresentação dos resultados do ENADE 2006, e pesquisa feita aos alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC 2011. Assim, como uma comparação entre os dois resultados.

O quarto capítulo apresenta a síntese dos resultados obtidos na pesquisa.

E por último, as considerações finais, onde podem ser verificados os objetivos alcançados neste trabalho, assim como suas limitações e as recomendações para uma posterior pesquisa nesta área.

## **1- UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ E O CURSO DE SECRETARIADO EXECUTIVO**

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB (1996) elenca em seu Capítulo IV que fala sobre a Educação Superior, Art. n.º 52, que universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por:

I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto regional e nacional; II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado; III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral. [p. 19]

Em conformidade, Martins Filho (1966, apud CHAVES, 2003), aponta que a Universidade Federal do Ceará foi criada em 16 de dezembro do ano de 1954, através da Lei 2. 373 pelo Presidente Café Filho, sendo considerada uma Instituição Federal de Ensino Superior – IFES, constituída como autarquia educacional de regime especial e vinculada ao Ministério da Educação - MEC.

Para CHAVES (2003) a Universidade Federal do Ceará tem por missão formar profissionais de alta qualificação, gerar e definir conhecimentos, preservar e divulgar os valores artísticos e culturais, constituindo-se em instituição estratégica para o desenvolvimento do Ceará e do nordeste. Sendo assim, “a UFC é o resultado de um trabalho energético, constante e permanente de uma equipe de valorosos professores, pesquisadores, cientistas e pessoal de apoio” ressalta CHAVES (2003).

Segundo dados colhidos no portal eletrônico da universidade, constatamos que atualmente, a UFC possui: 4 Centros (Ciências, Tecnologia, Humanidades e Ciências Agrárias); 5 Faculdades (de Educação – FACED, de Direito, de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado – FEAAC, de Medicina – FAMED, e de Farmácia, Odontologia e Enfermagem – FFOE); 4 Institutos (Instituto de Ciências do Mar – LABOMAR, Instituto de Cultura e Arte – ICA, Instituto de Educação Física e Esportes – IEFES e Instituto UFC Virtual); 3 Campi fora de sede (Cariri, Sobral e Quixadá); 57 Departamentos; 101 modalidades de Cursos de Graduação; 54 Cursos de Mestrado e 35 Cursos de Doutorado.

## 1.1 - Curso de Secretariado Executivo

A área secretarial surgiu há várias décadas passadas, a profissão foi criada por meio da lei nº. 6556, de 6 de setembro de 1978 no governo de Geisel. Sendo regulamentada, apenas, em 30 de setembro de 1985, conforme a lei No. 7377 que foi confirmada pelo presidente, que governava na época, José Sarney.

Entretanto o profissional em secretariado no decorrer de 15 anos de seu longo processo de desenvolvimento da sua profissão e com o avanço tecnológico, vem buscando, constantemente agregar valores ao seu perfil profissional, através do conhecimento adquirido na sua formação universitária; além de estar sempre atento em se inserir no mercado globalizado, pois as organizações estão cada vez mais complexas e o nível de exigência em qualificação também vem crescendo muito.

Hoje em dia a profissão tem sido muito valorizada e exige um alto nível de conhecimentos, isso devido ao avanço da globalização e das novas tecnologias, fazendo com que os secretários executivos, conquistem um “leque” de informações, saberes e habilidades muito diversificadas, além de habilidades individuais como organização, discrição e ética profissional, entre outras.

A Universidade Federal do Ceará começou a qualificar seus profissionais com o curso superior de Secretariado Executivo, em 1995. Até então, só existiam cursos de secretariado em nível técnico, como o curso oferecido pelo Centro de Treinamento e Desenvolvimento - CETREDE, que se tornou como um dos cursos de referência na formação. E de acordo com o portal da UFC, 2010, o curso teve seu projeto de implantação aprovado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão (CEPE) em 22 de fevereiro de 1995, ano em que também teve início a primeira turma do curso. Foi reconhecido por portaria do MEC de Nº2749, de 12 de dezembro de 2001. Para complementar sobre sua implantação temos que, de acordo com Nascimento, 2006:

A criação do curso de Secretariado Executivo aconteceu, formalmente, na gestão do Magnífico Reitor Antônio de Albuquerque Sousa Filho, em 1995. Graças ao empenho das entidades de classe locais, o projeto de criação do curso foi aprovado em sessão do Conselho Universitário (Consuni), através da Resolução nº. 3 autorizando a implantação do curso, sob a responsabilidade do departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade, segundo informações da coordenação do curso. [p. 31]

O curso, apesar do pouco tempo de criação, já formou mais de 300 profissionais até o ano de 2008, dados do portal eletrônico da universidade, (UFC/FEAAC, 2010). O profissional de Secretariado Executivo poderá atuar tanto na área pública como na privada, já que as perspectivas do Projeto Político Pedagógico - (PPP) do curso (pg.13) se atentam “a formação de secretários executivos flexíveis, críticos e sensíveis às variações do mercado empresarial”. Além de se identificar no PPP do curso a preocupação com a formação de profissionais de alta qualificação e “emoldurando-o” às exigências da realidade do mercado na área de formação do curso. Tornando-os capazes de desempenhar com competência as funções do profissional de Secretariado Executivo, atentando para os avanços tecnológicos que vêm acontecendo ultimamente com a expansão da profissão, que se torna a cada dia mais presente no mundo dos negócios.

O Projeto Político-Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo (2006) também faz outras observações acerca de características do curso em questão:

O curso de caráter permanente é oferecido no período noturno, com uma entrada anual no 1º semestre para 40 vagas, por meio de processo seletivo vestibular. Considerando a modalidade noturna que visa atender a uma clientela de alunos trabalhadores, o curso apresenta uma estrutura didático-pedagógica diferenciada, sem, contudo, ferir os propósitos da qualidade e da sua própria filosofia. [p. 18]

Para se graduar em Secretário Executivo é preciso que a pessoa tenha, aptidão para a profissão, além de possuir qualificações extra curriculares, como: boa comunicação organizacional e deve saber ouvir; deve ser detalhista quando necessário; saber tomar decisões; bom desempenho nas funções realizadas com a ajuda do computador; prática em utilizá-los e, sobretudo que falem inglês, além de outros idiomas. Pois, ele assessorar diretamente seu chefe, gerentes, supervisores e outros profissionais nos vários serviços administrativos, facilitando a rotina de trabalho. Além de atender clientes estrangeiros, caso a empresa tenha contatos internacionais.

### **1.1.1 - Mudança no Projeto Político Pedagógico - (PPP) do Curso de Secretariado Executivo**

No ano de 2006, momento em que o curso de Secretariado – UFC – realizava sua primeira avaliação no Exame Nacional, foi conceituado com nota máxima, expressando segundo os critérios do ENADE, bem como das outras áreas de avaliação, um estado de

conformidade com o esperado pelo Ministério da Educação. Fundamentado pela Portaria de Reconhecimento. Nº. 2749 de 12 de dezembro de 2001, ainda é um curso recente, porém com resultados muito prósperos para o seu desenvolvimento, seja no universo acadêmico ou no profissional.

O referido resultado demonstrou de forma clara o que já era observado pelos alunos e professores, gestores e outros que o curso necessitava de uma mudança disciplinar para evoluir segundo as responsabilidades que já adquirira. O que culminou na modificação do Projeto Político Pedagógico (PPP) do curso, que conforme este:

A nova realidade do saber e do conhecimento da área passa a exigir transformações no projeto formativo, haja vista as demandas do setor empresarial que redesenham o campo de atuação do profissional em secretariado, exigindo operações complexas e conhecimentos generalizados. Nesse cenário, a inovação e o contínuo aperfeiçoamento são as bases para um assessoramento aos postos-chave das organizações. (PPP, 2006, pág. 05)

Em virtude da evolução dentro do saber Secretarial (ou Assessoria) visando atender o as necessidades do projeto do MEC, e por conta das mudanças em todo país, a Universidade Federal do Ceará, reuniu-se para construir um saber acadêmico mais adaptado a realidade do curso, bem como do profissional. O projeto reconsiderou diversas questões quanto ao profissional esperado, o perfil do aluno, as metodologias para explanação do curso. A nova integração curricular do curso ficou dividida, conforme as diretrizes curriculares nacionais e de acordo com o Conselho Nacional de Educação (BRASIL, 2004). O novo PPP, 2006, prevê:

**Conteúdos Básicos:** estudos relacionados com as ciências sociais, com as ciências jurídicas, com as ciências econômicas e com as ciências da comunicação e da informação;

**Conteúdos Específicos:** estudos das técnicas secretariais, da gestão secretarial, da administração e planejamento estratégico nas organizações públicas e privadas, de organização e métodos, de psicologia empresarial, de ética geral e profissional, além do domínio, pelo menos, uma língua estrangeira e o aprofundamento da língua nacional;

**Conteúdos Teórico-Práticos:** laboratórios informatizados, com as diversas interligações em rede, estágio curricular supervisionado e atividades complementares, especialmente a abordagem teórico-prática dos sistemas de comunicação, com ênfase em softwares e aplicativos.

O novo modelo proposto busca atender as exigências estipuladas pelas diretrizes para o funcionamento do curso superior em nível de graduação em secretariado. Isso vem a refletir

na qualidade do curso, dos estudantes que a partir de então seriam beneficiados com essa mudança. Algumas das principais mudanças acontecidas foi o acréscimo de novas disciplinas e a exclusão de outras, consideradas pouco eficazes para a fase atual do curso.

A proposta vigente em comparação a antiga eleva-se de trinta e nove para quarenta e oito o número de disciplinas, e de cento e trinta e seis para cento e setenta e dois o número de créditos exigidos à conclusão. Há uma considerável mudança entre os projetos, repercutindo na elevação do nível de ensino/aprendizagem com relação às turmas formadas posteriormente à modificação do PPP. Considerando a importância de um profissional multidisciplinar que possa desenvolver suas funções

O Projeto Político Pedagógico está fundamentado na Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) lei nº. 9394/96, de acordo com o mesmo (PPP, 2006), servindo para estipular os pilares dos cursos das faculdades brasileiras, e considerando sempre a perspectiva de mudança dentro da sociedade.

O novo projeto vem com a missão de assegurar ao futuro profissional uma nova configuração, pautado em seus valores éticos, vividos agora, com maior liberdade no campo educacional e profissional.

## 2- AVALIAÇÃO DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

O Ministério da Educação e Cultura (MEC) no decorrer de sua história criou diversos mecanismos para avaliar o desempenho acadêmico das instituições superiores no Brasil. Esses mecanismos foram tentativas de melhorar o nível de ensino, em toda sua abrangência e na criação de indicadores para melhorar a qualidade na educação. E isso já é um grande avanço para a qualificação da educação superior brasileira. No entanto, para que possamos compreender melhor o que é proposto pelos órgãos responsáveis pela educação superior no Brasil, devemos buscar o significado da expressão “qualidade em educação”. Que de acordo com Cavalcante, (2011, pág.49) o seu conceito pode ser visto de várias formas:

[...] como a possibilidade de domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares; a possibilidade de aquisição de uma cultura científica ou literária; aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; e, ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social.

O MEC em busca de melhorias no ensino superior do país vem desenvolvendo vários projetos de avaliação da educação superior nas instituições de ensino. A exemplo, temos o Exame Nacional de Cursos – ENC, antigo sistema de avaliação, que tinha como objetivo principal avaliar somente os concludentes de cada curso, foi modificado, sendo substituído pelo SINAES (Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior), que é a atual versão de avaliação do ensino. Nesses projetos o discente é considerado como peça fundamental na construção do resultado da avaliação. A criação do sistema de avaliações do ensino superior no Brasil trouxe uma série de vantagens para uma ampla população acadêmica, que envolve desde os alunos, os gestores e educadores das instituições, e a própria instituição em si com benefícios na distribuição de recursos e no privilégio de apresentar ao público o seu bom desempenho. E ao governo o mérito ter um meio de controlar o desenvolvimento educacional, buscando sempre a eficiência nos seus métodos avaliadores e a geração de qualidade.

