

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Submetido em: 10/5/2025

Aceito em: 19/7/2025

Publicado em: 26/2/2026

Maria Geisiene Gomes Rodrigues¹

Rafael Galdino Maia²

Andressa Pacífico Franco Quevedo³

PRE-PROOF

(as accepted)

Esta é uma versão preliminar e não editada de um manuscrito que foi aceito para publicação na Revista Contexto & Educação. Como um serviço aos nossos leitores, estamos disponibilizando esta versão inicial do manuscrito, conforme aceita. O manuscrito ainda passará por revisão, formatação e aprovação pelos autores antes de ser publicado em sua forma final.

<https://doi.org/10.21527/2179-1309.2026.123.17241>

RESUMO

Este estudo analisou a implementação do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), a partir da percepção de satisfação de um grupo de alunos concluintes do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP). Considerando que, na execução das políticas públicas, estão envolvidos múltiplos atores, interesses e condicionantes, foi proposto um *framework* analítico abrangendo os níveis macro, meso e micro, para análise e definição de rumos no processo de implementação, situando a experiência discente nesse processo. A satisfação discente foi analisada quanto a cinco fatores institucionais: ambiente virtual de

¹ Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE. Recife/PE, Brasil. <https://orcid.org/0009-0007-8844-2979>

² Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Espírito Santo – IFES. Vitória/ES, Brasil.
<https://orcid.org/0009-0000-7743-4366>

³ Universidade Federal Rural de Pernambuco - UFRPE. Recife/PE, Brasil. <https://orcid.org/0000-0001-8357-3717>

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

aprendizagem (AVA), tutores, professores, polos de apoio presencial e atributos do curso. Os dados coletados indicaram satisfação quanto ao AVA, à atuação dos tutores e à estrutura geral do curso, mas também críticas significativas à atuação docente e à infraestrutura dos polos presenciais. Além disso, foram apontadas fragilidades na articulação entre ensino, pesquisa e extensão, deficiências no material didático e ausência de práticas formativas condizentes com os objetivos do BAP. Tais resultados refletem a eficácia percebida da política pública, isto é, o grau de alcance de objetivos formais da política sob a perspectiva dos seus destinatários diretos. Pelo exposto, confirmou-se a hipótese inicialmente levantada: a satisfação discente está relacionada a múltiplos níveis da implementação, podendo fornecer importantes indícios sobre a eficácia da política pública. Diante disso, o estudo ressalta a importância da abordagem multinível como instrumento de reflexão e ação, que pode contribuir para o diagnóstico de falhas e revelar possibilidades de correções e de aperfeiçoamento do Programa. Conclui-se que a satisfação discente é uma relevante entrada no processo de avaliação de políticas educacionais. Embora não seja suficiente para aferir a efetividade das políticas em sentido amplo, a pesquisa de satisfação discente deve ser conectada a outras ferramentas e fontes para diagnóstico e aperfeiçoamento do Programa. Para estudos futuros, recomenda-se a inclusão de outros atores, documentos institucionais e ferramentas complementares de avaliação, com vistas a informar decisões que gerem ações concretas para o aprimoramento do PNAP.

Palavras-chave: Políticas públicas; implementação; eficácia; satisfação discente; ensino superior a distância.

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF PNAP AT UFRPE:

STUDENT SATISFACTION AS AN INDICATOR OF PUBLIC POLICY EFFECTIVENESS

ABSTRACT

This study analyzed the implementation of the National Training Program in Public Administration (PNAP) at the Federal Rural University of Pernambuco (UFRPE), based on the satisfaction perceptions of a group of graduating students from the Bachelor's Degree in Public Administration (BAP) program. Given that public policy implementation involves multiple actors, interests, and contingencies, a comprehensive analytical framework encompassing macro, meso, and micro levels was proposed to

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

analyze and define directions in the implementation process, situating the student experience within this context. Student satisfaction was examined across five institutional factors: virtual learning environment (VLE), tutors, professors, student support buildings, and course attributes. The data collected indicated satisfaction with the VLE, tutor performance, and the overall course structure, but also significant criticisms concerning faculty performance and the infrastructure of the student support buildings. Furthermore, weaknesses were identified in the articulation among teaching, research, and extension activities, deficiencies in instructional materials, and the absence of formative practices aligned with the objectives of the BAP. These results reflect the perceived effectiveness of the public policy, that is, the extent to which the formal objectives of the policy are achieved from the perspective of its direct beneficiaries. Based on these findings, the initial hypothesis was confirmed: student satisfaction is related to multiple levels of implementation and can provide important insights regarding the effectiveness of public policy. Consequently, the study highlights the importance of a multilevel approach as a tool for reflection and action, which can contribute to diagnosing shortcomings and identifying possibilities for correction and enhancement of the Program. The study concludes that student satisfaction constitutes a significant input in the evaluation process of educational policies. Although it is insufficient alone to assess policy effectiveness in a broad sense, student satisfaction surveys should be connected with other tools and data sources to inform diagnosis and program improvement. For future research, the inclusion of additional stakeholders, institutional documents, and complementary evaluation instruments is recommended to support decisions that generate concrete actions for the advancement of PNAP. Keywords: Public policy; implementation; effectiveness; student satisfaction; distance higher education.

Keywords: Public policies; implementation; effectiveness; student satisfaction; distance higher education.

1 INTRODUÇÃO

No Brasil, os cursos de graduação oferecidos na modalidade de ensino educação a distância (EaD) têm sido cada vez mais procurados por estudantes que, por vários motivos, a exemplo da falta de tempo e de recursos financeiros, não conseguem frequentar um curso superior presencial. No ano

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

2000, havia apenas 10 cursos superiores de graduação EaD, ao passo que, em 2022, houve um salto para 9.186 cursos (INEP, 2023), demonstrando que, no país, assim como em diversas partes do mundo, há um crescimento exponencial da educação superior a distância.

O Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) é uma política pública do Governo Federal que oferece cursos na modalidade EaD nas IPES (Instituições Públicas de Ensino Superior) aderentes ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB). Em “rede nacional coordenada pela Diretoria de Educação a Distância (DED) da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES)” (Savi, 2020, p. 20), tem como finalidade principal formar pessoas para atuarem na gestão pública, especialmente em nível local (CAPES, 2020). Desde 2010 ocorre a implementação do PNAP na UFRPE (Universidade Federal Rural de Pernambuco), por meio do curso BAP (Bacharelado em Administração Pública) e dos cursos de especialização *lato sensu* que fazem parte do Programa, quais sejam: Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão Pública Escolar Municipal.

A eficácia das políticas públicas refere-se ao grau em que seus objetivos são alcançados e, para essa verificação, é válido considerar o ponto de vista dos seus destinatários. Embora possam utilizar pesquisas para se manter atualizadas das percepções e expectativas de seus discentes sobre o desempenho dos serviços educacionais prestados (Elliott; Shin, 2002), as IPES podem também identificar nas avaliações aspectos que contribuem, dificultam ou mesmo impedem a consecução dos objetivos do Programa. Destacam Kanwar e Sanjeeva (2022, p. 2, tradução nossa) que os alunos são “importantes julgadores internos do desempenho da instituição”. A percepção dos estudantes, portanto, pode ser captada e interpretada para aferir o grau da eficácia de uma política pública.

Este artigo analisa de maneira crítica os condicionantes da implementação do PNAP na UFRPE, reconhecendo que a execução de públicas educacionais, especialmente no contexto da EaD, implica interações de níveis cujos componentes não se limitam a fatores e circunstâncias locais. Parte-se da hipótese de que a satisfação discente serve como um indicador que expressa as condições locais da implementação (nível micro), mas, além disso, permite identificar entraves políticos e estruturais vinculados aos níveis meso (institucional e diretivo) e macro (constitucional e estratégico) da política pública.

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

Com base nessa hipótese, o estudo pretende oferecer uma contribuição ao campo da avaliação de políticas públicas educacionais, porque compreende que a satisfação dos alunos, como uma percepção subjetiva de resultados, pode ser empregada como indicador de eficácia percebida dentro de um contexto amplo de análise da implementação da política pública. Para isso, é proposto um *framework* analítico multinível que articula os níveis macro, meso e micro da execução do PNAP, conectando os dados empíricos da satisfação de alunos concluintes do curso BAP a fatores institucionais e outras condicionantes estruturais e variáveis quem compõem esses três níveis.

Considerando-se este cenário, a pesquisa busca responder à seguinte pergunta: Qual é o nível de satisfação dos alunos do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP) da UFRPE quanto à eficácia do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP)? O objetivo geral é analisar a implementação do PNAP na UFRPE com foco na percepção discente, articulando os dados empíricos a um *framework* analítico multinível, visando à compreensão crítica da eficácia percebida dessa política pública educacional. Estes são os objetivos específicos: a) descrever o processo de formulação e implementação e avaliação do PNAP na UFRPE; b) analisar a percepção de satisfação dos estudantes do oitavo período do BAP/UFRPE em relação ao PNAP, com suporte em fatores institucionais identificados na literatura; c) propor um *framework* analítico com abordagem multinível da implementação do PNAP, situando a pesquisa de satisfação como mecanismo viável para a avaliação da eficácia da política pública.

1.1 Fundamentação Teórica

1.1.1 Ciclo do PNAP na UFRPE – formulação, implementação e avaliação

Dever do Estado, da família e direito de todos, a educação visa ao pleno desenvolvimento da pessoa, preparando-a para o exercício da cidadania e para o mercado de trabalho (Brasil, 1988). É imprescindível ao cumprimento desse dever que o Estado implemente políticas públicas, isto é, “ações e medidas [...] para atender as demandas da sociedade” (Matias-Pereira, 2008, p. 48). Programas como o PNAP (Programa Nacional de Formação em Administração Pública) também são considerados políticas públicas, já que se configuram como instrumentos aptos a impulsionar a atuação estatal para o atendimento do interesse público (Bucci, 2008; Kerstenetzky, 2014).

AValiação DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Normalmente as políticas públicas atravessam fases que se inter-relacionam e se retroalimentam, constituindo o chamado ciclo das políticas públicas. Na literatura, podem ser destacadas 3 fases essenciais (Lima; D'Ascenzi, 2013; Rua, 2014; Secchi; Coelho; Pires, 2019): a) **Formulação** – Fase em que os problemas são identificados e o Estado escolhe aqueles sobre os quais deve intervir, produzir alternativas de solução ou tomar decisão; b) **Implementação** – Fase de execução da política, em que são cumpridos objetivos e metas e realizadas ações, visando resolver os problemas escolhidos quando de sua elaboração; c) **Avaliação** – Fase de coleta e análise sobre o conteúdo da política pública, seu processo, resultados, qualidade ou impactos na realidade (Rua, 2014). Os resultados das avaliações possibilitam que as políticas sofram ajustes ou reformulações.

Entre 2003 e 2006, a oferta de cursos superiores por instituições públicas se expandiu, com tendência ao emprego da EaD (Cavalcanti, 2016). Nessa conjuntura, houve a formulação do PNAP pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), com lançamento em 2009 (CAPES, 2009). O Sistema UAB atua como articulador, financiador e indutor do PNAP (Oliveira; Pena; Fichter Filho, 2023). Sobre o processo de formulação do Programa, explica Savi (2020, p. 21):

A construção do PNAP foi de forma coletiva e colaborativa, por meio de uma rede composta pela Escola Nacional de Administração Pública, Ministério do Planejamento, Ministério da Saúde, a Fundação Oswaldo Cruz, o Conselho Federal de Administração e algumas IPES vinculadas ao Sistema UAB, o que favoreceu para a legitimidade da proposta, com a contribuição das competências dos diversos atores envolvidos.

O PNAP oferece 5 cursos superiores: Bacharelado em Administração Pública e especializações em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal, Gestão em Saúde e Gestão Escolar, na modalidade EaD, com alcance em todo o território nacional (CAPES, 2020)⁴. Sua implementação ocorre dentro das IPES participantes do Sistema UAB e aderentes ao Programa, observados os critérios dos editais publicados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES).

Na UFRPE, a implementação iniciou em 2010, com o curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP) e com os cursos de especialização em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão Pública Escolar Municipal, todos vinculados à Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia (UAEADTec) (UFRPE, 2024d). As vagas do BAP são preenchidas através do Exame

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

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Nacional do Ensino Médio (ENEM) ou por editais de ingressos extras divulgados pela Pró-Reitoria de Ensino de Graduação (PREG) (UFRPE, 2020).

A seguir, traça-se um panorama com informações gerais sobre o BAP, contendo normativas que o regulamentam, organização curricular, objetivos, distribuição de vagas desde o início do curso e quantitativos de alunos formados, evadidos e matriculados.