No entanto, apesar, dos métodos de avaliação criados pelo governo e órgãos responsáveis pela educação de ensino superior brasileira, ainda não se encontrou um sistema de avaliação perfeito que conseguisse resultados sem falhas. É importante comentar que são projetos desenvolvidos por pessoas e que, portanto, é passivo de erros, mas que são muito importantes para a melhoria da situação atual do Ensino Superior no país.

A seguir alguns dos principais mecanismos de avaliação, utilizados pelo MEC, que ficarão melhor exemplificados com o desenvolvimento desta pesquisa.

## 2.1 – SINAES

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) surgiu em 14 de abril de 2004, fundamentado na Lei nº. 10.861 Portaria publicada no Diário Oficial da União (DOU) nº. 2.051, de 09 de julho de 2004 com a constatação de que o sistema vigente não supria mais a necessidade de crescimento das universidades. Foi desenvolvido com o intuito de melhorar o sistema de avaliação superior no Brasil já que os resultados das avaliações possibilitam verificar o desenvolvimento da qualidade dos cursos e instituições de educação superior no país. Sistema de fundamental importância para a educação superior no Brasil, sendo responsável em colher dados referente ao desenvolvimento do ensino, nas instituições de ensino superior, e solucionar de maneira hábil os problemas que o sistema vigente não estava atendendo.

O antigo sistema de avaliação Exame Nacional de Cursos (ENC-Provão) de acordo com dados retirados do INEP, foi um exame aplicado aos formandos, no período de 1996 a 2003, considerado um grande marco na educação superior brasileira, com o objetivo de avaliar os cursos de graduação da Educação Superior, no que tange aos resultados do processo de ensino-aprendizagem, avaliava o curso classificando-o com base na comparação de que a qualidade de um curso é igual à qualidade de seus alunos. O que o tornava falho, pelo fato de considerar os conceitos obtidos pelos cursos como um único indicador de qualidade. As duas principais questões criticadas nesse sistema eram: primeiro o fato de se utilizar o resultado do desempenho dos alunos para conceituar as Instituições de Educação Superior (IES) e segundo, esse resultado ser apresentado em forma de ranking, das melhores e das piores instituições. Porém, o processo de avaliação de uma instituição não se resume somente aos resultados de seus alunos e sim em toda a dimensão acadêmica, incluindo “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” (INEP, 2011), que são partes fundamentais na avaliação do novo sistema. Sendo assim, o primeiro artigo e seus incisos da lei de criação do SINAES complementam que:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior SINAES, com o objetivo de assegurar processo nacional de avaliação das

instituições de educação superior, dos cursos de graduação e do desempenho acadêmico de seus estudantes, nos termos do art. 9º, VI, VIII e IX, da Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

§ 1º 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.

§ 2º O SINAES será desenvolvido em cooperação com os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal.

O SINAES vem com a proposta de avaliar as instituições de forma ampla, já que as avaliações buscam a melhoria da educação superior e auxiliam a universidade a cumprir com seus objetivos. O principal intuito dos projetos desenvolvidos pelo MEC, para a educação do ensino superior no Brasil é alcançar melhorias nas condições de ensino oferecidos pelas universidades.

Brito, (2008, pag. 842) ressalta que o SINAES é compreendido por três tipos de avaliações:

**Avaliação Institucional:** auto-avaliação (pelas CPAs e avaliação externa *in loco*, desenvolvida pelos avaliadores institucionais capacitados pelo INEP nos moldes do SINAES).

**Avaliação de Curso:** pelos pares na avaliação *in loco*, pelos estudantes, através do ADES (questionário de Avaliação Discente da Educação Superior que é enviado aos estudantes da amostra do ENADE), pelos coordenadores de curso, mediante questionário dos coordenadores e avaliações realizadas pelos professores dos cursos e a CPA.

**Avaliação do Desempenho dos estudantes ingressantes e concluintes:** através de um exame em larga escala aplicado aos estudantes que preenchem os critérios estabelecidos pela legislação vigente. O Exame Nacional de Desempenhos Estudantes (ENADE) é composto pela prova, o questionário de Avaliação Discente da Educação Superior (ADES) (antigo questionário sócio-econômico), o questionário dos coordenadores de curso e a percepção do aluno sobre a prova[...]

Essas avaliações ajudam as instituições a identificar aspectos positivos e negativos referente à situação atual de processo de ensino e aprendizado de seus estudantes, podem gerar resultados benéficos a sociedade acadêmica em geral. O novo sistema objetiva encarar o ensino sob um olhar mais crítico, fundamentado em diversas bases teóricas e epistemológicas. Porém vale ressaltar que sendo ele um sistema criado pelo homem é passivo de erros e insuficiência, não considerado um sistema de perfeita avaliação das IES.

## 2.2 - Conceito de Cursos de Graduação

Os mecanismos que subsidiam a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos são: o ENADE e as avaliações realizadas pelas comissões de especialistas nas instituições, através de visitas, e que são indicadas pelo INEP, com o objetivo de verificar as condições de ensino, no que diz respeito ao corpo docente, a organização pedagógica e a estrutura física.

A visita só é obrigatória para os cursos que tiraram conceito inferior a três. Sendo assim as instituições têm de enviar ao MEC projetos de melhorias para o curso. Já as que obtiveram conceito maior ou igual a três têm sua renovação de reconhecimento automaticamente. E isto é feito para indicar o nível da qualidade de ensino que o curso oferece aos estudantes, sempre observando a infra-estrutura da instituição de ensino, mais os resultados do ENADE e IDD, conforme diz o MEC/INEP, 2011:

Esse indicador combina o desempenho obtido pelos estudantes no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade) com os resultados do Indicador de Diferença de Desempenho (IDD) e com as informações de infra-estrutura e instalações físicas, recursos didático-pedagógicos e corpo docente oferecidas pelo curso de uma determinada Instituição de Ensino Superior.

As informações retiradas do ENADE são complementadas com o IDD que é uma estimativa de “valor adicionado”, ou seja, de quanto o curso contribuiu para o desenvolvimento das habilidades acadêmicas, das competências profissionais e do conhecimento específico do aluno, levando-se em consideração o perfil do estudante que ingressa no curso. Estudando-se também as condições de ensino dos cursos em termos de seus recursos didático-pedagógicos, de suas condições de infra-estrutura e instalações físicas, além de informações sobre o seu corpo docente.

## 2.3 - O ENADE

O ENADE é um componente imprescindível para avaliação dos cursos de graduação, fazendo parte do SINAES. É obrigatório para os cursos e conforme o art. 5o, § 5o, da Lei no 10.861/2004: “O ENADE constitui-se componente curricular obrigatório, sendo inscrita no histórico escolar do estudante somente a situação regular com relação a essa obrigação [...]”.

São participantes do ENADE alunos ingressantes e concluintes dos cursos a serem avaliados, onde os alunos participantes respondem uma prova de formação geral e formação específica, mais um questionário sócio-econômico, no qual é retirado o perfil dos estudantes e sua opinião sobre a instituição onde estuda. A avaliação é de responsabilidade do MEC, surgiu em 09 de julho de 2004, regulamentado pela portaria nº. 107, para assegurar a veracidade dos dados. O mesmo tem como objetivo:

Avaliar o desempenho dos estudantes com relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares dos cursos de graduação, o desenvolvimento de competências e habilidades necessárias ao aprofundamento da formação geral e profissional, e o nível de atualização dos estudantes com relação à realidade brasileira e mundial ( INEP,2011).

Seu resultado demonstra a realidade atualizada dos estudantes em todo país, subsidiando a produção de indicadores de qualidade e os processos de avaliação de cursos desenvolvidos pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Nacionais Anísio Teixeira) Na aplicação aos alunos o mesmo se propõe a uma avaliação da trajetória acadêmica vivida pelos estudantes na universidade.

Andriola, 2009, comenta que o ENADE é composto pelas seguintes notas:

“Nota de desempenho dos ingressantes na parte específica; nota dos concluintes na parte específica; nota de ingressantes e concluintes na parte geral e comum; nota do indicativo de valor agregado, mostrando o quanto a média de desempenho dos estudantes mudou durante a sua trajetória”.

De acordo com dados do portal do INEP, a nota do ENADE é calculada individualmente para cada curso e instituição de ensino superior – IES. A nota final do curso é concluída com base em três variáveis: “1-o desempenho dos estudantes concluintes no Componente Específico; 2- o desempenho dos estudantes ingressantes no Componente Específico e 3 - o desempenho dos estudantes (concluintes e ingressantes) na Formação Geral” (MEC/INEP, 2011). Cada uma dessas variáveis, que compreendem a prova do ENADE, contém um valor agregado para o parecer final do curso e são obtidos através da prova. A primeira equivale a 60%, a segunda 15% e a terceira a 25%. Percebe-se que a média da nota padronizada dos concluintes na Formação Geral equivale a 25% e no Componente Específico a 75%.

O conceito ENADE do curso é padronizado em cinco valores, que variam de 1 a 5, sendo que 1 é o conceito mais baixo e 5 o melhor resultado obtido, e com notas em escalas de 0 a 5, conforme exemplo abaixo:

Conceito	Notas finais
1	0,0 a 0,9
2	1,0 a 1,9
3	2,0 a 2,9
4	3,0 a 3,9
<b>5</b>	<b>4,0 a 5,0</b>
Sem Conceito	

**Quadro 1 – Conceito ENADE**

Fonte: INEP/ENADE (2006)

A parte em destaque no gráfico é o conceito do ENADE do curso de Secretariado Executivo da UFC no ano de 2006. Com esse conceito o curso apresentou um excelente desempenho no referido exame, obteve destaque nacional, pois a avaliação é realizada em todo o Brasil. Além de conseguir levar a sua instituição de ensino a ganhar referência em todo o país, em educação superior na área secretarial.

O Exame procura investigar a formação de um profissional ético e comprometido com a sociedade em que vive. Buscando entre outros, as habilidades do estudante para “analisar, sintetizar, criticar, deduzir, construir hipóteses, estabelecer relações, fazer comparações, detectar contradições, decidir, organizar, trabalhar em equipe e administrar conflitos” (MEC/Inep, 2010).

Os critérios são avaliados e servem como base para formulação de relatórios e gráficos sobre a situação do Ensino Superior Nacional. No entanto os alunos não levam a sério a avaliação feita pelo ENADE, e isso prejudica os resultados das avaliações, assim como revela Souza, 2011, em sua pesquisa sobre o ENADE:

[...] o ENADE sofre com a falta de comprometimento dos alunos e conscientização da comunidade acadêmica e seus alunos que boicotam provas, ao responderem de qualquer maneira ou até mesmo deixando-a em branco, utilizando esse momento para reivindicações e protestos contra a instituição ou até mesmo contra o método de avaliação dos cursos, já que, para assegurar a sua regularidade e não se prejudicar diretamente, o aluno se só precisa garantir a sua presença na aplicação do exame [...]

Conforme explica o professor de psicologia do Departamento de Fundamentos da Educação, da Universidade Federal do Ceará, Wagner B. Andriola, em entrevista concedida por ele à autora desta pesquisa, em outubro de 2010, ele demonstra uma preocupação com a falta de seriedade na avaliação do ENADE por parte dos alunos, gera péssimos resultados para a universidade. Denominando este comportamento dos discentes como “Boicote”, que ocorre nos processos de avaliação do Ministério da Educação nas universidades. Sendo promovido por alunos, que não respondem de forma correta o que lhe são questionados na avaliação do ENADE. Isso demonstra quão frágil pode ser esse resultado, repercutindo na desvalorização de cursos das Universidades. Já que o propósito das avaliações nas instituições de ensino superior, utilizadas pelo MEC, como o ENADE, é de obter um conhecimento geral das habilidades que o estudante adquiri em sua formação acadêmica e da instituição avaliada. Com isso trazer o aprimoramento da instituição e dos seus cursos, assim como a reflexão dos alunos e gestores, quanto aos resultados obtidos na avaliação.

Os dados obtidos na avaliação do ENADE poderão trazer uma série de benefícios para a população acadêmica da universidade em estudo, já que, de maneira global, o governo e o Ministério da Educação terão conhecimento do estado atual da instituição e com isso formar políticas públicas que possam beneficiar a universidade, com apoio financeiro que supre às suas necessidades, assim como o financiamento de projetos científicos entre outros benefícios.

### **2.3.1 - Questionário Sócio-Econômico**

O questionário sócio-econômico compõe a avaliação do ENADE e de acordo com INEP, 2006, tem como objetivo: “Permitir o conhecimento e análise o perfil sócio-econômico e cultural dos estudantes e concludentes, além da percepção sobre o ambiente de ensino-aprendizagem e sobre a organização do curso, do currículo e da atividade docente.”. Através dele o Ministério da Educação e Cultura pode conseguir um maior conhecimento dos fatores no que dizem respeito ao desenvolvimento dos estudantes, e seus resultados contribuem para a formação de indicadores que possam ajudar na melhoria da educação superior do país. Como por exemplo, políticas públicas que possam beneficiar as instituições de ensino superior e até influenciar na gestão pedagógica e financeira da universidade.

O Questionário Socioeconômico é enviado aos alunos participantes do ENADE, tanto para os ingressantes quanto aos concluintes, dias antes da prova, para que possa ser

respondido e entregue à comissão avaliadora do ENADE no dia da avaliação. Nele podem ser observadas as condições dos recursos físicos e pedagógicos da instituição e à qualidade do ensino oferecido. Esses fatores analisados influenciam bastante no desempenho dos estudantes, tanto no início de sua vida acadêmica quanto no final, resultando na qualidade do profissional e pessoal a ser formado pela universidade.

### **2.3.1.1 - Indicadores do Questionário Sócio-econômico**

O desenvolvimento estudantil precisa, sobretudo, do empenho dos gestores educacionais, com projetos voltados para melhoria dos discentes e docentes na universidade. Necessitando de incentivos por parte instituição de uma boa qualidade de ensino, através de indicadores que qualifiquem a educação superior brasileira e que forneçam meios para que a população acadêmica possa ter uma formação profissional que atenda as demandas do mercado atual e que tenha sucesso na sua área de atuação. Isso pode ser complementado com projetos que auxiliem as atividades nas salas de aulas e que possam reforçar o aprendizado dos estudantes, além de contribuírem para a integração do aluno perante a sociedade e ao mercado de trabalho.

Para Brito (2008, pág. 848),

Os indicadores são aspectos (quantitativos e qualitativos) que possibilitam obter evidências concretas que, de forma simples ou complexa, caracterizam e retratam a realidade dos múltiplos elementos institucionais. A elaboração de indicadores é um excelente meio de visualizar a realidade das IES[...]

Desenvolvendo métodos de se medir o desempenho acadêmico de uma instituição é de fundamental importância, tanto para o seu corpo discente quanto para a população docente e a gestão da universidade. Cavalcante (2011, pág.37), comenta que:

A aferição do desempenho nas instituições de ensino superior visa a orientar as decisões a serem tomadas pelos gestores, na perspectiva do cumprimento da missão organizacional, seja de um curso, de um departamento, de um projeto ou mesmo de toda a corporação.

O principal objetivo a ser alcançado com o estudo desses indicadores de desempenho estudantil, utilizados pelo Ministério da Educação, é a real melhoria para a população de

discentes da Universidade Federal do Ceará e que assim ela venha a garantir um ensino de qualidade para a sua população acadêmica e como consequência possa atender as exigências da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Superior.

Entre os indicadores avaliados pelo MEC, através do questionário sócio-econômico, que é aplicado aos alunos, ingressantes e concluintes para a prova do ENADE, estão: as condições dos recursos físicos e pedagógicos da instituição e qualidade do ensino oferecido, destacando-se para a presente pesquisa os seguintes ( Inep/Enade, 2006):

- Condições das instalações físicas;
- Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso;
- Avaliação do currículo do curso;
- Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso;
- Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe;
- Domínio dos professores para ministrar as disciplinas;
- Avaliação do nível de exigência do curso;
- Principal contribuição do curso.

Esses indicadores de desempenho auxiliam tanto a universidade quanto aos seus alunos, pois identificam as necessidades que o “universo acadêmico” está vivendo. É uma forma de acompanhar o processo de evolução da instituição. A opinião dos discentes do curso se torna um ponto muito importante para o crescimento da universidade. Estudar os indicadores de desempenho e a formação acadêmica poderá resultar em políticas de educação, lançadas pela universidade. E essa deve estar atenta a eficiência de sua gestão, a qualidade do ensino oferecido por ela e à produção acadêmica.

Para melhor entendimento desses indicadores avaliados pelo Ministério da Educação, na obtenção de resultados sobre as condições de ensino, ofertadas pela Universidade Federal do Ceará. Apresenta-se algumas características a respeito de cada um dele a seguir:

#### **2.3.1.1.1 - Condições das instalações físicas**

Compreende as instalações físicas da universidade, compreendendo as salas de aula, laboratórios, ambientes de trabalho / estudo (MEC/INEP, 2006). Assim como o estado das salas de aulas, se possuem materiais necessários ao aprendizado dos alunos, se há espaço

suficiente e adequado à quantidade de estudantes na sala; recursos para facilitar a comunicação do professor e a compreensão do aluno, como projetores multimídia, retro-projetores entre outros; como às condições do acervo da biblioteca com relação a atualização e quantidade necessária aos leitores; os laboratórios de informática se possuem computadores suficientes para os alunos e se existe um sistema de navegação para busca de pesquisas.

De acordo com PPP, (2006, pag. 46), do curso de Secretariado Executivo, ele possui:

5 (cinco) salas de aulas climatizadas e devidamente iluminadas, conforme a área física. Além destes ambientes, conta com a sala de estudo localizada na biblioteca da FEAACS e com o acervo da biblioteca setorial do Centro de Humanidades, localizado nas proximidades do Curso[...]

A estrutura física apresentada no PPP, 2006, do curso de Secretariado Executivo ainda é pequena e insuficiente para atender a crescente demanda de alunos matriculados no curso e nas disciplinas ofertadas. Pois, para o processo de ensino-aprendizagem do estudante é necessário, além de outros fatores, como uma ampla estrutura física que traga o mínimo de conforto possível ao seu acomodamento nas dependências das salas de aulas, porque uma sala que não possui capacidade de comportar todos os alunos, o seu ambiente ficará incapacitado para que se possa obter um convívio estudantil e não haverá possibilidade de interação entre professor e aluno.

Portanto, há uma necessidade de um bom planejamento, por parte dos gestores do referido curso, para que haja uma melhor adequação no ambiente de estudo dos seus discentes, buscando distribuir as salas de acordo com a capacidade que elas permitam para atender a todos os alunos nela efetivamente matriculados e que estejam freqüentando o curso.

#### **2.3.1.1.2-Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso**

O uso dos laboratórios de informática da universidade é muito importante para a formação acadêmica do estudante cursando Secretariado Executivo, principalmente porque a profissão exige uma constante atualização de suas habilidades pessoais, como conhecimentos técnicos que possam levá-lo a enfrentar as mudanças advindas do avanço tecnológico que o mercado de trabalho sofre. Isso faz parte do seu perfil profissional, já que de acordo com o Projeto Pedagógico, 2006:

O perfil desejado ao secretário executivo deve ensejar a formação de um profissional proficiente, criativo, participativo, conhecedor de gestão estratégica, articulador em negociações que precedam à tomada de decisões, facilitador das relações interpessoais e inter - grupais, revelando eficiente domínio de técnicas de sensibilização e de fácil domínio dos diferentes meios de comunicação dentro da organização e com diferentes grupos de clientela e de demanda. ( PPP, pág. 12)

As condições dos computadores utilizados pelos alunos do curso, devem ser adequadas ao uso, pois a constante evolução tecnológica dos aparelhos eletrônicos vem crescendo cada vez mais nos dias atuais, exigindo novos conhecimentos para que possam utilizados e o estudante em Secretariado Executivo precisa acompanhar essa “corrida tecnológica”, para ter eficiência no cumprimento de suas funções e ganhar destaque na sua carreira profissional.

### **2.3.1.1.3 - Avaliação do currículo do curso**

O currículo do curso é um fator preponderante para a formação acadêmica do aluno matriculado. De acordo com dados retirados do portal da UFC, 2011, a respeito da gestão curricular na universidade “O conceito de Diretrizes Curriculares, como norteador do processo de formação profissional [...]”. Sendo assim, ele deve atender aos objetivos do curso e que beneficie o desenvolvimento profissional do estudante.

As disciplinas que integram o currículo do curso são compostas “por um conjunto de atividades didáticas que versam sobre matéria determinada, de execução restrita a um período letivo [...]” (UFC, 2011), e ainda de acordo com o portal da UFC o conteúdo dos currículos de graduação da universidade é dividido em três tipos de disciplinas:

#### **Disciplinas Obrigatórias**

São indispensáveis à formação básica e profissional do aluno, exigindo, necessariamente, a aprovação, para que o estudante faça jus ao grau e ao diploma.

#### **Disciplinas Optativas**

São aquelas que se destinam a proporcionar cultura geral ou a complementar conhecimentos específicos, sendo de livre escolha dos alunos, dentre um leque de disciplinas especificadas no projeto pedagógico do curso, estando condicionada essa escolha à existência de vagas no período, ou à demanda que justifique sua oferta pelo departamento.

#### **Disciplinas Supletivas ou Eletivas e Livres**

As disciplinas supletivas ou eletivas destinam-se a aprofundar um conhecimento específico, sendo de livre escolha dos alunos dentre um elenco de disciplinas deste tipo apresentadas no projeto pedagógico do curso, de acordo com as habilitações ou áreas de atuação profissionais. [...] (UFC/Prograd, 2011)

A estrutura curricular do curso propõe uma diversidade de disciplinas muito grande, abrangendo diversas áreas de conhecimento específico e geral, proporcionando ao estudante uma melhor inserção ao mercado de trabalho e adequando o conteúdo do curso a realidade das transformações sofridas pelo advento da globalização e evolução tecnológica no mercado de trabalho. Sendo dividido em:

CATEGORIA I: Conhecimento de Formação Geral de Natureza Humanística e Social: Disciplinas Obrigatórias: Introdução à Filosofia; Introdução à Sociologia; Introdução à Comunicação; Instituições de Direito e Metodologia do Trabalho Científico. Disciplinas Optativas: Introdução à Ciência Política; Inteligência Competitiva nas Organizações e Economia do Setor Público.

CATEGORIA II: Conhecimento de Formação Profissional e Específica: Disciplinas Obrigatórias: Contabilidade Geral; Introdução à Economia; Introdução à Administração; Gestão Empresarial; Comportamento Organizacional; Técnica de Secretariado I e II; Organização de Eventos; Introdução à Estatística; Matemática Financeira; Administração de Tecnologia da Informação; Sistemas de Informação e Banco de Dados; Português Instrumental I e II; Língua Inglesa I a VI; Comércio Exterior; Administração de Recursos Humanos; Direito Administrativo e Legislação Social e Trabalhista. Disciplinas Optativas: Organização e Métodos; Espanhol I a IV; Dinâmica Gerencial; Logística; Administração e Assessoria em Relações Públicas.