Quadro 1 – Informações gerais sobre o BAP/UFRPE/PNAP.

BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA/UFRPE		
Curso regulamentado em 02/09/2009 pela Resolução nº 017/2010 e vinculado à UAEADTec		
Reconhecimento do curso: Portaria nº 405, de 29/05/2015, com renovações de reconhecimento pelas Portarias nº 274, de 03/04/2017, nº 695, de 13/06/2022 e nº 389, de 13/08/2024		
Início das atividades: março/2010, na modalidade EaD (semipresencial)		
Carga horária total de 3.210 horas, distribuídas em 8 períodos letivos (4 anos)		
Currículo	Disciplinas básicas e estruturantes e Disciplinas ligadas à atuação profissional – 2 estágios curriculares supervisionados obrigatórios, 2 disciplinas de trabalho de conclusão de curso (TCC) e atividades acadêmicas curriculares (AACC) Carga horária dos componentes curriculares: entre 30h e 60h. Para disciplinas de estágio curricular obrigatório, 180h distribuídas em dois semestres (90h cada).	
Objetivos do curso	Formar profissionais que: a) atuem de forma proativa, ética e democrática em organizações governamentais e não governamentais; b) possuam habilidades de pesquisa, planejamento, coordenação e controle de ações na administração; c) saibam enfrentar desafios locais, regionais e do mercado de trabalho, como líderes estratégicos, que se adaptam ao ambiente globalizado e às mudanças, com iniciativa e criatividade.	
Distribuição de vagas (2010 a 2024)		
Ano	Polos	Total de vagas
2010	Recife, Jaboatão dos Guararapes, Carpina e Limoeiro	240
2011	Afrânio, Gravatá, Olinda, Pesqueira, Surubim, Camaçari (BA), Recife, Jaboatão dos Guararapes, Carpina e Limoeiro	500
2015	Recife, Carpina e Limoeiro	150
2017	Afrânio, Carpina e Pesqueira	150
2021	Afrânio, Carpina, Pesqueira, Recife e Limoeiro	150
2024	Carpina, Jaboatão dos Guararapes, Limoeiro, Pesqueira e Recife	135
Polos ativos (2024.1)		Afrânio, Pesqueira, Limoeiro, Carpina, Recife e Jaboatão dos Guararapes
Alunos formados (2010 a 2024.1)		288
Alunos evadidos (2010 a 2024.1)		609
Alunos matriculados (2024.2)		233

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

Observa-se no quadro 1 que a oferta de vagas do BAP diminuiu ao longo dos anos, de 500 em 2011 para 135 em 2024. Além disso, as ofertas após 2011 passaram a não ter uma regularidade anual. É possível que alguns alunos tenham feito escolha aleatória do curso (Souza, 2014), revelando que a demanda mercadológica em algumas regiões no entorno dos municípios-sedes de polos pode ter sido superestimada, dada a expressiva evasão de 2010 a 2024.1 (609 deixaram o curso), mais do que o

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

dobro do total de alunos formados no mesmo período (288).

Relatório do Observatório de Dados da Graduação da IPES (UFRPE, 2021) mostra elevado percentual de evasão no BAP no ano de 2017 (60,36%), ano em que foram ofertadas 150 vagas. Houve queda dos percentuais de evasão nos anos seguintes: 26,57% em 2018 e 14,71% em 2019, mas essa leitura não é otimista, já que nesse período não foram ofertadas vagas (UFRPE, 2021). Logo, entre 2018 e 2019, houve evasões alunos que estavam matriculados em anos anteriores. Esse recorte indica que a IPES não conseguiu suplantiar os desafios para garantir a permanência e retenção dos estudantes no BAP, o que impossibilitou a formação de gestores públicos, um dos objetivos centrais do curso. Isso demonstra importante falha na eficácia da política pública.

Outro aspecto adverso que explica a redução da oferta de vagas no BAP ao longo dos anos e até mesmo a expressiva evasão escolar é a diminuição de recursos financeiros, pois isso compromete não só o funcionamento desse curso, mas também de todos os outros que compõem o Programa. O PNAP vem sofrendo forte contingenciamento orçamentário e verdadeiro desmonte ao longo dos anos, o que traz risco de descontinuidade da política pública, como alertam Oliveira, Pena e Fichter Filho (2023). Interfere negativamente na implementação do PNAP o fato de o Sistema UAB/CAPES ser financiado por dotações orçamentárias consignadas ao Ministério da Educação, conforme Decreto n.º 5.800/2006 (Kato; Alves, 2025)⁵. Assim, ao menos em tese, o Governo Federal não está obrigado a fazer dotações orçamentárias para o Sistema UAB/CAPES em cada exercício financeiro.

Todo o Sistema UAB foi significativamente impactado pelos contingenciamentos orçamentários ao longo dos últimos anos. De acordo com dados da CAPES (2025), no ano de 2012, o MEC repassou pouco mais de 154,6 milhões de reais para custeio do Sistema, mas totais alarmantes em 2021 e 2022 (pouco mais de 28 e 24 milhões de reais, respectivamente), com sinais de recuperação em 2023 (em torno de 46 milhões de reais) e em 2024 (65,6 milhões de reais).

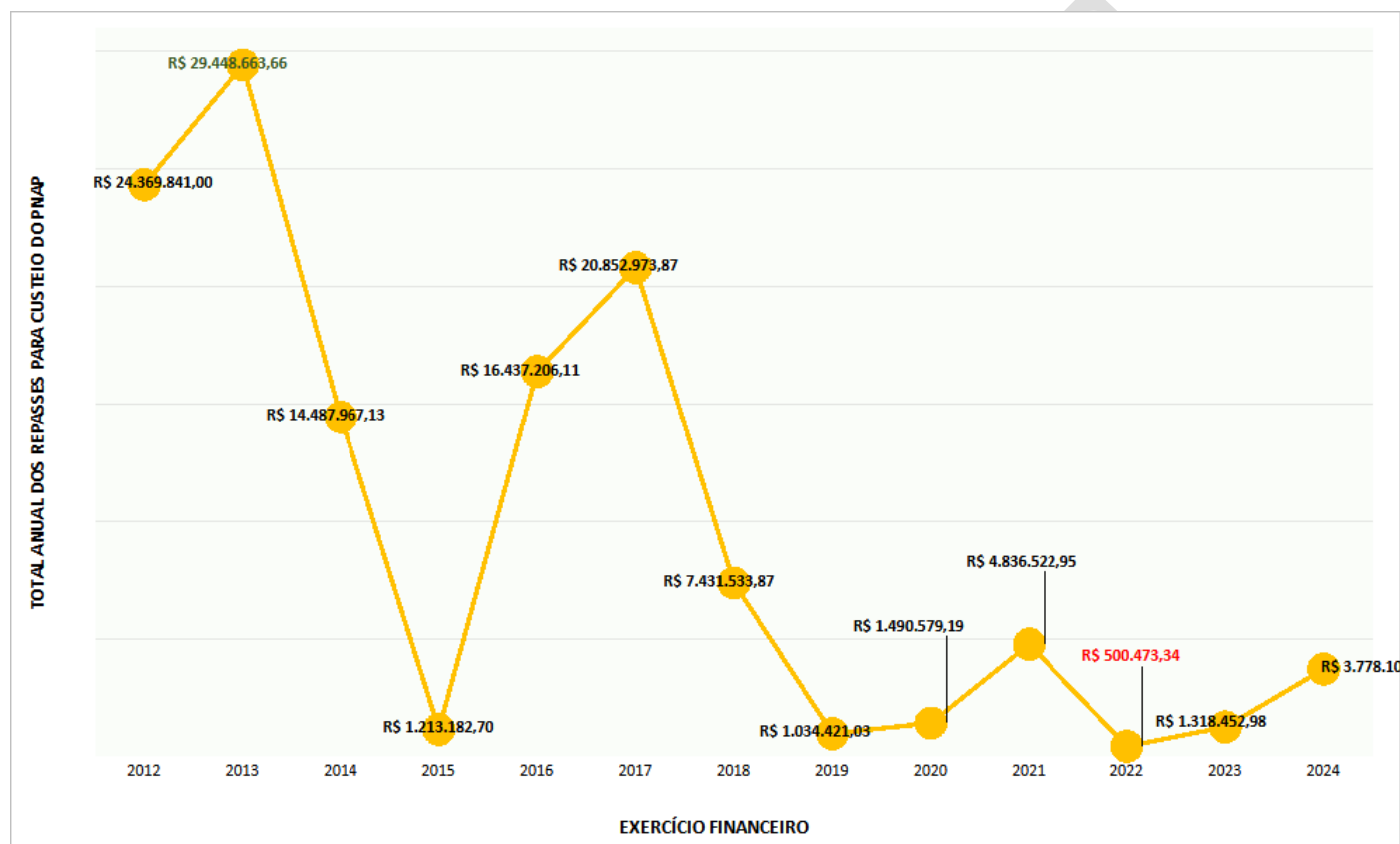
Na figura 1, que demonstra a estimativa dos valores repassados pelo Sistema UAB/CAPES às IPES para o custeio do PNAP de 2012 a 2024, verifica-se uma queda expressiva de recursos, principalmente a partir de 2018, atingindo o menor montante da série em 2022. A liberação de recursos

⁵ Até 2011, o Sistema UAB “era também financiado com recursos oriundos do Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação (FNDE)” (CAPES, 2025). Apesar dessa mudança, não houve atualização no texto do Decreto n.º 5.800/2006, de modo que a norma ainda consigna o FNDE como um dos financiadores do Sistema.

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

ao PNAP está condicionada à quantidade de vagas ofertadas anualmente pelas instituições (CAPES, 2025), não havendo garantia de financiamento contínuo para a manutenção das turmas em andamento.

Figura 1 – Repasses do Sistema UAB/CAPES para o PNAP no período de 2012 a 2024.



Fonte: Elaborada pelos autores com base em dados fornecidos pela CAPES (2025).

Por todo o exposto, importa reconhecer que recursos financeiros suficientes são imprescindíveis para a execução e continuidade de uma política pública (Sabatier; Mazmanian, 1980), mas sua permanência também requer ajustes em seus rumos. As propostas de mudança emergem da avaliação da política e da retroalimentação (*feedback*) que se processa nos níveis operacional (micro), diretivo (meso) e constitucional (macro) da execução dos programas, num fluxo contínuo e não linear (Hill; Hupe, 2002). Ressalta-se que, para avaliar como estão sendo implementadas as políticas públicas educacionais, existem diversas metodologias de monitoramento, porém nenhum instrumento avaliativo é autossuficiente para dar conta dos múltiplos aspectos, condicionantes e enfoques possíveis

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

de análise de uma política pública.

Afinal, se não há consenso nem sequer quanto a conceitos básicos no campo da análise de políticas públicas (Draib, 2011), muito menos haverá das metodologias de avaliação. Nessa profusão de instrumentos, a pesquisa de satisfação do usuário é um dos meios de que pode se valer o gestor público para acompanhar a execução da política pública (ENAP, 2013). Essa ferramenta permite identificar como os usuários se sentem em relação ao serviço público que lhe foi prestado (Brasil, 2025), considerando-se a satisfação “em termos de expectativas e da percepção que [...] têm dos serviços recebidos” (Esperidião; Trad, 2005, p. 304).

Na UFRPE, a avaliação dos cursos de graduação EaD é feita de forma geral, por instrumento padronizado pela IPES para todos os cursos oferecidos nessa modalidade. O PDI (Plano de Desenvolvimento Institucional) preconiza que a avaliação dos cursos de graduação é contínua e segue parâmetros estabelecidos pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) e pelo INEP, mediante instrumentos aplicados a docentes, discentes e servidores técnico-administrativos (UFRPE, 2022).

Entretanto, relatório mais recente da IPES aponta que 258 dos 629 discentes vinculados à UAEADTec e aptos a participar da avaliação institucional responderam ao questionário da CPA, isto é, apenas 41,02% (UFRPE, 2022). Isso evidencia a necessidade de a IPES ampliar a divulgação do instrumento e incentivar os estudantes da EaD a respondê-lo, conscientizando-os da importância dessa ferramenta que, a partir de seus resultados, pode impulsionar a ação institucional e promover mudanças positivas, contribuindo para a melhoria da qualidade da educação superior a distância na UFRPE.

Por fim, deve-se destacar que a IPES incluiu a EaD ao seu Plano de Desenvolvimento Institucional 2021-2030 (PDI) “como política estratégica para expansão da Educação Superior e interiorização da UFRPE” (UFRPE, 2022, p. 194-200). Isso demonstra que a IPES busca integrar a EaD à sua cultura organizacional, declarando formalmente sua visão para os gestores e a comunidade acadêmica. A incorporação da educação a distância ao PDI expressa a busca do cumprimento de metas específicas para a modalidade e tende a se refletir positivamente na efetividade do PNAP, desde que acompanhada de ações concretas, suportadas por recursos financeiros condizentes.

AValiação da Implementação do Pnap na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

1.1.2 Satisfação discente e percepção de desempenho da política pública educacional

Vários fatores podem influenciar a satisfação de um estudante de curso superior. Para Marcuzzo *et al.* (2017), há fatores institucionais (ligados à experiência educacional discente) e fatores pessoais. Akcay (2023) identifica 3 categorias de fatores: a) Educacionais – conteúdo, estrutura e duração do curso, materiais didáticos, interação instrutor-aluno, etc.; b) Individuais – engajamento, estresse/ansiedade, experiência em aprendizado *on-line* do aluno, etc.; e c) Sistêmicos – funcionalidade, suporte e acessibilidade ao sistema de aprendizagem.

Neste artigo, a satisfação do aluno é compreendida a partir da percepção dos estudantes sobre os serviços e instalações disponibilizados pela instituição de ensino (Kanwar; Sanjeeva, 2022). Não serão considerados na análise fatores estritamente pessoais que possam influenciar a satisfação do discente⁶, mas apenas variáveis institucionais e tangíveis. A delimitação temática não desconsidera a relevância de estudos com enfoque em fatores subjetivos. Na verdade, não se busca uma objetividade pura, pois a percepção de cada sujeito é permeada por suas vivências, seu repertório cultural e pelos contextos sociais e econômicos onde está inserido (Rey, 2003).

Existem críticas ao reducionismo da avaliação de políticas educacionais para atender à lógica do mercado (Afonso, 2000), na qual prevalece o consumo de produtos e serviços, com preocupação predominantemente quantitativa – sem considerar impactos e efeitos sociais. De forma oposta, Hatry (1999) entende que é possível realizar pesquisas, inclusive de satisfação, com os usuários de determinado serviço, para captar atributos de qualidade e efetividade. Nessa linha, Draibe (2001) também reconhece que as pesquisas de avaliação permitem identificar aspectos ligados à efetividade e à qualidade do cumprimento dos objetivos de uma política pública, embora condene o seu uso unicamente para tais fins, sem ampliação para o estudo dos efeitos e impactos dos programas.

Em atenção a esses embates, compreende-se que o indicador *satisfação discente* não é suficiente para atestar, categoricamente, se todos os objetivos formais da política pública vêm sendo cumpridos. Aliás, a implementação muitas vezes se distancia dos objetivos formalmente concebidos pelos formuladores do programa, e estes podem concluir pelo insucesso da política caso verifiquem

⁶ Há diversas pesquisas que consideram fatores pessoais como influenciadores da satisfação dos alunos, a exemplo de estilo de aprendizagem (Kanwar; Sanjeeva, 2022), coeficiente acadêmico e características demográficas dos estudantes, como gênero e idade (Bright; Graham Jr., 2016).

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

que os objetivos traçados não foram precisamente atingidos (Arretche, 2001; Lipsky, 2010). A análise puramente voltada ao alcance dos objetivos não leva em conta a interferência dos atores, interesses e diversas outras condições e variáveis que se imbricam na implementação da política pública.

De toda forma, embora seja necessária a triangulação com outras ferramentas⁷, a pesquisa de implementação com enfoque no destinatário (Lipsky, 2010) quanto à percepção dos fatores institucionais que evidenciam a (in)eficácia da política é um instrumento pertinente para subsidiar a análise e a ação de destinatários, executores e formuladores. Os resultados desse tipo de pesquisa podem propulsioná-los a discutir uma revisão dos objetivos da política pública. À luz de aspectos pedagógicos e formativos e da análise dialogada dos resultados obtidos, que reconhece limitações e se descola de leituras unicamente mercadológicas, defende-se a legitimidade da pesquisa de satisfação discente para monitorar a implementação da política pública e modificar seus rumos.

O desempenho percebido pelo usuário pode ser aferido sob três parâmetros: se há superação das expectativas, ocorre alta satisfação; se há atendimento, satisfação; se as expectativas não foram atendidas, gera-se insatisfação, como estabelecido nos trabalhos de Kotler e Keller (2012) e Oliver (2006). Esses paradigmas foram selecionados com fins metodológicos, sem rechaçar os aspectos formativos, pedagógicos e políticos envolvidos na implementação de uma política educacional, pois devem ser analisados criticamente em função dos resultados da pesquisa de satisfação discente.

Dessa forma, a pesquisa de satisfação discente é uma escolha metodológica e pragmática, ponto de partida dentro de uma abordagem multinível da implementação, orientada a fornecer indicadores sobre a implementação do PNAP face a face com os alunos do curso BAP, captando a percepção dos estudantes em relação ao desempenho institucional, sem invalidar o uso de outras ferramentas avaliativas. A análise dos níveis de satisfação pode subsidiar debates, condicionar escolhas dos *stakeholders*⁸ e informar suas decisões finais, para, ao fim, gerar ações voltadas ao aperfeiçoamento da política pública.

⁷ Como documentos institucionais, dados estatísticos, grupos de discussão e pesquisas mais amplas para a avaliação de efeitos e impactos na realidade social. A avaliação da efetividade da política pública, vale dizer, de transformações sociais mais amplas, exige triangulação com outros tipos de dados e abordagens de análise.

⁸ *Stakeholders*, ou atores políticos, são “aqueles cujos interesses poderão ser afetados, positiva ou negativamente, pelo rumo tomado por uma determinada política pública. Os atores políticos podem ser indivíduos, grupos ou organizações” (Miranda, 2021, p. 37).

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Adaptando-se os estudos de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012) e Gobbo (2013), foram reconhecidos 5 principais fatores institucionais que influenciam a satisfação de alunos de cursos de graduação a distância: 1 – Ambiente virtual de aprendizagem (AVA)⁹; 2 – Professores; 3 – Tutores¹⁰; 4 – Polos de apoio presencial¹¹; e 5 – Atributos do curso¹². Esses fatores normalmente atuam de forma interdependente na dinâmica da EaD. Lançando-se mão de um exemplo simples, quando o AVA (fator 1) apresenta instabilidade, os alunos têm dificuldade para acompanhar o conteúdo e realizar atividades; o apoio dos tutores é prejudicado (fator 3), pois deixam de prestar suporte e avaliar a participação dos alunos. Dada a menor frequência de retorno, é também possível que os professores (fator 2) percam informações importantes sobre o desenvolvimento dos estudantes na disciplina.

2 METODOLOGIA

Este estudo adota uma abordagem mista, pois combina procedimentos quantitativos e qualitativos visando à compreensão aprofundada da percepção discente sobre a implementação do PNAP na UFRPE. Quanto aos procedimentos, utilizou-se pesquisa documental, bibliográfica e por *survey*, mediante a aplicação de um questionário estruturado. Em relação aos objetivos, trata-se de uma pesquisa descritiva, porque busca avaliar a eficácia percebida no processo de implementação do PNAP na instituição de ensino, através da análise do nível de satisfação dos alunos do BAP.

O universo da pesquisa é composto pelos 233 alunos matriculados no BAP da UFRPE no semestre 2024.2. Não havia turmas de períodos intermediários em atividade (segundo a sétimo), somente do primeiro e oitavo períodos do curso. Foi excluída a autora Maria Geisiane Gomes Rodrigues¹³ e os 200 alunos do primeiro período. Assim, a amostra consistiu apenas dos 32 estudantes

⁹ AVA é um sistema, disponível na internet, que integra diversas mídias, linguagens e recursos, permitindo a interação entre pessoas e objetos de conhecimento, bem como a elaboração e socialização de produções, para atingir determinados objetivos (Almeida, 2003).

¹⁰ Novello, Laurino e Vaniel (2013) lecionam que o tutor presencial acolhe os acadêmicos e os auxilia a organizar atividades e estudos, enquanto que o tutor a distância atua com o professor, e sua atribuição principal é problematizar os conteúdos específicos e acompanhar a aprendizagem dos discentes.

¹¹ Os polos de apoio presencial, geralmente instalados em escolas públicas estaduais ou municipais, são um “prolongamento orgânico e funcional da Instituição em âmbito local” (Brasil, 2016, p. 3).

¹² Gobbo (2013) elenca diversos atributos de um curso superior de graduação, como métodos pedagógicos, atividades realizadas, integração teoria e prática, corpo docente, percepção da qualidade pelo aluno, organização e coordenação entre professores, satisfação dos egressos, entre outros.

¹³ À época da coleta de dados, a autora Maria Geisiane Gomes Rodrigues era uma das alunas do oitavo período do curso BAP (Polo Afrânio), e, por esse motivo, não respondeu ao questionário.

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

que estavam concluindo o curso (oitavo período), já que alunos avançados tendem a possuir vivência acadêmica mais amadurecida em comparação com alunos de períodos iniciais (Igue; Bariani; Milanesi, 2008). A fim de mitigar tal restrição, que poderia limitar o alcance analítico da pesquisa, foi feita a triangulação dos achados com análise documental, ancorada principalmente nas disposições do projeto pedagógico do curso (PPC) (UFRPE, 2020).

Para a coleta de dados, foi elaborado um questionário no *Google Forms*, contendo 16 perguntas, sendo 8 fechadas (obrigatórias) e 8 abertas (optativas), destinado aos alunos do oitavo período do BAP nos 5 polos (Afrânio, Carpina, Pesqueira, Recife e Limoeiro). Houve um pré-teste do questionário, enviado para 3 alunos, com a finalidade de verificar se havia dificuldades no entendimento das perguntas. Por não terem sido constatadas falhas, um *link* do formulário foi enviado para os alunos via mensagem individual no AVA/Moodle. Antes de responderem, os alunos teriam que ler um termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE), contendo breve contextualização sobre o PNAP e os objetivos da pesquisa. As respostas foram coletadas durante 8 dias, de maneira anônima.

Na análise quantitativa, realizou-se apuração estatística (frequência relativa simples – Fi) dos percentuais de cada escala de satisfação quanto aos cinco fatores avaliados. Já a análise qualitativa seguiu os princípios da análise de conteúdo temática por frequência (Bardin, 2011), dividindo-se em três etapas: a) pré-análise das respostas abertas; b) definição das subcategorias temáticas por recorrência; e c) categorização interpretativa com base nos fatores institucionais. As respostas mais significativas foram codificadas (Dep1, Dep2, Dep3, ...) e trianguladas com informações do PPC do curso, outros documentos institucionais, normativas específicas e estudos anteriores, conforme o caso.

Os fatores institucionais avaliados e a quantidade de questões referentes a cada um, bem como a literatura revisada para a escolha das perguntas, estão detalhados a seguir.

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

Quadro 2 - Fatores institucionais avaliados pelos estudantes.

FATORES INSTITUCIONAIS	NÚMERO DE PERGUNTAS POR FATOR E REFERÊNCIAS
Fator 1 – Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/MOODLE)	1 pergunta adaptada do trabalho de Ackay (2023)
	1 pergunta de elaboração dos autores desta pesquisa
Fator 2 – Professores	1 pergunta adaptada de Ackay (2023)
	2 perguntas de elaboração dos autores desta pesquisa
Fator 3 – Tutores	1 pergunta adaptada de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012)
	1 pergunta de elaboração dos autores deste trabalho
Fator 4 – Polos de apoio presencial	2 perguntas adaptadas do estudo de Freitas, Silva e Magalhães Júnior (2012)
	1 pergunta de elaboração dos autores deste estudo
Fator 5 – Atributos do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP)	3 perguntas adaptadas de Ackay (2023) e Gobbo (2013)
	3 perguntas de elaboração dos autores desta pesquisa
TOTAL DE PERGUNTAS	16

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

No intuito de ampliar o horizonte de análise sobre os resultados da pesquisa, à guisa de contribuição teórica para subsidiar estudos futuros, foi elaborado um *framework* analítico, adaptado dos estudos de Hill e Hupe (2002) e de Roberts (2019), que articula os três níveis de implementação do PNAP (macro, micro e meso) e insere a pesquisa de satisfação discente como instrumento para captar a percepção de eficácia da política no nível de rua (diretamente pelos destinatários). A estrutura proposta é apresentada ao final da seção de resultados e integra os achados desta pesquisa e os estudos abalizados daqueles autores.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Responderam ao questionário 25 alunos (78% da amostra). Os percentuais de cada resposta objetiva, bem como trechos de respostas subjetivas sobre a satisfação dos alunos quanto a fatores institucionais relacionados ao curso BAP/UFRPE/PNAP serão apresentados e analisados a seguir.