CATEGORIA III: Conhecimento ou Atividades de Formação Complementar: Disciplinas Obrigatórias: Estágio Supervisionado; Monografia em Secretariado; Administração Mercadológica I; Atividades Complementares; e Administração e Análise Financeira e Orçamentária. Disciplinas Optativas: Economia Brasileira; Didática em Secretariado. (PPP, 2006, pág. 20 e 21)

#### **2.3.1.1.4 - Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso**

A gestão universitária, assim como a empresarial, precisa de projetos para o seu crescimento no mercado, necessitando de planos estratégicos para que possa alcançar os seus objetivos. De acordo com Cavalcante (2011, pág., 40):

As instituições de ensino superior – IES são organizações complexas e apresentam estruturas que exigem a definição de práticas da gestão estratégica que possam garantir o alcance de resultados esperados pela sua comunidade interna e demais grupos de interesse. A sua estrutura organizacional é uma peça fundamental para a obtenção de um melhor desempenho na gestão de uma instituição de ensino.

O principal fator que uma instituição de ensino superior precisa observar é o processo de ensino-aprendizagem que precisa ser estudado e aplicado de maneira favorável tanto para os alunos quanto para os professores. E a formação dos professores é a peça fundamental para

que a universidade se desenvolva e gere bons resultados. De acordo com o Projeto Político Pedagógico do curso (2006, pág.46):

A formação continuada dos professores encontra-se a cargo da Pró-Reitoria de Graduação, orientada pelo plano de ação da coordenação do curso. Quanto à atualização pedagógica, a PRGr/CPAD vem desenvolvendo com o Departamento de Teoria e Prática do Ensino da Faculdade de Educação a oferta do Curso de Didática do Ensino Superior para todos os professores recém-ingressos na UFC. [...]

O PPP ainda sugere que os professores contratados para o curso tenham formação específica na área de Secretariado Executivo. O curso conta também com professores do Departamento de Administração e dos outros da universidade, para ministrarem as disciplinas que são ofertadas pelo curso. Assim, como a integração do curso com os demais fornecidos pela Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo- (FEAACS) da UFC através de seminários, palestras e projetos de pesquisas científicas. Além de uma coordenação com profissionais qualificados para o atendimento aos alunos.

#### **2.3.1.1.5 - Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe**

Um dos fatores importantes no processo de ensino-aprendizagem na vida acadêmica dos estudantes de Secretariado Executivo da UFC é a disponibilidade que o professor possui para orientação dos estudantes fora das salas de aula.

O próprio Projeto Político Pedagógico do curso sugere projetos, que ministrados fora das dependências das salas de aula, auxiliam na formação acadêmica e profissional do estudante, garantindo assim uma boa produção nas atividades desenvolvidas por ele, possibilitando ao aluno oportunidades para que o mesmo adquira experiências, que vão além do conteúdo ofertado no currículo do curso. Isso pode ser observado em:

Nas Instituições de Ensino Superior (IES), além do ensino de graduação, os projetos de pesquisa e extensão funcionam de forma integrada com as atividades letivas, no sentido de aprofundar os conhecimentos aos estudantes, lançando as bases do interesse pela pesquisa científica e contribuindo para o processo de integração do discente à sociedade e ao mercado de trabalho. (PPP, 2006 pág.15)

### **2.3.1.1.6 - Domínio dos professores para ministrar as disciplinas**

Outro fator muito importante dentro da universidade é o nível de domínio que os professores possuem para ministrar as disciplinas ao seu público alvo, que são os estudantes. Devendo buscar, entre vários métodos de ensino, os melhores meios de avaliação no processo de ensino-aprendizagem, sempre considerando os diversos mecanismos de avaliação como: dissertação, prova objetiva, seminários entre outros.

A nova realidade de ensino superior do Brasil exige do docente uma busca constante de novos meios de ministrar suas aulas, além de possuir um nível de conhecimento da disciplina, e do teor pedagógico exigido por cada conteúdo passado aos estudantes. Sendo necessário criar mecanismos que ajudem na “preparação acadêmica do profissional de secretariado baseadas em critérios mínimos que assegurem o desenvolvimento das potencialidades exigidas pelo mercado de trabalho”, (PPP, 2006, pág.15). Isso pode visto bem claro no manual do professor da UFC, o qual comenta que,

A constatação dessa realidade viabiliza o potencial inventivo, empreendedor e produtivo da comunidade docente face às possibilidades cotidianas de recriação do ambiente, instrumentos e processos de trabalho, estimulando a busca de soluções inovadoras para a realização das iniciativas requeridas frente às questões institucionais que determinam o cenário administrativo-acadêmico-pedagógico dos cursos de graduação. (UFC/Prograd, 2011)

### **2.3.1.1.7 - Avaliação do nível de exigência do curso**

O curso de Secretariado Executivo está vinculado à Universidade Federal do Ceará, e o seu nível de exigência é estabelecido através dos critérios de estruturação dos cursos de graduação da UFC, cada um com seu Projeto Político Pedagógico específico, voltado para sua área de formação, buscando atender as normas desenvolvidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Superior (LDB), assim como a adaptação das exigências da nova realidade atual de ensino e formação profissional.

Sendo assim, a UFC estrutura seus cursos de graduação:

em disciplinas que, por sua vez, são vinculadas aos Departamentos  
A maioria dos cursos funciona em regime semestral e cada semestre tem a duração de 100 (cem) dias letivos, excluído o período destinado à realização das Avaliações Finais (AFs). Outros cursos funcionam no regime anual que compreende dois sub-períodos de 18 (dezoito) semanas. (UFC / Prograd, 2011)

O Projeto Pedagógico do curso sugere em sua estrutura curricular:

**Estágio Curricular Supervisionado**

O Estágio Curricular Supervisionado tem por finalidade articular os saberes teóricos à realidade prática em situações reais de trabalho, fazendo com que o estudante perceba semelhanças e discrepâncias do que é ensinado em sala de aula e sua aplicabilidade dentro do contexto do mercado de trabalho. [...]

**Trabalho de Conclusão de Curso (TCC)**

O ponto de destaque da integralização curricular também se aplica à disciplina de Trabalho de Conclusão de Curso em Secretariado, regulada pela resolução N.º 01/2005 Conselho Departamental da FEAACS, anexo F, que fixa os procedimentos necessários para a produção do trabalho monográfico, cujo escopo é apresentar resultados de uma investigação científica sobre determinado tema específico, estabelecendo uma fundamentação com os pressupostos teóricos e a prática vivenciada pelo estudante em situações de trabalho, [...]

**Atividades complementares**

As atividades complementares são componentes curriculares enriquecedores e implementadores do perfil do formando. Possibilitam o reconhecimento, por avaliação, de habilidades, conhecimentos e competências do aluno, inclusive adquiridas fora do ambiente escolar, incluindo a prática de estudos e atividades independentes, transversais, opcionais, de interdisciplinaridade, especialmente nas relações com o mundo do trabalho e com as ações de extensão junto à comunidade. (PPP,2006, págs.30 a 32)

Sendo que o sistema de avaliação da universidade, das disciplinas para mensurar rendimento acadêmico do estudante, é embasado nos seguintes pressupostos:

**Eficiência**

Este aspecto é mensurado ao longo do período letivo através de avaliações progressivas (AP's) que resultarão em notas que podem ser obtidas através de provas, seminários, trabalhos de pesquisa etc., e de forma coletiva ou individual.[...]

**Assiduidade**

Para ser aprovado neste aspecto, o aluno deverá apresentar frequência, em cada disciplina, igual ou superior a 75% (setenta e cinco por cento) da carga-horária prevista. Nos casos de estágio e de internato, deverá apresentar frequência superior a 90% (noventa por cento) da carga horária prevista. [...]

**Sistemática de avaliação**

Ao final do semestre e após, no mínimo, duas avaliações, caso obtenha nota igual ou superior a 7,0 (sete), parabéns, estará aprovado por média. [...]

**Avaliação na perspectiva do curso**

Esta avaliação será feita através de monografias ou trabalhos equivalentes, estágio, internato e de outras formas de treinamento em situação real de trabalho [...] (UFC/ Prograd, 2011)

Com esses métodos de avaliação do rendimento dos estudantes, a universidade desenvolve os critérios necessários para que o estudante desenvolva sua formação profissional, obedecendo às normas de avaliação da universidade. Já que os estudantes no decorrer de sua vida acadêmica precisam apresentar uma gama dos mais variados trabalhos, que se distinguem no conteúdo e na escolaridade.

### 2.3.1.1.8 - Principal contribuição do curso

As contribuições oferecidas pelo curso geram resultados tanto na formação profissional do estudante como na sua convivência com o seu meio social. O curso prepara o estudante em secretariado com alguns objetivos já implementados e aprovados pelo Projeto Político Pedagógico do curso e já mencionado neste trabalho, que é o de,

formar profissionais de alta qualificação e capazes de desempenhar com competência as funções do profissional de Secretariado, atentando para os avanços tecnológicos que vêm acontecendo ultimamente com a expansão da profissão, que se torna a cada dia mais presente no mundo dos negócios. (UFC/Prograd, 2011)

Em conjunto com suas diretrizes curriculares o curso oferece diversos meios para incentivo à formação profissional do estudante na carreira de Secretariado Executivo da UFC. O Projeto Pedagógico do curso lança estratégias pedagógicas que permitem dar suporte ao aluno no seu desenvolvimento pessoal e profissional, com várias atividades realizadas no decorrer de sua vida acadêmica, procurando assim, contribuir para uma melhor evolução do estudante em sua área de atuação após concluir o curso, como por exemplo:

Laboratório de Informática: visa proporcionar aos alunos suporte permanente à pesquisa em seus diversos níveis. Assim, o curso abre espaço para o atendimento às diversas demandas da formação de profissionais de secretariado [...]

Ações de consultorias e assessorias a secretários executivos: têm por objetivo investigar o trabalho de secretariado desenvolvido nos campos de estágio curricular; participação no Programa Rede de Valorização da Docência Universitária, no seminário proposto para formação dos gestores de coordenação de curso a ser oferecido para os funcionários da UFC que desenvolvem a função de Secretário (a) nas Coordenações de Curso [...]

Sessões de vídeo sobre pequenas empresas e grandes negócios: visam oferecer a partir da apresentação dos vídeos, com o apoio da INOVA, a oportunidade de confronto entre teoria e prática por meio da participação de profissionais de mercado [...]

Elaboração de projetos culturais e de atividades complementares, incluindo as seguintes:

-Seminários [...]

-Grupos de estudos e de leitura [...]

-Interação com a Pós-Graduação: participação de estudantes de graduação como bolsista voluntário em caráter de atividade complementar, em projetos de pesquisas desenvolvidas nos Cursos de Pós-Graduação[...]

-Projeto de Graduação [...] (PPP, 2006, págs. 16 e17)

## 2.4 – Relatórios e Análises de Avaliação do Ensino Superior

Para a formação do parecer sobre a instituição e o curso avaliado é formado antes de tudo um conceito, que se baseia na análise de três variáveis, a saber – “O desempenho dos estudantes concludentes no componente específico; O desempenho dos estudantes

ingressantes no componente específico; E o Desempenho dos estudantes (concludentes e ingressantes) na formação geral.” (INEP, 2006).

O relatório do curso de Secretariado Executivo referente ao ENADE de 2006 busca mostrar em uma linguagem matemática os resultados, por meio de cálculos estatísticos utilizados na construção da nota. No referido ano foram feitos comparativos entre Cursos em nível nacional, como também médias para Formação Específica, Geral. Há dentro desse levantamento o Índice Diferencial entre os alunos ingressantes e concludentes, o IDD que de acordo com INEP, 2006 é:

O IDD é a diferença entre o desempenho médio do concluinte de um curso e o desempenho médio estimado para os concluintes desse mesmo curso e representa, portanto, quanto cada curso se destaca de média, podendo ficar acima ou abaixo do que seria esperado para ele, considerando o perfil de seus estudantes.

Além dos resultados solicitados quanto a conhecimentos técnicos, específicos o relatório também obtém o posicionamento dos alunos quanto a impressões sobre a prova, condições de ensino entre outras questões, estas informações são retiradas por meio do Questionário Sócio-Econômico.

Os relatórios (IES/Curso) são destinados a um grupo de participantes específico, funcionam no sentido de mostrar uma visão geral, ou panorâmica, dos resultados obtidos segundo avaliação do já mencionado ENADE.