3.1 Fator 1 – Ambiente virtual de aprendizagem (AVA/Moodle)

A maioria dos entrevistados avaliaram o AVA/Moodle em seu conjunto de maneira positiva (64% satisfeitos e 4%, muito satisfeitos), mas 24% estão pouco satisfeitos, 4%, insatisfeitos, e 4%, muito insatisfeitos (tabela 1). Alguns respondentes relataram problemas no sistema, principalmente: a) *instabilidade e falta de acesso*; b) *recursos interativos insuficientes*; c) *deficiências no suporte*

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

técnico; d) necessidades de atualização do layout e ampliação da mobilidade.

O uso do AVA/Moodle é frequentemente prejudicado pela instabilidade da plataforma [...]. (Dep1)
 Sistema fora do ar ou manutenção sem aviso prévio. (Dep2)
 [...] esse ano já caiu umas três vezes, passamos até mais de dois dias sem conseguir acesso [...]. (Dep3)
 [...] vídeos mais interativos [...]. (Dep4)
 [...] alguns fóruns ficam indisponíveis para o aluno, não permitindo abrir tópicos, isso dificulta a interação entre os alunos. (Dep5)
 [...] suporte técnico [...] às vezes tem tempo de resposta lento e limita-se a resolver questões básicas. (Dep6)
 Poderia melhorar a estética para algo mais moderno, *clean*. (Dep7)
 A ferramenta de busca não satisfaz [...], difícil achar função de incluir as pessoas ou achar pessoas e professores. (Dep8)
 [...] seria essencial ter a versão em aplicativo. (Dep9)

Tabela 1 – Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 1.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	ΣFi
1. Satisfação com o AVA/Moodle em seu conjunto	4%	4%	24%	64%	4%	= 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Cabe às IPES a boa gestão do ambiente virtual, dada sua importância no processo de formação dos alunos (Oliveira; Pena; Fichter Filho, 2023). Como prevê o PPC do curso, o AVA destina-se a favorecer o trabalho cooperativo entre os participantes, através de diversos recursos interativos e comunicação (UFRPE, 2020). Os relatos sobre instabilidade, escassez de recursos interativos e deficiências de suporte revelam falhas do ambiente no contexto da realização de atividades. Isso demonstra que a interatividade em um sistema já defasado e de pouca mobilidade se dá maneira problemática. Um dos aspectos que conduz ao sucesso de cursos na modalidade EaD é justamente a existência de processos interativos efetivos, sob pena de prejuízo à aprendizagem dos alunos, principalmente aqueles que precisam de maior suporte.

3.2 Fator 2 – Professores

Na tabela 2, as respostas indicam um nível moderado de satisfação geral (44%) quanto à interação com os professores, mas um expressivo percentual (56%) apresenta algum grau de insatisfação, evidenciando que a maioria dos entrevistados não vem tendo suas expectativas atendidas no aspecto da interação com os professores.

Em relação aos critérios de avaliação, as expectativas foram predominantemente atendidas

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

(48%) ou superadas (12%), mas 36% têm percepção negativa do desempenho da atuação docente. Esses resultados indicam necessidade de revisar as formas de avaliação existentes para atender às expectativas de aprendizagem dos alunos. Contudo, a concepção pedagógica rígida imposta pelo Sistema UAB/CAPES pode limitar esse processo (subitem 3.5).

Tabela 2 – Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 2.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	ΣFi
1. Satisfação com o processo de interação entre professores e alunos	4%	8%	44%	40%	4%	= 100%
2. Satisfação com os critérios de avaliação empregados	4%	0%	36%	48%	12%	= 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Em relação às respostas subjetivas, foram agrupadas estas subcategorias temáticas principais:

a) *falta de pontualidade e feedback irregular*; b) *interatividade insuficiente*; c) *acessibilidade ao professor e suporte*; d) *didática e recursos didáticos*; e) *diversidade do corpo docente*; f) *avaliações positivas*. Destacam-se os seguintes depoimentos:

Professores mais pontuais, *feedbacks* mais rápidos, em tempo hábil. (Dep10)

[...] deveriam colocar as notas mais rápido, alguns colocam já na véspera da prova. (Dep11)

[...] Maior engajamento nas disciplinas, evitando deixar toda a interação com o estudante a encargo do tutor [...]. (Dep12)

[...] alunos que os procuram têm certas necessidades em relação ao conteúdo aplicado. (Dep13)

[...] muitos professores se aborrecem ao serem questionados sobre aspectos como notas e atividades. (Dep14)

[...] A falta de clareza nas instruções e a inconsistência no cronograma das atividades podem gerar confusão entre os alunos [...]. (Dep15)

[...] oferecer mais exemplos práticos nas respostas para facilitar a compreensão dos conteúdos. (Dep16)

Produção de novos materiais que possam tornar as semanas mais didáticas e interativas, evitando responder às dúvidas dos alunos com vídeos de terceiros [...]. (Dep17)

Parabéns a todos os professores pelo seu profissionalismo e competência. (Dep18)

[...] Muitos professores demonstram comprometimento e estão abertos ao diálogo, o que cria um ambiente de aprendizado mais acolhedor [...]. (Dep19)

A escassez de *feedbacks* regulares e a limitada acessibilidade ao professor trazem à tona um dos principais entraves à eficácia dos processos formativos na EaD, modalidade na qual, diferentemente da educação presencial, a dinâmica de interação requer mediação mais intensa do professor dentro do ambiente virtual (Novello; Laurino; Vaniel, 2013). Na EaD, os vínculos entre professor e aluno são mais difíceis de construir do que na educação presencial, pois as mediações são

AValiação da Implementação do Pnap na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

predominantemente virtuais, não face a face. Nesse sentido, as IPES precisam desenvolver ações específicas para que os alunos não se distanciem ou se sintam abandonados.

Além da questão da mediação docente, houve participantes que apontaram carência de exemplos práticos e falta de diversidade nos materiais didáticos, sugerindo uma subutilização do potencial da tecnologia na EaD. No entanto, o atual contexto requer mudança das práticas pedagógicas, aliadas ao emprego de ferramentas digitais pelos educadores para a melhoria do processo ensino-aprendizagem (Grossi; Murta; Silva, 2018).

Diante dos problemas constatados, deve haver diálogo da coordenação do curso com o corpo docente, incentivando-o à capacitação e atualização contínuas. Embora haja a previsão de curso de formação específica em EaD no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da IPES, o texto só contempla os professores aprovados nos editais de seleção, não existindo previsão de cursos de aperfeiçoamento ou atualização para aqueles que já vêm atuando na UAEADTec (UFRPE, 2022).

A despeito dessas críticas, houve respondentes que elogiaram o profissionalismo, o esforço e a disposição ao diálogo por parte de alguns professores. Isso se alinha a práticas docentes que promovem suporte cognitivo e emocional, estímulo ao progresso e ao engajamento dos alunos (Vayre; Vonthron, 2016). O emprego insuficiente dessas práticas resulta em distanciamento dos estudantes, e isso pode ocasionar sério comprometimento ao processo educativo, até levar ao abandono do curso.

É preciso considerar que o suporte docente deficitário pode ser explicado pelas cada vez mais crescentes demandas dos professores, que se incumbem de diversas obrigações na tríade ensino-pesquisa-extensão, além de funções administrativas. A sobrecarga docente é um dilema estrutural de uma educação tendente ao mercado, baseada tão somente no custo-benefício e em medição de produtividade, questão a ser enfrentada dentro das IPES e, principalmente, no âmbito do MEC e da própria CAPES.

3.3 Fator 3 – Tutores

O nível de satisfação dos participantes com a interação dos tutores e com as práticas de tutoria no BAP foi amplamente positivo (60% satisfeitos e 20% muito satisfeitos). Explicam Freitas, Silva e Magalhães Junior (2012) que a boa atuação da tutoria influencia diretamente no contentamento dos alunos com o curso. Essa atuação pode contribuir para o envolvimento e a permanência do aluno,

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

auxiliando a construir uma percepção positiva de que a política vem atingindo bons resultados. Por outro lado, 12% dos respondentes se declararam pouco satisfeitos, enquanto avaliações mais críticas, de insatisfação e muita insatisfação, totalizaram 8%.

Tabela 3 – Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 3.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	ΣFi
1. Satisfação com o processo de interação dos tutores com os alunos e com as práticas de tutoria no BAP	4%	4%	12%	60%	20%	= 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Nesta categoria analítica, foram agrupadas as seguintes subcategorias temáticas principais: a) *dependência dos professores executores*; b) *interação com alunos*; c) *tempo de resposta*; d) *domínio do conteúdo e recursos didáticos*; e) *avaliações positivas*. A propósito, extraíram-se estes depoimentos:

[...] que os professores titulares ao passarem atividades orientassem com antecedência aos seus tutores, pois na maioria das vezes ficam [...] meio perdidos nas orientações aos alunos. (Dep20)

Os professores não podem deixar tudo nas mãos dos tutores [...]. (Dep21)

[...] É comum que os professores passem instruções bem específicas e pouco proveitosas para os encontros presenciais, limitando a atuação do tutor. (Dep22)

[...] a maioria dos tutores são excelentes e dão apoio. (Dep23)

Os tutores deveriam ser mais ágeis e proativos [...]. (Dep24)

Nem sempre o tutor sabe o assunto que será abordado. (Dep25)

Alguns utilizam recursos variados que tornam as sessões mais envolventes. (Dep26)

O que acredito que deva ser melhorado é a quantidade de tutores disponíveis, possibilitando que os encontros sejam de fato presenciais. (Dep27)

Muitos tutores demonstram dedicação e interesse genuíno pelo progresso dos alunos [...]. (Dep28)

Houve valorização de tutores que utilizam diferentes recursos didáticos, mas também críticas a alguns quanto ao conhecimento dos conteúdos, evidenciando diferenças de visão entre compromisso e preparo para lidar com as particularidades da EaD por parte de alguns profissionais. Evidenciou-se também a dedicação de muitos tutores (Dep23 e Dep28), mas que alguns deles precisam responder com mais rapidez. A demora em responder ao aluno pode causar ansiedade e frustração, pela expectativa de obter o *feedback* do tutor. A sugestão por mais tutores reflete a necessidade de maior frequência dos encontros presenciais, oportunidades para um apoio mais direto aos discentes.

A percepção de forte dependência do tutor em relação ao professor se opõe ao lecionar de Novello, Laurino e Vaniel (2013), para quem as estratégias metodológicas devem ser debatidas e

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

ajustadas em sintonia e consenso entre os professores executores e o corpo de tutores. Naturalmente, espera-se atuação autônoma do tutor, em cooperação com os professores, não relação de acentuada dependência ou mesmo de subordinação.

3.4 Fator 4 – Polos de Apoio Presencial

Evidenciou-se não atendimento das expectativas com as instalações dos polos para 56% dos entrevistados (muito insatisfeitos, insatisfeitos e pouco satisfeitos). Já a satisfação geral foi moderada nesse aspecto (44% entre satisfeitos ou muito satisfeitos). Em contraste, as expectativas com o suporte/atendimento no polo foram superadas (76%), indicando alta satisfação. Nesse item, houve muita insatisfação para apenas 8% dos respondentes.

Tabela 4 – Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 4.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	ΣFi
1. Satisfação com instalações do polo	16%	16%	24%	28%	16%	= 100%
2. Satisfação com o suporte/atendimento no polo	8%	0%	0%	16%	76%	= 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A partir das respostas abertas, foram reconhecidas estas subcategorias temáticas principais: a) *contrastes na infraestrutura entre polos*; b) *obsolescência de equipamentos*; c) *atendimento e apoio ao aluno*. Assim, seguem os depoimentos selecionados para análise:

[...] tem uma ótima estrutura e é bem localizado. (Dep29)

[...] salas sujas com muita poeira, os banheiros sem água, sujos, muitos entulhos pelo pátio [...] A questão da mobilidade é ruim [...]. Salas sem ar-condicionados. Não tem água para os alunos beberem. Muitos ficam desmotivados em ver as condições do polo. (Dep30)

[...] melhorias, como pintura, troca de equipamentos que já estão velhos e desgastados [...]. (Dep31)

[...] segurança, haja vista que é necessário ter [...], poderia ter mais monitoramento. (Dep32)

[...] troca de equipamentos de informática (Dep33)

[...] ampliação do acervo de livros físicos da biblioteca, que atualmente deixa a desejar. (Dep34)

Estabelecer equipes de apoio que possam ajudar os alunos com questões administrativas, técnicas ou acadêmicas, tornando o processo mais ágil e eficiente. (Dep35)

[...] mesmo sem o tutor de polo, a equipe deu todo o suporte e é muito incentivadora. (Dep36)

[...] o suporte humano e o atendimento oferecido no polo, que é de qualidade, além das boas condições de segurança e limpeza, o que contribui para um ambiente agradável e organizado [...]. (Dep37)

Demandas por melhorias em aspectos como acessibilidade, infraestrutura das instalações,

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

acervo de livros físicos da biblioteca, segurança e equipamentos de informática, e depoimentos positivos e negativos, evidenciam uma disparidade que decorre da não observância de padrões rígidos a serem seguidos na gestão dos polos. Questões importantes, como falta de limpeza, ausência de climatização e falta de água, bem como possíveis riscos à saúde evidenciam acompanhamento institucional deficiente, podem desestimular o comparecimento e comprometer a percepção de eficácia do PNAP.

Há evidente descompasso entre a visão institucional e a percepção de desempenho dos polos pelos discentes. As demandas dos respondentes contradizem os dados apresentados no último relatório de monitoramento disponibilizado pela Unidade Acadêmica (UAEADTec, 2022), segundo o qual não foi identificada nenhuma falha nos polos. A curto prazo, a coordenação do BAP deve considerar a necessidade de novas inspeções *in loco* e fazer apuração junto aos coordenadores dos polos:

[...] Os ambientes: sala para Secretaria Acadêmica, sala para Tutoria, sala para Reunião, salas para Aulas Presenciais, Espaços Físicos para Laboratórios Pedagógicos, Bibliotecas com Acervo Bibliográfico básico e complementar para os cursos ofertados, Laboratórios de Informática com equipamentos e acesso à internet, Banheiros Femininos e Masculinos com acessibilidade, estão todos dentro do padrão determinado pela CAPES. Todos os espaços para uso acadêmico possuem mobiliários, iluminação, ventilação e equipamentos de informática novos ou em excelente [estado].

[...] As salas de aula de todos os Polos visitados, atendem às necessidades institucionais e do curso, apresentando manutenção periódica, conforto, disponibilidade de recursos de tecnologias da informação e comunicação adequadas às atividades a serem desenvolvidas [...].

O suporte humano oferecido nos polos presenciais costuma atender muito bem às necessidades da maioria dos participantes, havendo reconhecimento do esforço e dedicação da equipe. Como espaço descentralizado de aprendizagem, o polo presencial, por vezes, assume funções de secretaria. Por isso mesmo, é necessário que haja um alinhamento entre a IPES e o pessoal do polo, de modo que possam prestar melhor orientação aos estudantes nas suas demandas acadêmicas, técnicas e administrativas.

As experiências negativas evidenciadas em alguns relatos explicam o elevado percentual de insatisfação com as instalações de alguns polos. Essa situação confirma a conclusão de Martins (2018), pois não se verifica atuação institucional para a consolidação/continuidade dos polos do Sistema UAB dentro da política de expansão do ensino superior a distância. Nesse contexto, observa-se a existência de polos que carecem de requisitos mínimos para adequado funcionamento.

Deve-se ressaltar que os polos são de responsabilidade das IPES, segundo a Resolução CNE-CES nº 1/2016 (Brasil, 2016), mas também que há compartilhamento desses espaços por várias IPES

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

integrantes do Sistema UAB/CAPES, como o IFPE, a UFPE, a UFRN e a UPE (Sousa, 2014). Assim, mostra-se primordial uma articulação entre as IPES credenciadas – estendendo a tomada de ação a atores externos à UFRPE, mas que fazem parte do mesmo Sistema –, visando a solucionar ou mitigar os problemas constatados nesses ambientes de aprendizagem.

Não obstante, apesar dessa responsabilidade formal das instituições de ensino, há desafios a enfrentar, porque os polos se localizam em prédios que não pertencem às IPES, mas às administrações municipais ou estaduais, que são suas mantenedoras. O esforço para a melhoria das condições desses espaços perpassaria por diversas tratativas entre os atores políticos da base da implementação (mormente estudantes e professores), as IPES credenciadas e os governos locais e regionais, especialmente para a disponibilização de recursos financeiros, a fim de empreender os reparos e reformas pertinentes para seu adequado funcionamento.

3.5 Fator 5 – Atributos do curso BAP

O percentual de 88% de respondentes que se consideram satisfeitos ou muito satisfeitos com o BAP demonstra que o desempenho do curso atende ou supera as expectativas da grande maioria dos discentes. No entanto, 12% relataram pouca satisfação, insatisfação ou muita insatisfação, indicando que há aspectos de desempenho a melhorar para ampliação da eficácia percebida na implementação do PNAP, como confirmado em respostas subjetivas.

Tabela 5 – Níveis de satisfação dos discentes em relação ao Fator 5.

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	ΣFi
1. Satisfação geral com o curso BAP	4%	4%	4%	56%	32%	= 100%

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Nesta categoria analítica, foram destacadas respostas que abrangem as seguintes subcategorias temáticas principais: a) *material didático*; b) *avaliações e atividades*; c) *sugestões de melhoria*; d) *experiência universitária no curso*. Seguem os depoimentos:

Alguns livros, como o de auditoria, precisam ser atualizados. (Dep38)

Alguns livros [...] são muito resumidos e não abordam o que muitas vezes é solicitado na disciplina. (Dep39)

Tem disciplinas que o livro traz assuntos confusos e de difícil compreensão. (Dep40)

Alguns autores de livros não têm foco na gestão pública. (Dep41)

[...] diversificação das formas de avaliação, seminários, construção de artigo [...], trabalhos mais interativos e que estimulem a criatividade e inovação. (Dep42)

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

[...] provas sem consulta, individuais e engessadas [...]. (Dep43)

[...] quando houvesse provas presenciais e online no mesmo dia, o tempo disponibilizado fosse estendido, muitos alunos moram em outras cidades e às vezes não dá tempo de chegar em casa a tempo de entregar. (Dep44)

Poderia ter tido mais incentivos para trabalhos adicionais, como submissão de trabalhos, congressos, palestras e seminários. (Dep45)

Alguns alunos trabalham aos sábados e acabam sendo prejudicados ou atrasam o curso. Os encontros, assim como as provas, poderiam ser mais flexíveis. (Dep46)

Muitas vezes os encontros online são bem mais aproveitados do que os presenciais, pois não há atrasos, deslocamento, gasto de passagem/combustível [...]. (Dep47)

Aumentar a frequência dos encontros para que os alunos possam tirar dúvidas e receber orientações mais consistentes. (Dep48)

[...] *feedback* mais frequente e detalhado dos professores é fundamental para que eu possa identificar minhas áreas de melhoria e acompanhar meu progresso. (Dep49)

Maior planejamento e organização da coordenação, devem estar abertos a escutar os alunos [...]. (Dep50)

Presença da Coordenação no Polo, no mínimo uma vez por semestre, atividades fora do polo, como visitas técnicas em setores públicos de relevância [...]. (Dep51)

[...] mais prática e encaminhamento do aluno para o mercado de trabalho. (Dep52)

[...] inclusão de mais atividades práticas, como estudos de caso e projetos em grupo [...]. (Dep53)

Está sendo uma experiência muito enriquecedora, que irá permitir sair uma administradora com competências para o mercado de trabalho. (Dep54)

[...] Experiência muito proveitosa e tem me ajudado na minha profissão como funcionária em uma Instituição Pública. (Dep55)

[...] tem sido enriquecedora, com um conteúdo relevante e professores comprometidos que favorecem um bom ambiente de aprendizado. No entanto, enfrente desafios como a instabilidade da plataforma AVA [...] e a falta de *feedback* constante dos professores [...]. (Dep56)

Até o momento, minha experiência universitária no curso BAP tem sido positiva [...]. No entanto, a interação com os professores poderia ser mais ágil, especialmente no esclarecimento de dúvidas e no fornecimento de *feedback*. O suporte dos tutores tem sido satisfatório, com uma boa orientação nos fóruns e encontros. (Dep57)

Apesar de todos os desafios, é um curso excelente, com professores em sua maioria com um vasto conhecimento e experiências que nos ajudam a entender os desafios que vamos ter como futuros gestores. (Dep58)

Alguns relatos sobre o material didático do curso apontam que há livros desatualizados, resumidos, sem foco na área e até mesmo de baixa qualidade. O suporte docente abaixo das expectativas, mais uma vez confirmado neste fator, funde-se às deficiências do material didático, muito embora, no PPC do BAP, “a relação intersubjetiva e dialógica entre professor-estudantes, mediada por textos [seja considerada] fundamental” (UFRPE, 2020, p. 157). A par dos depoimentos, se há problemas nos materiais didáticos, ou seja, nos elementos que medeiam tal relação, além de deficiências no processo interativo, deduz-se que o aluno não vem sendo reconhecido como protagonista no processo de aprendizagem, uma patente ruptura com os princípios que norteiam a EaD.

No tocante às avaliações e demais atividades do curso, são demandadas novas formas avaliativas, já que métodos tradicionais de avaliação podem não atender às expectativas de alguns alunos. Também deve ser repensada a dinâmica das provas presenciais e on-line. A percepção de

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

deficiência da avaliação dos alunos é antiga, remonta ao início da implementação do PNAP (Ishida; Stefano; Andrade, 2013). A forte centralização no Sistema UAB/CAPES, que concebe pedagogicamente os cursos do PNAP, pode ser uma causa restritiva para que as IPES não diversifiquem os processos avaliativos.

Reforçando as evidências do subitem 2.2, há uma parcela de participantes que deseja *feedback* regular dos professores, além de comunicação tempestiva, aspectos que contribuem para “reforçar a estima e a valorização do curso” (Freitas; Silva; Magalhães Junior, 2012, p. 229). Além disso, há estudantes que esperam por maior presença da coordenação do BAP nos polos.

Há também registros de insatisfação com a pouca flexibilidade do curso, especialmente quanto aos dias dos encontros presenciais e prazos para entrega de atividades. As visões dissonantes sobre os encontros presenciais permitem algumas interpretações, como, por exemplo, de que há alunos com desempenho mais autônomo no processo de aprendizagem e visão mais crítica sobre as atividades que neles ocorrem, e outros que precisam de apoio mais direto e regular de tutores e professores.

Por ser um curso semipresencial, o BAP exige comparecimentos ao polo (UFRPE, 2020). Esses encontros têm sua razão de ser, pois são importantes para o engajamento dos estudantes (Soso; Kampff; Machado, 2024). No entanto, pressupõem planejamento da coordenação do curso, dos professores e dos tutores para a realização de atividades que vão além de aulas expositivas e aplicação de provas. São, na verdade, momentos oportunos para o diálogo, para a escuta ativa e para a realização de projetos e atividades que contribuam positivamente para a formação profissional do aluno.

A necessidade por eventos extracurriculares (extensão) e incentivos à prática de pesquisa denota percepção de pouco incentivo a essas atividades e dissociação ao ensino. Essa grande falha não é localizada, se insere num contexto maior do ensino superior público brasileiro, e já foi denunciada no trabalho de Chauí (2003), como reflexo do gerencialismo iniciado no Brasil nos anos 1990. A concepção dos cursos do Sistema UAB segue uma lógica que não integra essa tríade, dentro de uma gestão que “compreende o Estado como um mero regulador das políticas educacionais” (Kato; Alves, 2025, p. 7), o que, de certa forma, contribui para precarizar a educação superior¹⁴.

A recorrência de respostas sugerindo que mais atividades práticas precisam ser realizadas no

¹⁴ Kato e Alves (2025) apresentam como exemplo o mecanismo de contratação de professores bolsistas no Sistema UAB/CAPES, por meio de instrumentos mais flexíveis, mas com vínculos instáveis, temporários e de baixa remuneração.

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

curso reforça a necessidade de uma mudança do foco em conteúdos inteiramente teóricos. Nesse sentido, foram sugeridas visitas técnicas a setores públicos, estudos de caso e projetos em grupo. A propósito, Abreu, Sanabio e Mendonça (2019) propuseram a implantação de um laboratório aplicado em administração municipal, dado seu potencial para a melhoria da formação dos estudantes, ampliando as experiências práticas no contexto dos cursos do PNAP.

No mesmo escopo, cabe-se questionar a respeito dos estágios supervisionados obrigatórios. Do ponto de vista formal-institucional, os estágios supervisionados deveriam se compor predominantemente por atividades práticas, por meio de situações reais ou simuladas na área de formação (UFRPE, 2020). A recorrência de respostas apontando a necessidade de mais práticas no curso chama à ação da IPES, a fim de que reveja a execução dos estágios. Esse processo pode ser desafiador para a UFRPE, pois envolve gestores de órgãos e entidades externas, mas também se mostra como oportunidade para a conscientização acerca das competências a serem desenvolvidas e experiências que podem ser proporcionadas aos estudantes no contexto dos estágios supervisionados.