O relatório da Instituição vem tratar de um conjunto de informações que abrangem desde os resultados da prova do ENADE até o questionário Sócio-Econômico. Vem também tratar ou explanar a opinião dos alunos em relação ao curso o qual eles escolheram o projeto pedagógico, os serviços e políticas Institucionais das instalações físicas da IES (sala de aula, laboratório, biblioteca, entre outros). Portanto, faz um diagnóstico dos resultados obtidos na aplicação das provas em seu âmbito geral, contribuindo para uma análise intra e interinstitucional pelos órgãos competentes de suas IES.

### 3 – METODOLOGIA

A abordagem do assunto realizou-se através da interpretação dos fatos e análise dos dados obtidos por meio de pesquisa bibliográfica – artigos científicos, livros e, Rede Mundial de Computadores, acerca de fundamentos que possam dar o embasamento teórico aprofundado da pesquisa. Conforme ressalva Ruiz, (1996) “qualquer espécie de pesquisa, em qualquer área, supõe e exige pesquisa bibliográfica prévia (...) para justificar os objetivos e contribuições da própria pesquisa”.

O instrumento de pesquisa utilizado foi um questionário (pesquisa de campo), utilizando alguns dos indicadores do questionário sócio-econômico do ENADE 2006, foi aplicado aos 40 alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2011.2, de forma aleatório para assegurar a confiabilidade estatística do trabalho, com o intuito de revelar o posicionamento dos discentes. A aplicação do questionário viabilizou a coleta de dados, e por meio deste será feita uma pequena análise sobre o ponto de vista dos alunos da Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo, no que diz respeito a situação da qualidade de ensino e infra-estrutura, oferecidos pela universidade.

A utilização do questionário é uma forma prática de coleta de dados e verificando sua importância Lakatos e Marconi (2009) afirmam que o questionário “é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma séria ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador”. A pesquisa é caracterizada como descritiva e, com a utilização do método quantitativo.

O objetivo das questões foi a obtenção do posicionamento dos discentes do referido curso com relação às condições de ensino oferecido pela UFC. E com isso, verificar quais dos indicadores utilizados pela pesquisa precisam ser melhorados. E com isso possam ajudar a oferecer uma melhor qualidade de ensino aos estudantes de Secretariado Executivo da UFC. Contendo um caráter decisivo na construção do saber e, portanto, na Qualidade do Ensino, objeto deste trabalho pesquisa.

### 3.1-Questionário aplicado aos discentes concluintes do Curso de Secretariado Executivo da UFC em 2011.2

O questionário apresentado aos alunos do 8º semestre de Secretariado Executivo da UFC é composto por 8 questões. Todas as questões foram retiradas do questionário sócio-econômico do ENADE do curso no ano de 2006, com limitação aos indicadores estudados pela pesquisa, que se referem às condições dos recursos físicos e pedagógicos da UFC e à qualidade do ensino oferecido.

### 3.2 - Relato do Resultado da Avaliação do ENADE 2006

No ano de 2006, o curso de Secretariado Executivo da UFC obteve um excelente resultado no ENADE, com conceito máximo que equivale a cinco. A avaliação foi aplicada no dia 12 de novembro de 2006, na qual teve a participação de 85 alunos divididos em dois grupos, sendo 55 concluintes e 30 ingressantes. O resultado dessa avaliação foi obtido através da análise do desempenho de cada estudante presente na prova, somando-se sempre as notas médias dos dois grupos. O quadro abaixo mostra o conceito que o curso de Secretariado Executivo da UFC, obteve em 2006:

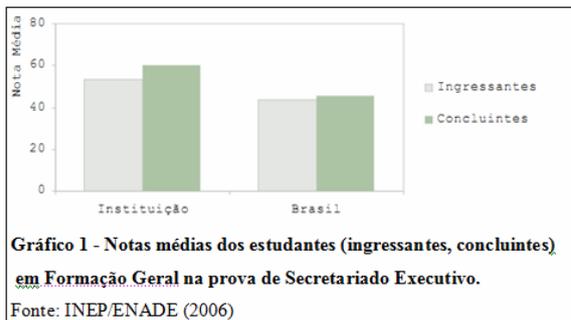
Área	Conceito ENADE	Conceito IDD
Administração	5	5
Direito	SC	SC
Jornalismo	1	4
Publicidade e Propaganda	2	4
Psicologia	3	4
Ciências Contábeis	5	5
Design	4	2
Biblioteconomia	4	3
Secretariado Executivo	5	5

#### Quadro 3 – Distribuição dos Conceitos por Curso

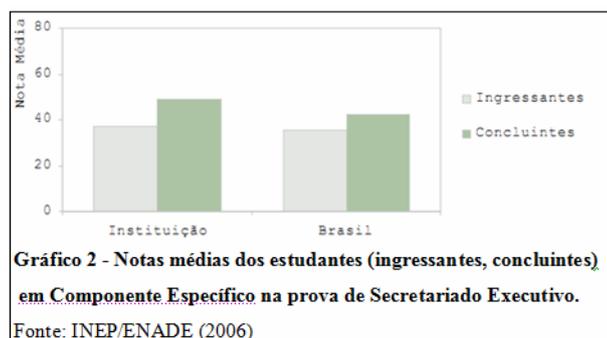
Fonte: INEP/ENADE (2006)

De acordo com MEC/INEP as notas dividem-se em: Formação Geral e Componente Específico, para cada grupo de estudante, ingressante e concluinte, onde o primeiro equivale 25% e o segundo a 75% de peso na avaliação. Em 2006 o curso de Secretariado Executivo da UFC, obteve o seguinte resultado: em formação geral a nota média dos concluintes foi de 60,3% e dos ingressantes 53,2%, em comparação com a média do curso no Brasil de 45,2% e

43,8% respectivamente, o curso obteve um resultado acima da média nacional, conforme gráfico 1 abaixo:



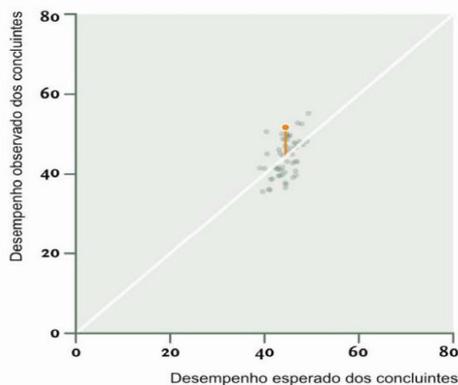
No componente específico os concluintes tiveram 48,8% e os ingressantes 37, 2%, comparando com a média nacional de 42,4% e 35,5% respectivamente, o resultado supera a média do curso no país, conforme pode ser visto no gráfico 2 a seguir:



O que se pode verificar é que a nota média dos alunos do curso de Secretariado Executivo da UFC está acima da média geral no país e que os alunos concluintes tiveram melhor êxito em seus resultados, isso devido ao fato de possuírem uma experiência acadêmica superior aos ingressantes. Constatando, sobretudo, o bom desempenho do curso, que apesar do pouco tempo de existência atendeu aos critérios de desenvolvimento educacional exigidos pelo MEC.

Outro fator a ser observado para o parecer da nota do curso é o já mencionado na pesquisa o IDD (Indicador de Diferença Entre os Desempenhos Observado e Esperado), com o propósito de “trazer às instituições informações comparativas dos desempenhos de seus estudantes concluintes em relação aos resultados obtidos, em média, pelas demais instituições cujos perfis de seus estudantes ingressantes são semelhantes” (MEC/INEP, 2006). O resultado

obtido pelo curso de Secretariado Executivo da UFC no ano de 2006 foi de 1,71, “ isso significa que o desempenho médio dos concluintes está acima (1,5 unidades de desvios padrão da escala do IDD) do valor médio esperado para cursos, cujos ingressantes tenham perfil de desempenho similares”( MEC/INEP). O gráfico abaixo exemplifica o resultado que o curso obteve:

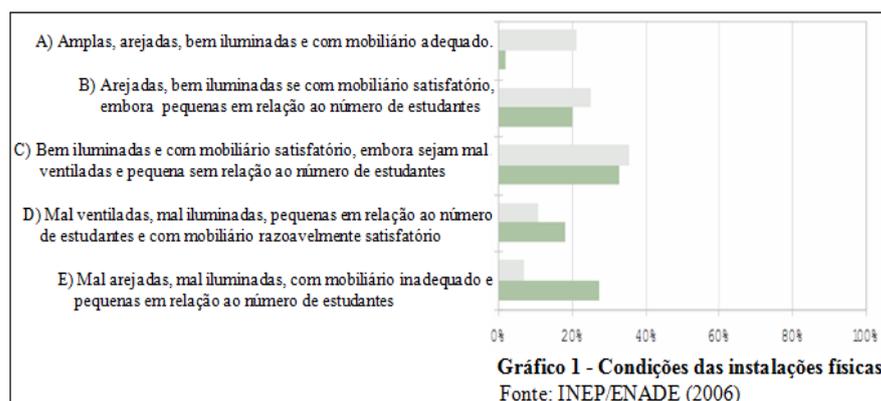


**Gráfico 3 - Indicador de Diferença Entre os Desempenhos Observado e Esperado – IDD da UFC**

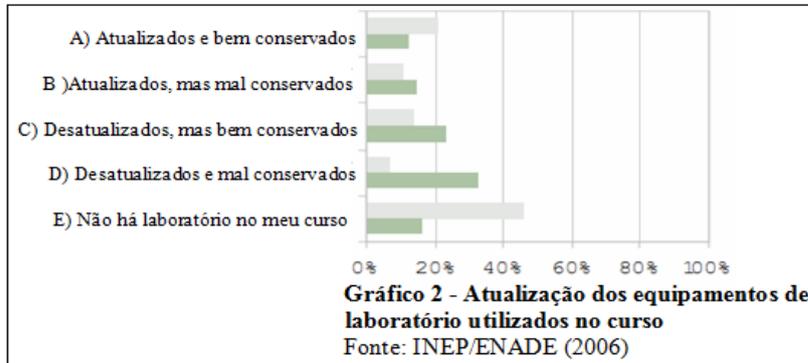
Fonte: INEP/ENADE (2006)

Outro fator decisivo para na avaliação do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2006 foi o Questionário Socioeconômico, no qual são verificados pontos da universidade na área de recursos físicos e pedagógicos da instituição e à qualidade do ensino oferecido aos estudantes. Abaixo alguns gráficos do questionário com a apresentação dos indicadores utilizados na pesquisa de campo realizada com os alunos do curso de Secretariado Executivo.