Além disso, há pouca liberdade para a inclusão de disciplinas conectadas às realidades das IPES ofertantes, paradoxo que acompanha o BAP desde a origem. O curso originou-se para formar profissionais aptos a atuar, principalmente, nas esferas públicas local e regional. Os conhecimentos, habilidades e atitudes esperados do egresso (UFRPE, 2020) dificilmente serão construídos de maneira plena a partir dos termos impostos no projeto pedagógico padrão do curso (CAPES, 2018).

Sem desconsiderar as ponderações sobre os aspectos negativos de desempenho, a maioria dos depoimentos revela percepções positivas quanto à experiência universitária no BAP, indicando que há satisfação predominante. Alguns participantes afirmam o compromisso de professores e o esforço para criar um bom ambiente de aprendizado, além de notável conhecimento e experiência na área. Outros relataram que estão satisfeitos com a atuação dos tutores e que o currículo do curso é relevante para a sua formação e atuação profissional.

Assim, conforme indica a satisfação geral dos estudantes do BAP quanto ao desempenho dos fatores institucionais avaliados, pode-se afirmar que a implementação do PNAP na UFRPE é percebida como eficaz sob a óptica discente. Contudo, esse diagnóstico permitiu identificar desafios que não decorrem apenas da implementação local do Programa. Há entraves de caráter político e institucional que ultrapassam os limites da IPES. Por conseguinte, é necessário ampliar o horizonte para uma análise

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente Como Indicador de Eficácia da Política Pública

que concilie os diversos níveis que atuam conjuntamente na implementação da política pública. Com vistas a estruturar a articulação entre esses níveis, propõe-se a seguir um *framework* analítico, que segmenta a implementação da política pública em três níveis: constitucional (macro), diretivo ou institucional (meso) e operacional (micro).

3.6 *Framework* analítico – implementação multinível do PNAP

A execução de uma política pública é um processo que envolve diversas dimensões, “inúmeros pontos de decisão e [...] multiplicidade de atores envolvidos” (Lima; Medeiros, 2012, p. 1254). Esta pesquisa propõe uma estrutura que organiza e conecta os níveis macro, meso e micro da execução da política pública. Denominada de *framework*, a estrutura foi construída mediante diálogo entre os dados empíricos coletados neste estudo, a teoria de Hill e Hupe (2002) e o estudo de Roberts (2019) sobre implementação multinível.

Segundo Frey *et al.* (2017), um *framework* não serve apenas para descrever, mas também para gerar conhecimento, promovendo melhor compreensão das políticas públicas e aprimorando sua gestão. Essa estrutura orienta a análise, auxilia a tomada de decisão e subsidia a adoção de medidas práticas para a melhoria da implementação. O quadro proposto neste estudo configura-se como um instrumento plausível para subsidiar a compreensão do funcionamento da implementação do PNAP, possibilitando a identificação de seus pontos críticos e proposição de ajustes para aperfeiçoamento da política pública.

Roberts (2019) alerta que não existe *framework* apto a receber aceitação universal, porque é um produto que não escapa aos juízos de valor dos seus construtores. Dessa forma, o produto final é constituído por conceitos e elementos que, a depender dos pontos de vista e do arcabouço teórico adotado pelo analista, podem ser relativizados. O caráter multinível do *framework* proposto retrata as dimensões que permeiam a implementação e detalha seus componentes – os aspectos legais e normativos, os atores envolvidos e a dinâmica de sua interação, as influências políticas das agendas governamentais e as variáveis ou circunstâncias que podem ocorrer em cada nível, mas que de alguma forma impactam a política pública em seu conjunto.

Feitas essas considerações, segue a descrição dos níveis que compõem o *framework* proposto, bem como de suas dimensões e respectivos componentes:

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

a) Nível constitucional (macro) – Refere-se aos aspectos mais amplos, externos à IPES, que configuram o desenho do PNAP e as estratégias gerais de sua implementação pelo nível institucional (meso). Destacam-se as políticas de expansão da EaD, viabilizadas pelo Sistema UAB/CAPESMEC (Decreto nº 5.800/2006), os marcos normativos e legais, como a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Enquadram-se também nesse nível os editais de credenciamento das IPES (expedidos pela CAPES) e outros documentos normativos externos às instituições de ensino vinculadas. Há ainda condicionantes estruturais, como a agenda governamental federal, a ausência de dotação orçamentária própria para o Programa e a dependência de descentralização de recursos do MEC, agravada pela Emenda Constitucional nº 95/2016. Nesse nível estão ainda os arranjos federativos entre estados e municípios, responsáveis por manter os polos presenciais e viabilizar a realização dos estágios supervisionados. Todos esses arranjos exercem forte impacto sobre a capacidade de implementação da política pública. O nível macro é composto pelos seguintes *stakeholders*: CAPES, que coordena o Sistema UAB, indutor do PNAP; MEC, que descentraliza recursos à CAPES para financiamento do Programa; gestores dos entes federativos mantenedores dos polos presenciais; gestores de órgãos e entidades dos municípios-sedes dos polos e dos municípios do entorno; outras IPES aderentes ao Programa; outros atores, órgãos e entidades públicas que competem por recursos federais e não fazem parte do programa; sociedade, etc.

b) Nível diretivo/institucional (meso) – O nível meso é de mediação entre as diretrizes normativas de nível macro e as práticas executivas de nível micro, competindo à IPES traduzir objetivos amplos em rotinas viáveis, além de estabelecer articulação tanto com diferentes instituições e esferas de poder quanto com os atores envolvidos na ponta da política. Esse nível se concentra na organização da IPES e na gestão do Programa no contexto das unidades acadêmicas. Compreende aspectos como a formulação de editais para ingresso no curso, a cultura organizacional – se aberta, indiferente ou resistente à EaD –, a comunicação institucional, a organização do calendário acadêmico, as estratégias de controle da evasão e retenção de alunos, bem como o diálogo institucional com os entes federativos responsáveis pela manutenção dos polos e realização de estágios supervisionados. Também fazem parte desse nível os instrumentos internos de planejamento, como o PDI da instituição e PPC do curso e os mecanismos de autoavaliação institucional. Dentre outros, são atores do nível meso: câmaras e conselhos superiores de graduação, de pós-graduação e de ensino, pesquisa e

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

extensão, pró-reitorias de graduação, pós-graduação, ensino, pesquisa e extensão, coordenação dos cursos e de unidades acadêmicas, coordenação de polos presenciais e coordenação de tutoria.

c) Nível operacional (micro) – Diz respeito à camada da execução que impacta diretamente os destinatários da política pública. Abrange atividades como apoio administrativo, tutoria, docência, suporte ao discente, processos avaliativos e a interação entre os agentes envolvidos. Roberts (2019) salienta que o nível micro também contempla aspectos ligados a atitudes, comportamentos e relações interpessoais que afetam as pessoas que dependem dos serviços do Estado. Neste artigo, a aplicação de questionário viabilizou a análise da satisfação dos alunos em relação ao desempenho de fatores institucionais selecionados na literatura, abrangendo aspectos como atuação de professores, tutores, pessoal de apoio administrativo nos polos, atividades de pesquisa e extensão, avaliação discente, dentre outros. Os resultados subsidiam o processo de monitoramento da implementação e contribuem para ampliar a efetividade do Programa, fornecendo oportunidades de correção e melhorias no desempenho da política pública, notadamente quanto à eficácia percebida pelos destinatários diretos. No nível micro estão os principais atores do PNAP, quais sejam: alunos, professores, tutores, equipe multidisciplinar nas IPES, pessoal de apoio administrativo nos polos, alunos desistentes/evadidos e egressos dos cursos.

Após a descrição dos níveis de implementação da política pública, apresenta-se o *framework* proposto neste estudo.

Quadro 3 – *Framework* analítico: níveis de implementação do PNAP, suas dimensões e componentes.

NÍVEL	DIMENSÃO	PNAP
Constitucional (Macro)	Formulação, ajustes ou reformulação normativa do PNAP; atores políticos externos à IPES; outras variáveis externas à IPES	Marcos normativos e legais do PNAP - Decreto 5.800/2006, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, editais de credenciamento das IPES, normativas do MEC e de seus órgãos vinculados, Constituição Federal/1988, em especial, os artigos relativos à educação, e a EC 95/2016 (contingenciamento orçamentário), bem como outras leis e instrumentos normativos. Outros documentos - PPCs e regulamentos padronizados pelo Sistema UAB/CAPES como parâmetro para as IPES credenciadas. Atores políticos - DED/CAPES/MEC, que coordena o Sistema UAB, indutor do PNAP; MEC, que descentraliza recursos à CAPES para financiamento do Programa; gestores dos entes federativos mantenedores dos polos presenciais; gestores de órgãos e entidades dos municípios-sedes dos polos e dos municípios do entorno; outras IPES aderentes ao Programa; órgãos/entidades públicas/outras agentes externos que competem por recursos federais e não fazem parte do programa; sociedade etc. Variáveis – Arranjos federativos amplos, como as posições e ideologias políticas que moldam as agendas governamentais federais, estaduais e municipais, e que, por consequência, impactam a execução e o aperfeiçoamento da política.

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

NÍVEL	DIMENSÃO	PNAP
Diretivo (Meso)	Organização institucional; mediador entre os níveis macro e micro; tradutor das normas e diretrizes de nível macro para implementação no nível micro	Marcos normativos das IPES – Regimentos, estatutos, regulamentos da graduação e da pós-graduação, resoluções, portarias, projetos pedagógicos dos cursos, entre outros. Referenciais de orientação estratégica/institucional – PDI, PPI, relatórios de gestão etc. Atores políticos – instâncias de gestão: câmaras e conselhos superiores de graduação, de pós-graduação e de ensino, pesquisa e extensão, pró-reitorias de graduação, pós-graduação, ensino, pesquisa e extensão, colegiados de cursos e de unidades acadêmicas, coordenação dos cursos, coordenação de unidades acadêmicas, coordenação de polos presenciais, coordenação de tutoria, abrangendo os respectivos ocupantes dos cargos consultivos ou diretivos, dentre outros, observando-se se há diretrizes nacionais do PNAP que impõem limites à atuação desses atores. Variáveis - Cultura organizacional (se comprometida ou não com a EaD), englobando o engajamento da IPES por meio de institucionalização em seus planos estratégicos, envolvimento da coordenação da unidade acadêmica e de seus servidores, professores, tutores e demais gestores; capacitação e atualização docente; infraestrutura dos polos (responsabilidade da IPES); infraestrutura da IPES; canais de comunicação institucional, principalmente entre alunos, professores, tutores e a coordenação dos cursos; assistência ao estudante; ações de pesquisa e extensão; capacidade de articulação institucional, promovendo a participação dos atores de nível micro, com o nível macro, por iniciativa própria ou em mobilização com outras IPES, com o objetivo de exercer influência para provocar mudanças na política pública. Mecanismos de autoavaliação institucional e de avaliação específica do PNAP, no contexto dos cursos que fazem parte do Programa, do ponto de vista de gestores, alunos, professores, tutores e pessoal administrativo dos polos, a exemplo de pesquisas de satisfação e questionários gerais. Espaços de diálogo e participação, como conferências, reuniões e audiências, para discussão, visando a subsidiar decisões e rumos de ação.
Operacional (Micro)	Execução prática e terminal dos objetivos da política pública, com impacto direto nos seus destinatários; também abrange aspectos comportamentais e de relação interpessoal entre os destinatários e os executores diretos	Atores políticos – alunos, professores, tutores, equipe multidisciplinar nas IPES, pessoal de apoio administrativo nos polos, alunos desistentes/evadidos, egressos. Variáveis – Evasão e desistências, bem como causas respectivas; material didático do curso; processo avaliativo; incentivo à prática da pesquisa e da extensão percebido pelos alunos; percepção discente quanto à importância do curso para a construção de carreira no setor público ou em instituições ligadas de alguma forma a esse setor, especialmente em âmbito local/regional; (in)satisfação pelo desempenho da execução do Programa, percebida por alunos quanto a fatores institucionais, como ambiente virtual de aprendizagem, atuação dos professores, atuação dos tutores, polos de apoio presencial e atributos gerais dos cursos; (in)satisfação pelo desempenho da execução do Programa, percebida por professores, tutores, egressos e gestores dos cursos; sobrecarga de trabalho dos professores (percepção negativa de desempenho pelos alunos, esgotamento docente, afastamentos etc.); efeitos e impactos sociais da implementação do Programa.

Fonte: Elaborado pelos autores (2025).

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

3.6.1 Exemplos de aplicação do *framework*

Evidenciado, por exemplo, o não atendimento das expectativas de um grupo de alunos em relação a um determinado polo presencial, o *framework* permite analisar a situação de forma ampliada. A questão será levada ao Sistema UAB/CAPES (macro)? Será discutida com professores, alunos, tutores, pessoal administrativo do polo e seu coordenador (micro e meso), bem como com os entes federativos mantenedores (macro)? Há instrumentos que estipulem prerrogativas e obrigações para esses entes (macro), com acompanhamento pela IPES (meso)? Existe algum conselho de polo (meso)? Que medidas a IPES pode adotar localmente, em curto ou médio prazo (meso e micro)? Há recursos orçamentários dos entes federativos mantenedores para melhorias (macro)? O Sistema CAPES repassa recursos para a aquisição de livros físicos e novos equipamentos (macro)? Há outros atores externos, que não compõem o PNAP, competindo pelos mesmos recursos orçamentários, caso disponíveis (macro)? A IPES tem autonomia e permissão para descentralizar recursos para esse fim (meso)?

Outro exemplo pode ser extraído de um grande desafio: a evasão de alunos no BAP. A IPES investiga as causas (meso)? Faz pesquisas junto aos alunos evadidos (meso e micro), comunicando os resultados ao Sistema UAB/CAPES (macro)? O fenômeno está relacionado à escolha aleatória do curso, dificuldades com o uso de TICs, grade curricular, sistema de avaliação, carência de práticas profissionais, dificuldades econômicas dos estudantes, sensação de isolamento ou pouca identificação, insatisfação quanto a atributos diversos do curso, dentre outros (micro)? A IPES percebe o enfraquecimento do Programa, não se sentindo estimulada a aprimorar o ensino, a pesquisa e a extensão (meso), e isso se reflete na percepção dos alunos (micro)? O Sistema UAB/CAPES concede autonomia para realocações de vagas pelas IPES (macro e meso)? Como a evasão molda as estratégias dos formuladores da política (macro), e como a IPES vem gerenciando e retroalimentando essas estratégias para que tenham efetividade (meso)? Há estratégias declaradas pelo Sistema UAB/CAPES ou ao menos diretrizes de ação para melhorar a efetividade do PNAP (macro), com medidas de combate à evasão escolar, ou cada IPES tem que atuar por seus próprios meios (meso)?

Saliente-se, por fim, que a participação efetiva e conjunta dos *stakeholders*, sobretudo dos atores da ponta da execução (micro) e dos principais atores dos níveis meso e macro, contribui para que sejam identificados pontos de tensão, limites e possibilidades de intervenção. As políticas públicas

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

muitas vezes se desenvolvem por meio de experimentação, ajustes e aprendizado entre os atores envolvidos (Hill; Hupe, 2002). É um processo complexo, mas necessário à busca pela efetividade, no qual pode haver divergências, disputas entre os atores, visões contrastantes das normas e práticas e até mesmo incertezas, caso haja múltiplas vias de ação.

CONCLUSÕES

Este estudo analisou criticamente o processo de implementação do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), com foco na percepção de satisfação dos alunos concluintes do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP) como indicador de eficácia da política pública. Partindo-se da premissa de que as políticas públicas são executadas dentro de um campo marcado por inúmeros interesses e condicionantes, que se relacionam de maneira contínua e não linear, propôs-se um *framework* analítico multinível que organiza os elementos constitutivos da implementação do PNAP em três dimensões: macro (constitucional), meso (institucional) e micro (operacional). Nessa estrutura, entre os diversos componentes, inseriu-se a satisfação discente como variável de nível operacional do PNAP, visando a avaliar a eficácia percebida do Programa quanto a cinco fatores institucionais reconhecidos na literatura: AVA (ambiente virtual de aprendizagem), atuação de tutores, atuação de professores, polos de apoio presencial e atributos gerais do curso.

Ao longo da análise, confirmou-se a hipótese levantada inicialmente: a satisfação discente, embora associada às condições locais da implementação (nível micro), revela também entraves que interagem nos níveis institucional (meso) e estrutural (macro) de implementação da política pública. Dessa forma, as respostas fornecidas levaram ao reconhecimento de falhas estruturais e locais na implementação do Programa, mas também a identificação de problemáticas de natureza sistêmica, que ultrapassam o nível institucional (UFRPE) e impactam diretamente a capacidade de a política atingir seus objetivos (eficácia) e, por consequência, gerar efetivas transformações sociais (efetividade).

Os resultados indicaram níveis predominantemente satisfatórios em relação ao AVA, à atuação dos tutores e aos atributos gerais do curso, refletindo o esforço de parte significativa dos profissionais envolvidos, pela presença de elementos de bom desempenho e atendimento da experiência discente

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

(alta satisfação ou satisfação). No entanto, ficou evidenciado também, pelo conjunto das críticas negativas, que alguns respondentes apontaram deficiências estruturais e operacionais que comprometem a eficácia percebida do PNAP. Os principais problemas relatados se referem aos polos presenciais e à atuação dos professores. Destacam-se a precariedade da infraestrutura de determinados polos, a obsolescência de equipamentos e acervos de livros físicos da biblioteca, a falta de padronização desses espaços de aprendizagem, a interatividade irregular dos professores no AVA, a lentidão na devolutiva de *feedbacks*, a rigidez nas formas de avaliação e práticas pedagógicas limitadas e discrepantes dos objetivos formativos do curso, declarados formalmente em seu projeto pedagógico.

Ademais, os dados revelaram percepção de que não há articulação entre ensino, pesquisa e extensão, reforçando que a obrigação indissociável imposta pela Constituição Federal às universidades tem sido uma mera carta de intenções. Também houve diversas críticas à qualidade do material didático fornecido. A experiência universitária, no geral, foi avaliada positivamente. Entretanto, pode não ser tão bem-sucedida se os alunos perceberem uma baixa eficácia do curso, caso se amplie o distanciamento de seu objetivo principal: a formação de gestores públicos com competências críticas e práticas, voltadas para os desafios reais da administração pública, especialmente em âmbito local.

A ausência de mecanismos consistentes de incentivo à formação prática também foi apontada como um fator limitador da aprendizagem significativa e da preparação profissional dos discentes. Como executoras do PNAP, compete às IPES adotar uma postura mais ativa, de verdadeiro *advocacy* entre elas, com a participação de alunos e professores, principalmente, para fins de promover debates e apresentar propostas junto ao Sistema CAPES/UAB, com vistas a uma maior flexibilização da grade curricular, oportunizando mais práticas no decorrer do curso e a inserção de disciplinas mais voltadas à realidade regional. Deve haver reivindicação da primazia de repasses financeiros para empreender as mudanças, porém de maneira realista, observando-se o atual cenário orçamentário.

Há ainda dilemas estruturais de difícil equalização a longo prazo, como a sobrecarga docente, que contribui para a percepção insatisfatória dos processos interativos pelos alunos – apesar de a mediação docente ser primordial dentro da modalidade a distância – e a precarização do quadro de colaboradores do PNAP, que recebem da CAPES bolsas de baixo valor pelos serviços prestados. Tudo isso evidencia o caráter padronizado e reduzido a uma visão gerencial – não exatamente de efetividade em sentido amplo, ou seja, quanto a impactos e efeitos sociais – com que foram concebidos os cursos

AValiação da Implementação do PNAP na UFRPE: A Satisfação Discente como Indicador de Eficácia da Política Pública

do PNAP, especialmente o BAP.

A alta evasão de estudantes – mais do que o dobro do número de concluintes –, a irregularidade na oferta de vagas ao longo dos anos e os constantes contingenciamentos orçamentários agudizam uma situação já altamente crítica para a eficácia e a continuidade da política pública. Trata-se, portanto, de um cenário que impõe severos riscos até a mera execução básica do PNAP, no que se reforça a necessidade de articulação e diálogo entre os diferentes níveis de implementação para o enfrentamento dos problemas identificados.

Além disso, o *framework* proposto permitiu identificar com mais nitidez os diferentes tipos de atores, funções, obstáculos e possibilidades de ação no âmbito do Programa. A inclusão da satisfação discente como componente do nível micro do *framework* é relevante para subsidiar a avaliação e o aprimoramento da política. Embora não se trate de um indicador absoluto da eficácia ou desempenho geral da política sob enfoque – nenhum instrumento, por si só, é capaz de dar conta da complexidade e dos vários aspectos envolvidos na avaliação de uma política pública –, a percepção dos alunos fornece sinais importantes sobre aspectos que vêm ou não funcionando na prática. Sinaliza, assim, a necessidade de ajustes e correções tanto no nível da gestão institucional quanto na formulação das diretrizes nacionais. A hipótese inicial, validada empiricamente, reforça que a abordagem multinível não é só uma estrutura teórica, mas também orienta decisões sobre os rumos a tomar na consecução de uma política pública.

Esta pesquisa possui algumas limitações metodológicas e de resultados, como amostra restrita aos alunos do oitavo período do BAP. O tempo limitado de resposta ao questionário (8 dias) possivelmente excluiu participantes que poderiam ter fornecido mais evidências importantes para o estudo. Além disso, não foi considerada a visão de atores da implementação do PNAP (BAP) nos níveis micro e meso, como alunos de períodos anteriores, gestores, professores, tutores, equipe de apoio nos polos, egressos do curso e evadidos. Quanto aos resultados obtidos, a generalização é limitada aos concluintes do BAP. Em pesquisas futuras, recomenda-se uma ampliação do escopo de análise, a partir de amostras mais significativas, com a inclusão de outros *stakeholders*, sem desconsiderar a triangulação com documentos institucionais, normativas, dados solicitados diretamente à IPES e à CAPES e comparação/complementação com outros instrumentos de avaliação da eficácia e dos impactos da política pública.

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

REFERÊNCIAS

- ABREU, Júlio Cesar Andrade de; SANABIO, Marcos Tanure; MENDONÇA, Ricardo Rodrigues Silveira de. A Aprendizagem Experiencial no Curso de Administração Pública PNAP/EaD: Análise do Laboratório Aplicado de Administração Municipal (LAAM). *EaD em Foco*, Ijuí, v. 09, e804, p. 1-12, 2019. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/679>. Acesso em: 4 set. 2024.
- AFONSO, Almerindo Janela. *Avaliação Educacional: regulação e emancipação* – Para uma sociologia das políticas avaliativas contemporâneas. São Paulo: Cortez, 2000.
- AKCAY, Arif. Examination of the predilection of flexibility for learner satisfaction in online courses. *Turkish Online Journal of Distance Education*, v. 24, n. 4, p. 134–145, 2023. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?q=Pedagogical+Management+of+Learning+Activities+of+students+in+the+electronic+environment+of+University+Education%3A+a+differentiated+approach&ff1=subOnline+Courses&id=EJ1409925>. Acesso em: 4 set. 2024.
- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ep/a/dSsTzcBQV95VGCf6GJbtpLy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 4 out. 2024.
- ARRETCHE, Marta Tereza da Silva. Uma contribuição para fazermos avaliações menos ingênuas. In: Barreira, Maria Cecília Roxo Nobre; Carvalho, Maria do Carmo Brant de. (Org.). *Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais*. São Paulo: IEI/PUCSP, 2001, p. 43-56.
- BARDIN, Laurence. *Análise de conteúdo*. Ed. rev. e ampl. São Paulo: Edições 70, 2011.
- BRASIL. [Constituição (1988)]. *Constituição da República Federativa do Brasil*. Brasília, DF: Presidência da República, [2024]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 1 set. 2024.
- BRASIL. Ministério da Educação. Sistema de Regulação do Ensino Superior (e-MEC). *UFRPE: Bacharelado em Administração Pública*. Brasília: DF: Ministério da Educação, 2024. Disponível em: <https://emec.mec.gov.br/emec/consulta-cadastro/detalhamento/d96957f455f6405d14c6542552b0f6eb/NTg3/c1b85ea4d704f246bcced664fdaeddb6/QURNSU5JU1RSQcfDTyBQ2kJMSUNB>. Acesso em: 17 out. 2024.
- BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. *Resolução n.º 1, de 11 de março de 2016*. Estabelece Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância. Brasília: DF: Ministério da Educação, 2016. Disponível em:

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=35541-res-cne-ces-001-14032016-pdf&category_slug=marco-2016-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 8 out. 2024.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. *Avaliação de satisfação pelos cidadãos*. Brasília: DF: Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 2025. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/labq/avaliacao>. Acesso em: 5 mai. 2025.

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

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

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. *Edital nº 01, de 27 de abril de 2009 - Programa Nacional de Formação em Administração Pública no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil*. Brasília: CAPES, 2009. Disponível em: https://www.gov.br/capes/pt-br/centrais-de-conteudo/copy_of_EDITAL_N1_PNAP_DED_CAPES_2009.pdf. Acesso em: 9 set. 2024.