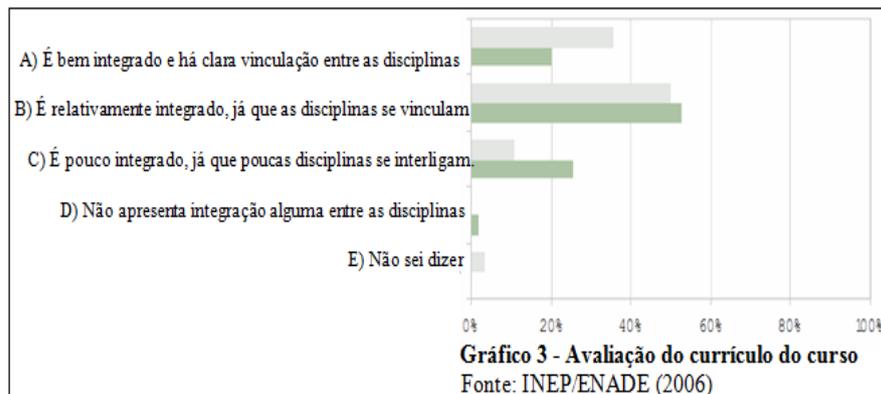
O primeiro indicador verificado, se refere as condições das instalações físicas da UFC, para cada item apresentado aos alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da universidade, foi o seguinte: os itens - A, obteve 1,8%; B com 20%; C, 32,7%; D, 18,20% e E com 27,3%. Conforme gráfico 1 a seguir:



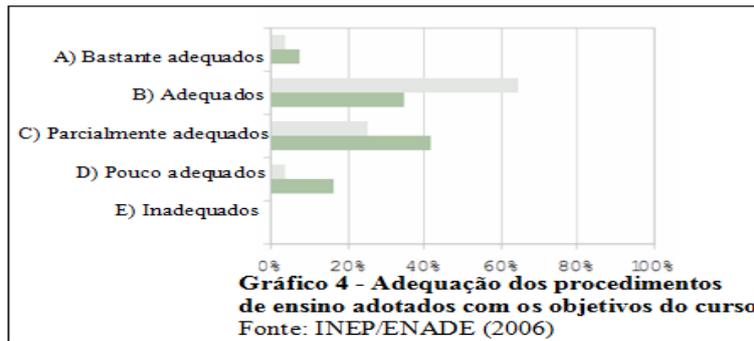
Para o segundo indicador referente a avaliação dos equipamentos utilizados nos laboratórios do curso, no que se referem as condições para utilização, notou-se o seguinte: para os itens - A, 12,7%; B, 14,5%; C, 23,6%; D, 32,7% e E com 16,4%. Como pode ser visto no gráfico 2 abaixo:



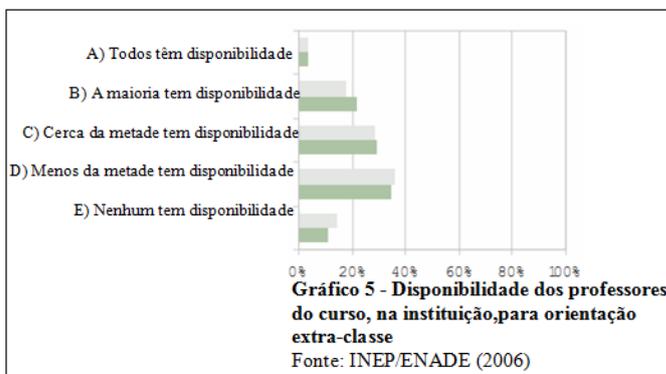
O terceiro indicador é referente a avaliação do currículo do curso, referente a sua estrutura curricular, foi constatado o seguinte: par os itens - A,20%; B52,7%; C,25,5%, D, 1,8% e E com 0%, conforme gráfico 3 a seguir:



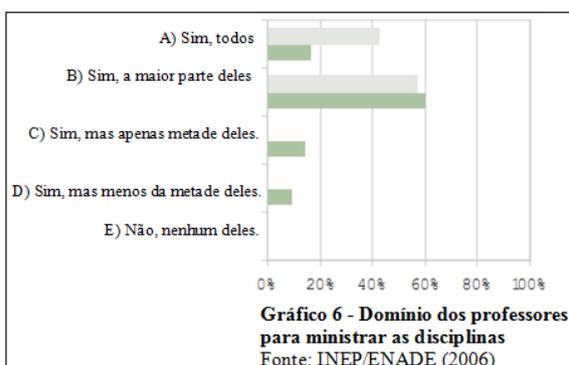
O quarto indicador é a adequação dos procedimentos pedagógicos adotados pelos discentes do curso, integralizando-os com os objetivos determinados pelo curso. Foi obtido o seguinte resultado: para os itens - A, 7,3%; B, 34,5%; C, 41,8%, D, 16,7% e E com 0%. Podendo ser complementado com o gráfico 4 a seguir:



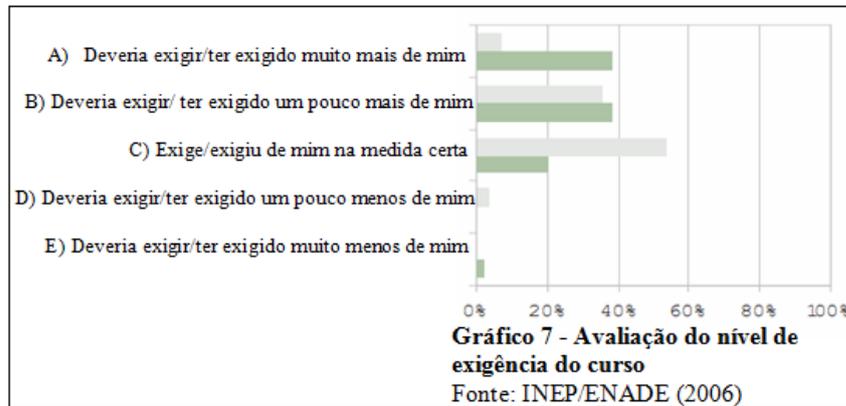
O quinto indicador é um dos determinantes para o processo de ensino-aprendizagem do estudante na universidade é o tempo que o professor tem disponível a para atender o aluno fora de sala de aula, referente a este indicador os itens respondidos tiveram o seguinte resultado: nos itens - A, 3,6%; B, 21,8%; C, 29,1%; D, 34,5% e E com 10,9%. Conforme pode ser visto no gráfico 5 abaixo:



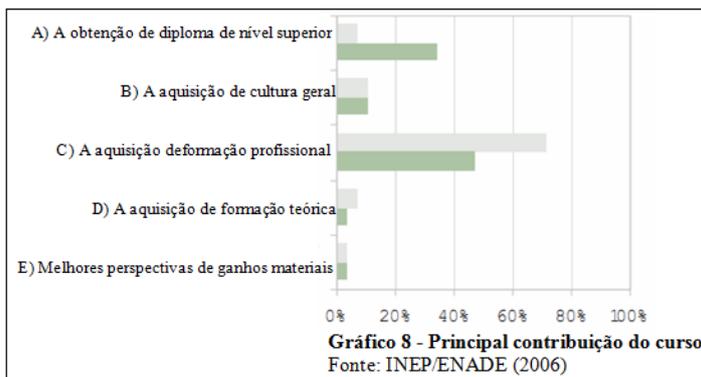
O sexto indicador se refere ao domínio que o docente do curso de Secretariado Executivo da UFC possui para ministrar suas disciplinas, foi identificado o seguinte percentual de escolha para cada item questionado: itens - A com 16,4%; B, 60%; C, 14,5%; D, 9,1% e E com 0%. Observando-se no gráfico 6 abaixo:



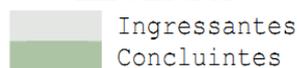
O sétimo indicador é sobre a avaliação do nível de exigência do curso constatou-se o seguinte resultado: para os itens - A com 38,2%; B, 38,2%; C, 20%; D, 0% e E com 1,8%. Conforme exemplo apresentado abaixo:



O oitavo indicador menciona a contribuição que o curso gerou no estudante, foi constatado o seguinte resultado: nos itens – A com 34,5%; B, 10,9%; C, 47,3%; D,3,6% e E também com 3,6%. De acordo com gráfico ilustrativo abaixo:

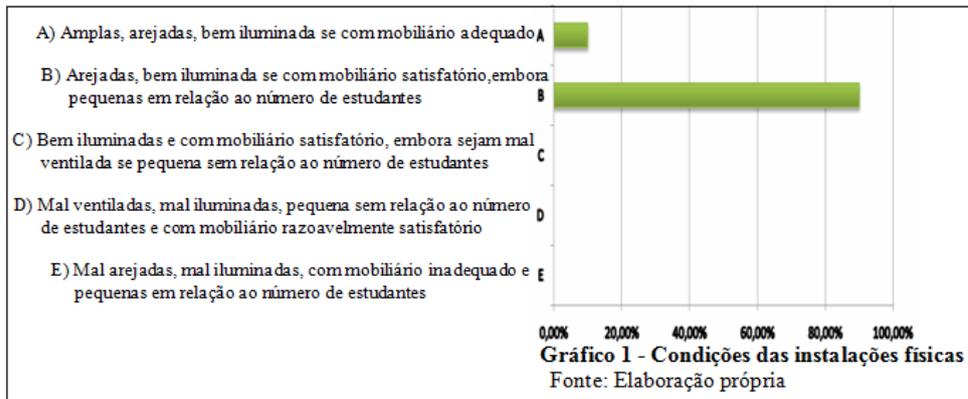


#### LEGENDA



### 3.3 - Análise dos Dados e Apresentação dos Resultados

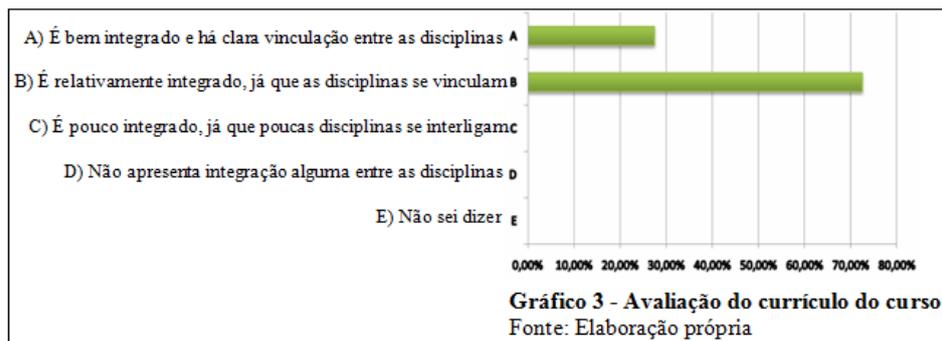
Na coleta de dados, foram verificados oito indicadores, com os respectivos percentual de escolha por itens avaliados, em cada um, pelos alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2011.2. O primeiro indicador se refere às condições das instalações físicas do curso, com os seguintes percentuais: para os itens - A, obteve-se 10%; B com 90%; C, 0%; D, 0% e E com 0%. Conforme gráfico abaixo:



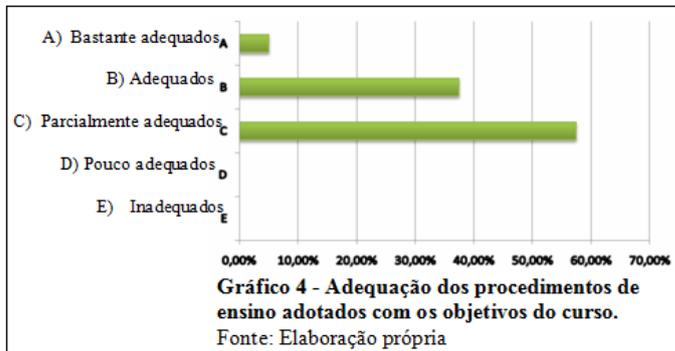
O segundo indicador é a avaliação dos equipamentos utilizados nos laboratórios do curso, no que se referem as condições para utilização, temos o seguinte, para os itens - A, 17,5%; B, 22,5%; C, 27,5%; D, 32,7% e E com 0%. Assim como pode ser visto a seguir:



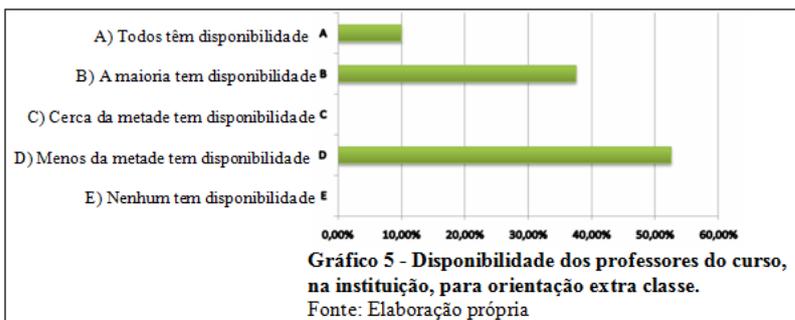
O terceiro indicador é avaliação do currículo do curso, referente a sua estrutura curricular, foi observou-se o seguinte resultado: para os itens - A, 27,5%; B, 72,5%; C, 0%, D, 0% e E com 0%. Conforme gráfico demonstrativo abaixo:



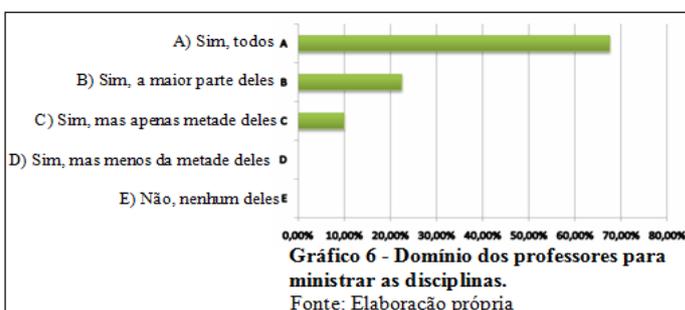
O quarto indicador é referente a adequação dos procedimentos pedagógicos adotados pelos discentes do curso, integralizando-os com os objetivos determinados pelo curso. Foi obtido o seguinte resultado: para os itens – A com 5,%; B, 37,5%; C, 57,5%, D, 0% e E com 0%. Podendo ser complementado com o gráfico a seguir:



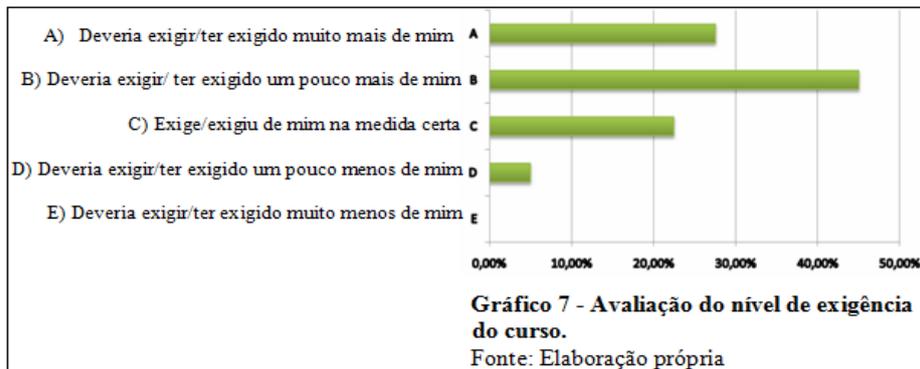
O quinto indicador se refere ao tempo que o professor tem disponível a para atender o aluno fora de sala de aula. Os itens respondidos tiveram o seguinte resultado: nos itens - A, 10%; B, 37,5%; C, 0%; D, 52,5% e E com 0%. Conforme pode ser visto no gráfico abaixo:



O sexto indicador é o domínio que o docente do curso de Secretariado Executivo da UFC possui para ministrar suas disciplinas, verificando-se o seguinte percentual de escolha para cada item questionado: itens - A, 67,5%; B, 22,5%; C, 10%; D, 0% e E com 0%. Assim como exemplo a abaixo:



A avaliação do nível de exigência do curso é o sétimo indicador estudado, e constatou-se o seguinte resultado: para os itens - A, 27,5%; B, 45%; C, 20,5%; D, 5% e E com 0%. Conforme exemplo apresentado abaixo:



O oitavo e último indicador verificado se refere a contribuição que o curso gerou no estudante, foi constatado o seguinte resultado: nos itens - A, 37,5%; B, 17,5%; C, 37,5%; D, 7,5% e E também com 0%. De acordo com gráfico ilustrativo abaixo:



## LEGENDA

Alunos Concluintes

O que pode ser observado nos gráficos é a real situação atual do curso de Secretariado Executivo da UFC, considerando a posição dos discentes concluintes do curso, parte fundamental, como já mencionado neste trabalho, para a construção do saber na universidade. Além de poderem se posicionar para avaliarem as condições de ensino da UFC, local em que buscam construir um futuro profissional e pessoal, através da educação.

### 3.4 – Comparação dos resultados

A verificação e interpretação dos resultados, obtidos neste trabalho, são referentes aos anos de 2006 e 2011. Observados alguns dos indicadores utilizados pelo Ministério da Educação na avaliação do ensino superior no Brasil, dos quais estudamos oito.

Considerando o número de indicadores analisados por essa pesquisa, apresentaremos uma comparação dos resultados nesses dois anos. Sendo permitidos pela análise descritiva dos dados visando sintetizar a compreensão da coleta de informações, conforme quadro abaixo:

Nº/QUESTÕES	ENADE 2006					PESQUISA 2011				
	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E
1 - Condições das instalações físicas	1,80%	20%	32,70%	18,20%	27,30%	10%	90%	0%	0%	0%
2-Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso.	12,70%	14,50%	23,60%	32,70%	16,40%	17,50%	22,50%	27,50%	32,50%	0%
3-Avaliação do currículo do curso.	20%	52,70%	25,50%	1,80%	0%	27,50%	72,50%	0%	0%	0%
4-Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso.	7,30%	34,50%	41,80%	16,40%	0%	5%	37,50%	57,50%	0%	0%
5 - Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe.	3,60%	21,80%	29,10%	34,50%	10,90%	10%	37,50%	0%	52,50%	0%
6 - Domínio dos professores para ministrar as disciplinas.	16,40%	60%	14,50%	9,10%	0%	67,50%	22,50%	10%	0%	0%
7 - Avaliação do nível de exigência do curso.	38,20%	38,20%	20%	0%	1,80%	27,50%	45%	22,50%	5%	0%
8 - Principal contribuição do curso.	34,50%	10,90%	47,30%	3,60%	3,60%	30,50%	19,50%	37,50%	12,50%	0%

**Quadro 3 - Comparativo dos resultados da avaliação do ENADE de 2006 e com pesquisa em 2011, feita aos alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFC**

Fonte: Elaboração Própria

Observa-se no quadro acima os resultados de 2006 e 2011, no qual destacaremos para estudo comparativo o maior percentual de escolha por questão. Buscando verificar a avaliação dos oito indicadores em estudo neste trabalho. Com intuito de identificarmos pontos positivos e pontos a serem desenvolvidos no curso, escolhidos pelos estudantes, tais como:

### **1- Condições das instalações físicas**

Considerando às condições das instalações físicas (salas de aula, laboratórios, ambientes de trabalho / estudo) do curso. No ano de 2006 o maior percentual de escolha com 32,70% dos alunos conceituaram como, bem iluminadas e com mobiliário satisfatório, embora fossem mal ventiladas e pequenas em relação ao número de estudantes. Já no ano de 2011 constatou-se que 90% dos alunos consideraram, arejadas, bem iluminadas e com mobiliário satisfatório, embora, pequenas em relação ao número de estudantes.

### **2- Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso.**

Com relação à atualização especificamente dos equipamentos de laboratório utilizados no curso, em 2006, 32,70% dos alunos concluintes consideraram como desatualizados e mal conservados. Na pesquisa feita aos estudantes do curso em 2011, o posicionamento deles continuou o mesmo, com o percentual de 32,50%.

### **3- Avaliação do currículo do curso.**

Para o indicador de avaliação curricular do curso, constatou-se que, 52,7% dos estudantes questionados em 2006, consideraram este item como relativamente integrado, já que as disciplinas se vinculam. Já em 2011, 72,50% conceituaram como: relativamente integrado, já que as disciplinas se vinculam apenas por blocos ou áreas de conhecimento afins.

### **4- Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso.**

Em 2006, 41,80% dos alunos consideraram a adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso, incluindo objetivos, procedimentos de ensino e de avaliação, conteúdos e bibliografia da disciplina, parcialmente adequados. No ano de 2011 obtemos dos alunos o mesmo resultado, mas com um percentual de alunos pesquisados um pouco maior com 57,50%.

### **5- Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe.**

Em 2006, 34,50% dos alunos responderam que menos da metade dos professores do curso, na instituição, tem disponibilidade, para orientação extra classe. Em 2011 obtivemos dos discentes a mesma resposta, no entanto com uma população de estudantes de 52,50%.

### **6- Domínio dos professores para ministrar as disciplinas.**

Em 2006, 60% dos alunos questionados consideraram que a maior parte dos professores tem o domínio para ministrar as disciplinas. Em 2011 67,50% dos alunos concordam que todos têm.

#### **7- Avaliação do nível de exigência do curso.**

No ano de 2006 houve um mesmo percentual de escolhas em dois itens, 38,20% dos estudantes responderam que, com relação a avaliação do nível de exigência do curso, este deveria exigir/ter exigido muito mais deles, e o mesmo percentual de alunos se posicionaram que deveria exigir/ter exigido um pouco mais deles, esse resultado gera uma controvérsia na opinião dos estudantes, ficando uma dúvida no resultado da avaliação desse indicador, pois não fica claro o nível de exigência do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2006. Na pesquisa de 2011, 45% dos alunos considerou que deveria exigir/ter exigido um pouco mais deles.

#### **8- Principal contribuição do curso**

No ano de 2006, 47,30% dos estudantes consideraram que a principal contribuição do curso foi à aquisição de formação profissional. E em 2011, 37,50% dos alunos continuou com o mesmo posicionamento. Embora em 2011 a opinião dos estudantes continue a mesma que em 2006, o número de alunos diminuiu, deixando claro que no decorrer dos últimos 5 anos, a aquisição de formação profissional, vem diminuindo no que diz respeito a principal contribuição do curso para o aluno, totalizando um percentual de queda no valor de quase 10%.

#### **4. SÍNTESE DOS RESULTADOS**

Para melhor compreensão dos resultados obtidos com esta pesquisa, dividimos os dados em dois grupos:

##### **Grupo 1 - Indicadores Positivos nos anos de 2006 e 2011**

Como indicadores positivos, entre os oito indicadores estudados nesta pesquisa, foram identificados quatro. O primeiro é as condições das instalações físicas do curso, que no ano de 2006 obteve um percentual de 32,70% dos alunos pesquisados como bem iluminadas e com mobiliário satisfatório. Em 2011 90% dos estudantes opinam que são arejadas, bem iluminadas e com mobiliário satisfatório.

O segundo indicador positivo do curso está no domínio dos professores para ministrar aulas. No ano de 2006 com 60% dos discentes pesquisados se posicionaram que a maior parte dos professores tem domínio para ministrar as disciplinas. Em 2011 67,50% dos alunos responderam que todos os professores possuem domínio.

O terceiro indicador se refere à principal contribuição do curso. Que no ano de 2006 verificou-se um percentual de 47,30% de discentes que colocaram à aquisição de formação profissional. Em 2011 37,50% dos alunos escolheram também a aquisição de formação profissional como atividade de maior contribuição do curso.

O quarto e último indicador positivo do curso se refere à avaliação do nível de exigência do curso. No ano de 2006 foi constatado que 38,20% dos estudantes destacaram que o curso deveria exigir ou ter exigido muito mais de seus alunos, e o mesmo percentual colocou avaliou este indicador com a seguinte resposta: o curso deveria exigir ou ter exigido um pouco mais de seus estudantes. Deixando dúvidas, como já mencionado anteriormente neste trabalho, quanto a situação deste indicador na opinião dos alunos. No ano de 2011 identificamos que 45% dos estudantes pesquisados responderam que o curso deveria exigir ou ter exigido um pouco mais deles, prevalecemos esta escolha, já que o número de estudantes que escolheram este item é maior que em 2006. Concluimos como um indicador positivo do curso, já que como nível de exigência, na opinião dos estudantes não exigiu nem demais nem de menos deles.

## **Grupo 2 - Indicadores a serem desenvolvidos do curso nos anos de 2006 e 2011**

Os indicadores a serem desenvolvidos pelo curso totalizaram em cinco. O primeiro está nas condições das instalações físicas, no ano de 2006 32,70% dos estudantes conceituaram como mal ventiladas e pequenas em relação ao número de estudantes. Em 2011 um percentual bem maior de estudantes, 90%, colocaram como pequenas em relação ao número de estudantes. Esse resultado é preocupante já que no decorrer dos últimos cinco anos esse indicador não teve melhoria e de acordo com os resultados, uma população maior de estudantes, 57,30% a mais no ano de 2011 em relação a 2006, se posicionaram com o mesmo conceito.