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. *Processo administrativo n.º 23546.064577/2025-44*. Brasília: CAPES, 2025.

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

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. *Projeto Pedagógico do Curso de Bacharelado em Administração Pública – Modalidade a distância*. Brasília: CAPES, 2018. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/748778?mode=full>. Acesso em: 25 ago. 2024.

CAVALCANTI, Maria da Conceição Monteiro. *A expansão do ensino superior a distância no IFPB: um estudo da implantação do Curso de Administração Pública no âmbito do Programa Nacional de Administração Pública – PNAP*. 2016. Tese – Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Natal, 2016. Disponível em: <https://repositorio.ufrn.br/handle/123456789/21428>. Acesso em: 26 ago. 2024.

**AValiação DA IMPlEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO
INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA**

CHAUI, Marilena. A universidade pública sob nova perspectiva. *Revista Brasileira de Educação*, Belo Horizonte, n. 24, p. 5-15, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/n5nc4mHY9N9vQpn4tM5hXzj>. Acesso em: 25 jan. 2025.

DRAIBE, Sônia Míriam. Avaliação de Implementação: esboço de uma metodologia de trabalho em políticas públicas. In: Barreira, Maria Cecília Roxo Nobre; Carvalho, Maria do Carmo Brant de. (Org.). *Tendências e perspectivas na avaliação de políticas e programas sociais*. São Paulo: IEI/PUCSP, 2001, p. 13-42.

ELLIOTT, Kevin M.; SHIN, Dooyoung. Student Satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, London, v. 24, n. 2, p. 197-209, 2002. Disponível em: <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1360080022000013518>. Acesso em: 11 set. 2024.

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

ESPERIDIÃO, Monique; TRAD, Leny Alves Bomfim. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, v. 10, p. 303-312, 2005. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/nXWN8gzwQjzV79VyJ7H6CGm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 2 set. 2024.

FREITAS, Ana Augusta Ferreira de; SILVA, Joelma Soares da; MAGALHÃES JUNIOR, Antônio Germano. Análise da Satisfação de Discentes em Cursos na Modalidade a Distância a partir de uma Proposta de Segmentação. *O público e o privado*, Fortaleza, v. 10, n. 19, p. 217-234, 2012. Disponível em: <https://revistas.uece.br/index.php/opublicoeoprivado/article/view/2644>. Acesso em: 21 set. 2024.

FREY, Klaus; OLIVEIRA, Vanessa Elias de; XIMENES, Salomão Barros; BITTENCOURT, Lúcio Nagib; LOTTA, Gabriela Spanghero. Políticas públicas em uma perspectiva comparada: proposta de um *framework* para a análise de experiências locais. *Revista do Serviço Público*, Brasília, v. 68, n. 1, p. 9-36, 2017. Disponível em: <https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/1767>. Acesso em: 15 jan. 2025.

GOBBO, Gustavo. *Atração e satisfação de alunos em cursos de graduação: um estudo no Instituto Federal Catarinense – campus Sombrio*. 2013. Dissertação – Universidade Regional de Blumenau, Blumenau, 2013. Disponível em: https://bdtd.ibict.br/vufind/Record/FURB_76f2c8300e6850ac50a88df12eb70511. Acesso em: 3 set. 2024.

GROSSI, Marcia Gorett Ribeiro; MURTA, Flávio Cançado; SILVA, Mislene Dalida. A Aplicabilidade das Ferramentas Digitais da Web 2.0 no Processo de Ensino e Aprendizagem. *Revista Contexto & Educação*, Ijuí, v. 33, n. 104, p. 34-59, 2018. Disponível em:

**AValiação DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO
INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA**

<https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoeducacao/article/view/5954>. Acesso em: 27 dez. 2024.

HATRY, Harry P. Performance Measurement Principles and Techniques: An Overview for Local Government. In: Kearney, Richard C.; Berman, Evan M. (Org.). *Public Sector Performance: Management, Motivation, and Measurement*. Boulder: Westview Press, 1999, p. 304-328.

HILL, Michael; HUPE, Peter. *Implementing Public Policy: Governance in Theory and in Practice*. London: SAGE Publications, 2002.

IGUE, Érica Aparecida; BARIANI, Isabel Cristina Dib; MILANESI, Pedro Vitor Barnabé. Vivência acadêmica e expectativas de universitários ingressantes e concluintes. *Psico-USF*, Campinas, v. 13, n. 2, p. 155-164, jul./dez., 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/psuf/a/yY7PbXW4mZW73jR9PVyZBQp/?lang=pt>. Acesso em: 24 set. 2024.

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

ISHIDA, Jéssica Sayuri; STEFANO, Silvio Roberto; ANDRADE, Sandra Mara de. Avaliação da satisfação no ensino de pós à distância: a visão dos tutores e alunos do PNAP/UAB. *Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior*, Campinas, v. 18, p. 749-772, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/aval/a/WRdYF63dh6DYgpP5ddFbDcf/?lang=pt>. Acesso em: 16 ago. 2024.

KANWAR, Anita; SANJEEVA, Meghana. Student satisfaction survey: a key for quality improvement in the higher education institution. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, v. 11, n. 27, p. 1-10, 2022. Disponível em: <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-022-00196-6>. Acesso em: 3 set. 2024.

KATO, Fabíola Bouth Grello; ALVES, Amanda Oliveira de Almeida. O sistema UAB e a universidade flexível: o caso da UFPA. *Revista Internacional de Educação Superior*, Campinas, v. 11, p. 1-20, 2025. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/riesup/article/view/8673690>. Acesso em: 19 jun. 2025.

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

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. *Administração de marketing*. 14. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

AValiação DA IMPlEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

LIMA, Luciana Leite; D'ASCENZI, Luciano. Implementação de políticas públicas: perspectivas analíticas. *Revista de Sociologia e Política*, Curitiba, v. 21, n. 48, p. 101-110, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsocp/a/zpwj63WjFbZYVksXgnXDSjz/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 6 set. 2024.

LIMA, Maria Lúcia de Oliveira Feliciano de; MEDEIROS, Janann Joslin. Empreendedores de políticas públicas na implementação de programas governamentais. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 46, n. 5, p. 1251-1270, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rap/a/QGSqzLdLkhZyDFdtFrhMgGp/?lang=pt>. Acesso em: 5 jul. 2025.

LIPSKY, Michael. *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. Updated ed. New York: Sage Publications, 2010.

MARCUZZO, Marlei Maria Veduim; GUBIANI, Juçara Salete; LOPES, Luis Felipe Dias; ALMEIDA, Damiana Machado de; CORRÊA, Jonathan Saídelles. Educação a distância: construções que contribuem para a satisfação do aluno na Universidade Federal de Santa Maria. *Competência*, Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 105-124, 2017. Disponível em: <https://seer.senacrs.com.br/index.php/RC/article/view/475>. Acesso em: 15 ago. 2024.

MARTINS, Tânia Barbosa. A política de institucionalização de polos de apoio presencial da Universidade Aberta do Brasil. *EccoS – Revista Científica*, São Paulo, n. 45, p. 273-289, 2018. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/eccos/article/view/7887/3746>. Acesso em: 23 nov. 2024.

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

MIRANDA, João Paulo Rocha de. *Análise e Avaliação de Políticas Públicas*. Recife: Universidade de Pernambuco/UPE [Brasília]: PNAP, 2021. Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/719680/2/An%C3%A1lise%20e%20Avalia%C3%A7%C3%A3o%20de%20pol%C3%ADticas%20p%C3%BAblicas.pdf>. Acesso em: 23 set. 2024.

NOVELLO, Tanise Paula; LAURINO, Débora Pereira; VANIEL, Berenice Vahl. Professores e Tutores a Distância – o emergir na práxis pedagógica. *Revista Contexto & Educação*, Ijuí, v. 27, n. 88, p. 244-262, 2012. Disponível em: <https://www.revistas.unijui.edu.br/index.php/contextoeducacao/article/view/401>. Acesso em: 14 dez. 2024.

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

**AValiação DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO
INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA**

OLIVER, Richard L. Customer Satisfaction Research. In: Grover, Rajiv; Vriens, Marco. (Org). *The Handbook of Marketing Research: Uses, Misuses, and Future Advances*. Thousand Oaks: Sage Publications, 2006, p. 569-587.

REY, Fernando Luis González. *Sujeito e subjetividade: uma aproximação histórico-cultural*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

ROBERTS, Alasdair. Bridging Levels of Public Administration: How Macro Shapes Meso and Micro. *Administration & society*, v. 52, n. 4, p. 1-26, 2019. Disponível em: <https://journals-sagepub-com.ez292.periodicos.capes.gov.br/doi/10.1177/0095399719877160>. Acesso em: 5 jun. 2025.

RUA, Maria das Graças. *Políticas Públicas*. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC [Brasília]: CAPES: UAB, 2014.

SABATIER, Paul; MAZMANIAN, Daniel. The implementation of public policy: A *framework* of analysis. *Policy studies journal: the journal of the Policy Studies Organization*, v. 8, n. 4, p. 538-560, 1980. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1541-0072.1980.tb01266.x>. Acesso em: 11 set. 2024.

SAVI, Cláudia Aparecida. *Avaliação de Políticas Públicas: o caso do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) no Brasil*. 2020. Dissertação – Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2020. Disponível em: <https://repositorio.utfpr.edu.br/jspui/handle/1/24964>. Acesso em: 26 ago. 2024.

SECCHI, Leonardo; COELHO, Fernando de Souza; PIRES, Valdemir. *Políticas públicas: conceitos, casos práticos, questões de concursos*. 3. ed. São Paulo: Cengage, 2019.

SOSO, Felipe Sereno; KAMPFF, Adriana Justin Cerveira.; MACHADO, Karen Graziela Weber. Permanência discente em cursos de pedagogia a distância: um estudo a partir da Universidade Aberta do Brasil. *Educação em Revista*, Belo Horizonte, v. 40, p. 1-22, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/TrRxLVbdNsXnnNBdcsVrL7v/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 out. 2024.

SOUZA, Eliabe Roberto de. *Políticas públicas e formação de capital humano: um enfoque sobre a interiorização do Bacharelado em Administração Pública em Pernambuco*. 2014. Dissertação – Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2014. Disponível em: <http://www.tede2.ufrpe.br:8080/tede2/handle/tede2/4503>. Acesso em: 19 set. 2024.

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

UAEADTec - Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE. *Relatório de Monitoramento 2022*. Recife: UAEADTec, 2022. Disponível em: <https://www.ead.ufrpe.br/pt-br/relatorio/2022>. Acesso em: 5 jun. 2025.

AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA

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

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. *Edital nº 17 de 19 de junho de 2024* – Processo seletivo graduação na modalidade a distância. Recife: 2024b. Disponível em: https://www.ead.ufrpe.br/sites/default/files/2024-06/EDITAL%2017_2024_INGRESSO%20UAEADTec_2024_2%20ENEM.docx.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. *Edital PREG nº 21 de 05 de julho de 2024* – Processo seletivo ingresso extra da UAEADTec/UFRPE 2º período letivo de 2024. Recife: 2024c. Disponível em: https://www.ead.ufrpe.br/sites/default/files/2024-07/EDITAL%2021_24%20INGRESSO%20EXTRA%20UAEADTec%202024.2%20%281%29_0.pdf. Acesso em: 10 set. 2024.

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

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

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

UFRPE - Universidade Federal Rural de Pernambuco. *Relatório analítico sobre controle de evasão e ocupação de vagas por curso na UFRPE* - Observatório de Dados da Graduação da UFRPE (ODG-UFRPE). Recife: UFRPE, 2021. Disponível em: https://drive.google.com/file/d/1-fPXiQvV3LMdbZgwEzTHmZu4eSHESp_4/view. Acesso em: 8 nov. 2024.

VAYRE, Emilie; VONTHRON, Anne-Marie. Psychological Engagement of Students in Distance and Online Learning: Effects of Self-Efficacy and Psychosocial Processes. *Journal of Educational Computing Research*, v. 55, n. 2, p. 1-22, 2016. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0735633116656849>. Acesso em: 22 out. 2024.

**AVALIAÇÃO DA IMPLEMENTAÇÃO DO PNAP NA UFRPE: A SATISFAÇÃO DISCENTE COMO
INDICADOR DE EFICÁCIA DA POLÍTICA PÚBLICA**

Autor correspondente:

Andressa Pacífico Franco Quevedo

Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE

Rua Dom Manuel de Medeiros, s/n - Dois Irmãos, Recife/PE, Brasil. CEP 52171-900

andressadm@gmail.com

Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da licença Creative Commons.