O segundo indicador identificado a ser melhorado foi à atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso. Em 2006 32,70% dos alunos conceituaram como desatualizados e mal conservados. No ano de 2011 32,50% dos estudantes se posicionaram com a mesma resposta. Comprovando que nos últimos cinco anos esse indicador continua do mesmo estado e sem melhorias.

O terceiro indicador é a avaliação do currículo do curso. Em 2006 52,7% dos discentes responderam como relativamente integrados, já que as disciplinas se vinculam. No ano de 2011 72,50% dos alunos conceituaram como, relativamente integrados, já que as disciplinas se vinculam apenas por blocos ou áreas de conhecimento afins.

O quarto indicador a ser melhorado é adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso. Em 2006 41,80% dos estudantes pesquisados colocaram como parcialmente adequados. Em 2011 57,50% dos alunos também conceituaram como parcialmente adequados.

O quinto e último indicador a ser melhorado no curso é a disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe. No ano de 2006 34,50% dos alunos opinaram que menos da metade dos professores do curso, na instituição, tem disponibilidade, para orientação extra classe. Em 2011 52,50% se posicionaram com a mesma resposta, mas com uma população maior de estudantes na avaliação deste item. Identificamos com este resultado que houve em acréscimo no número de estudantes que concordam que a maioria dos professores do curso não tem tempo para atender os alunos fora da sala de aula.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudantes do Curso de Secretariado Executivo da UFC foram de grande valia para conclusão da pesquisa, porque foi pela visão e opinião dos mesmos que foi verificado, que a qualidade atual do ensino na UFC, mais específico do curso em verificação. O sistema de avaliação utilizado pelo Ministério da Educação, denominado como Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) 2006, foi preponderante para instrumento de análise deste trabalho, pois foi através do seu resultado e critérios de avaliação que desenvolvemos esta pesquisa, tendo como base de avaliação alguns dos indicadores utilizados no exame para avaliar às condições de ensino e infra-estrutura oferecidos pelo curso.

O objetivo geral da pesquisa que se refere a verificação das percepções dos discentes, concluintes em 2011.2, relativas ao curso em estudo, foi alcançado com êxito, pois através da coleta de informações com o questionário apresentado e respondidos pelos alunos, que conseguimos verificar a situação atual de ensino do curso.

Iniciamos o trabalho elencando os indicadores do questionário sócio-econômico de ENADE 2006, destacamos oito para estudo neste trabalho. Em seguida direcionamos esses indicadores em forma de questionário para a coleta da opinião dos alunos concluintes do curso de Secretariado Executivo da UFC em 2011.2. Após analisarmos esses dados, fizemos uma comparação dos resultados desta pesquisa e o do ENADE 2006. E com isso conseguimos atingir todos os objetivos para o desenvolvimento deste trabalho.

Concluimos que embora o curso possua boas qualidades, ainda necessita de algumas melhorias em seus indicadores sócio-econômicos avaliados. Pois, constatamos com a pesquisa que, atualmente, as instalações físicas do curso possuem mobiliário satisfatório, mas com um espaço pequeno para atender ao número de alunos do curso matriculados no curso; os equipamentos de laboratório do curso estão desatualizados e mal conservados; verificamos também que apenas cerca de 63,75% dos estudantes pesquisados consideram que a maior parte dos professores do curso possui domínio para ministrar as aulas, isto é, um pouco mais da metade do número total de estudantes; o principal fator de contribuição do curso a ainda é aquisição de formação profissional; o currículo do curso é relativamente integrado; os procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso são parcialmente adequados; menos da metade dos professores do curso tem disponibilidade para atender os alunos fora de

sala de aula; quanto ao nível de exigência, foi constatado que o curso deveria ter exigido um pouco mais dos seus alunos.

Também foi verificado que Projeto político Pedagógico do curso obteve uma série de mudanças em 2007 para se adequar a nova realidade exigida pela profissão de Secretariado Executivo, que atualmente está com um perfil profissional mais complexo e dinâmico, e para que possa cumprir as exigências da Lei de Diretrizes e Bases da Educação.

Constatamos como limitação para o desenvolvimento desta pesquisa obras de autores com estudo na área do curso de Secretariado Executivo, pois as poucas fontes verificadas foram coletadas da internet; outra dificuldade encontrada esteve na falta de seriedade dos alunos em responder as questões do questionário apresentado, não em todos, mas em alguns.

Como recomendação para trabalhos futuros nesta área, indicamos como base de estudo os indicadores de avaliação utilizados pelo Ministério da Educação, pois foi através deles que pudemos constatar a situação da qualidade de ensino do curso nos anos de 2006 e 2011. Recomendamos também que deveria haver um melhor esclarecimento sobre o sistema de avaliação do ENADE, aos alunos participantes, de sua importância e os retornos, tanto financeiros como na melhoria da qualidade do ensino que trará para o curso, pois o resultado dessa avaliação visa uma melhoria tanto para o curso como para universidade. O ENADE é uma forma do governo ver como está o curso e se ele deve investir, trazendo desenvolvimento tanto regional como local em toda universidade.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANDRIOLA. **Fatores Institucionais associados aos resultados do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE)**: estudo dos cursos de graduação da Universidade Federal do Ceará (UFC). Qualidade e eficácia em mudança na educação. INEP. Vol. 7. Nº. 1. p.22 a 49. 2009. Disponível em [www.rinace.net](http://www.rinace.net). Acesso em 02 de outubro 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei nº. 9.394 de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, DF, 1996. Disponível em: [www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS). Acesso em: 13 de outubro de 2010.

BRASIL. Lei nº. 10.861, de 14/04/2004. **Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES e dá outras providências**. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 14 de abril de 2004. Disponível em: [www.planalto.gov.br](http://www.planalto.gov.br). Acesso em: 24 de setembro de 2011.

BRASIL MEC/CNE. Diretrizes Curriculares para o curso de Secretariado Executivo. Parecer nº 0102/2004.

BRASIL, /MEC. Portaria de reconhecimento do Curso de Secretariado Executivo. Nº. 2749 de 12 de dezembro de 2001.

BRASIL/MEC. Portaria de regulamentação do ENADE nº. 107 de 09 de julho de 2004.

BRASIL/MEC. Portaria de regulamentação do SINAES. Nº. 2.051 de 09 de julho de 2004.

BRITO, Márcia Regina F. de. **O SINAES e o ENADE**: da concepção à implantação, 2008.p.842 e 848. Artigo - Universidade Estadual de Campinas. São Paulo, 2008. Disponível em: [www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/14.pdf](http://www.scielo.br/pdf/aval/v13n3/14.pdf). Acesso em: 23 de outubro de 2011.

COHEN, Allan R.; FINK, Stephen L. **Comportamento Organizacional: conceito e estudos de casos**. Rio de Janeiro. Ed. Campus. 2003.

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo – FEAAC. **Informações sobre o Curso de Secretariado Executivo da FEAAC**. Fortaleza – CE. 2008. Disponível em: <http://www.feaac.ufc.br/index>. Acesso em 30 de setembro de 2010.

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo - FEAAC. **Projeto Político-Pedagógico do Curso de Secretariado Executivo**, Fortaleza – CE. 2006. Disponível em: [www.prograd.ufc.br/index](http://www.prograd.ufc.br/index). Acesso em 15 de setembro de 2010.

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo - FEAAC. **Manual do Professor**, Fortaleza – CE. 2006. Disponível em <http://www.prograd.ufc.br>. Acesso em: 05 de novembro de 2011.

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo - FEAAC. **Manual do Aluno**, Fortaleza – CE. 2006. Disponível em <http://www.prograd.ufc.br>. Acesso em: 05 de novembro de 2011.

Faculdade de Economia, Administração, Atuária, Contabilidade e Secretariado Executivo – FEAAC. **Manual de Monografia**. Fortaleza – CE. 2008. Disponível em: [www.feaac.ufc.br](http://www.feaac.ufc.br). Acesso em 20 de novembro de 2011.

INEP/ENADE. Relatório do Curso de Secretariado Executivo da Universidade Federal do Ceará – ENADE 2006 - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - Brasília: INEP, 2006. Disponível em: [www.inep.gov.br](http://www.inep.gov.br). Acesso em: 01 de outubro de 2010.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7.ed. – 4. – São Paulo: Atlas, 2009.

NASCIMENTO, João Paulo Rodrigues do. **Secretariado Executivo: Perfil Profissiográfico dos Discentes Graduados pela UFC comparado aos Dispositivos Legais Regentes da Categoria Profissional**, Monografia de Graduação (Bacharelado em Secretariado Executivo) Fortaleza, CE – 2006.

## ANEXOS

**Questionário – Nível de Ensino do Curso de Secretariado Executivo  
Relacionado às condições dos recursos físicos e pedagógicos da UFC e à qualidade do  
ensino oferecido**

Semestre \_\_\_\_\_

Já fez ENADE? \_\_\_\_\_

Previsão de Término do Curso (ano/sem) \_\_\_\_\_

**1 - Condições das instalações físicas.**

- ( A ) Amplas, arejadas, bem iluminada se com mobiliário adequado
- ( B ) Arejadas, bem iluminada se com mobiliário satisfatório, embora, pequena sem relação ao número de estudantes
- ( C ) Bem iluminada se com mobiliário satisfatório, embora sejam mal ventilada se pequena sem relação ao número de estudantes
- ( D ) Mal ventiladas, mal iluminadas, pequena sem relação ao número de estudantes e com mobiliário razoavelmente satisfatório
- ( E ) Mal arejadas, mal iluminadas, com mobiliário inadequado e pequena sem relação ao número de estudantes

**2 - Atualização dos equipamentos de laboratório utilizados no curso.**

- ( A ) Atualizados e bem conservados
- ( B ) Atualizados, mas mal conservados
- ( C ) Desatualizados, mas bem conservados
- ( D ) Desatualizados e mal conservados
- ( E ) Não há laboratório no meu curso

**3 - Avaliação do currículo do curso.**

- ( A ) É bem integrado e há clara vinculação entre as disciplinas
- ( B ) É relativamente integrado, já que as disciplinas se vinculam apenas por blocos ou áreas de conhecimento afins
- ( C ) É pouco integrado, já que poucas disciplinas se interligam
- ( D ) Não apresenta integração alguma entre as disciplinas
- ( E ) Não sei dizer

**4 - Adequação dos procedimentos de ensino adotados com os objetivos do curso.**

- ( A ) Bastante adequados
- ( B ) Adequados

- ( C ) Parcialmente adequados
- ( D ) Pouco adequados
- ( E ) Inadequados

**5 - Disponibilidade dos professores do curso, na instituição, para orientação extra classe.**

- ( A ) Todos têm disponibilidade
- ( B ) A maioria tem disponibilidade
- ( C ) Cerca da metade tem disponibilidade
- ( D ) Menos da metade tem disponibilidade
- ( E ) Nenhum tem disponibilidade

**6 - Domínio dos professores para ministrar as disciplinas.**

- ( A ) Sim, todos têm
- ( B ) Sim, a maior parte deles têm
- ( C ) Sim, mas apenas metade deles têm
- ( D ) Sim, mas menos da metade deles têm
- ( E ) Não, nenhum deles têm

**7 - Avaliação do nível de exigência do curso.**

- ( A ) Deveria exigir/ter exigido muito mais de mim
- ( B ) Deveria exigir/ ter exigido um pouco mais de mim
- ( C ) Exige/exigiu de mim na medida certa
- ( D ) Deveria exigir/ter exigido um pouco menos de mim
- ( E ) Deveria exigir/ter exigido muito menos de mim

**8 - Principal contribuição do curso**

- ( A ) A obtenção de diploma de nível superior
- ( B ) A aquisição de cultura geral
- ( C ) A aquisição de formação profissional
- ( D ) A aquisição de formação teórica
- ( E ) Melhores perspectivas de ganhos materiais