



CURSO DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU*

# ESPECIALIZAÇÃO EM AVALIAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS

Perfil Acadêmico e Levantamento de Expectativas

Realização

**TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO**

**Instituto Serzedello Corrêa**

**Secretário-Geral da Presidência**

Rainério Rodrigues Leite

**Diretor-Geral do Instituto Serzedello Corrêa**

Maurício de Albuquerque Wanderley

**Diretoria de Educação Corporativa de Gestão Estratégica e Pós-Graduação**

André Anderson de Oliveira Barbosa

**Comissão Própria de Avaliação - Titulares**

Alípio Dias dos Santos Neto

Luiz Akutsu

Rafael Lapa Santos Bezerra

Flávio Sposto Pompêo

Ricardo Senna Guimarães

**Comissão Própria de Avaliação - Suplentes**

Thiago Anderson Zagatto

Tiago Modesto Carneiro Costa

Dora Botelho Bastos

Êrica de Sousa Matos Silva

Eliane dos Santos Luz

**Serviço de Pós-Graduação**

Ismael Soares Miguel

**Núcleo de Avaliação das Ações Educacionais - Servidores responsáveis**

Êrica de Sousa Matos

Flávio Sposto Pompêo

**Estagiária**

Vitória Lima da Silva

**Contato:**

(61) 3316-5802

isc@tcu.gov.br

## Sumário

<b><u>Apresentação</u></b> .....	4
<b><u>1. Introdução</u></b> .....	5
<b><u>1.1. Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas</u></b> .....	5
<b><u>1.2. Ciclo de Avaliação: Metodologia, Perfil Acadêmico e Expectativas</u></b> .....	7
<b><u>2. Perfil Sociográfico</u></b> .....	9
<b><u>3. Expectativas e percepção inicial</u></b> .....	13
<b><u>3.1. Percepção e atuação do ISC</u></b> .....	13
<b><u>3.2. Autopercepção e expectativas</u></b> .....	16
<b><u>4. Considerações Finais</u></b> .....	21
<b><u>Anexos</u></b> .....	23

## Apresentação

Para que o controle externo seja efetivo no aprimoramento da Administração Pública em benefício da sociedade deve basear-se em métodos inovadores, criar e compartilhar conhecimentos e promover debates que tragam benefícios à sociedade. Nesse sentido, o Tribunal de Contas da União (TCU), sempre se destacou por ser uma organização com uso intensivo do conhecimento, e as pós-graduações serão ferramentas estratégicas para o alcance da missão do TCU e também poderão apoiar parceiros estratégicos do controle.

Neste contexto, é motivo de comemoração a publicação da Portaria - MEC nº 247, no Diário Oficial da União de 15 de fevereiro de 2017, e que estabeleceu o credenciamento do Instituto Serzedello Corrêa (ISC) para ministrar cursos de pós-graduação *lato sensu*.

Com o credenciamento, o Programa de Pós-Graduação e Pesquisa lançou várias Especializações *lato sensu*. Em agosto de 2018 foi lançada a **Especialização *lato sensu* em Avaliação de Políticas Públicas**.

A aula inaugural ocorreu no dia 10 de agosto de 2018, e esta especialização é fruto de uma parceria entre o **Instituto Serzedello Corrêa (ISC)**, o **Centro de Formação da Câmara dos Deputados (Cefor)** e o **Instituto Legislativo Brasileiro (ILB) do Senado Federal**.

O início das aulas marca também o começo do **Ciclo Avaliativo da Pós-Graduação** aprovado pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) do ISC. O ciclo é composto de cinco etapas: 1) Levantamento do perfil acadêmico e das expectativas em relação à ação educacional; 2) Avaliação da disciplina pelo discente ao término do semestre; 3) Avaliação da infraestrutura na metade do período de aulas e Avaliação final de curso; 4) Avaliação da atividade de orientação pelo discente e pelo docente; e 5) Avaliação do egresso um ano após o término do curso.

O presente documento, baseado nos requisitos estabelecidos pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), integra o Sistema de Autoavaliação Institucional do Instituto Serzedello Corrêa. Corresponde ao resultado da primeira etapa. O Levantamento do Perfil Acadêmico e das Expectativas é importante para que coordenadores acadêmicos, coordenadores pedagógicos e instrutores possam adequar sua programação à realidade da turma.

O relatório apresenta quatro partes. A primeira é a introdução, que contém explicação do método utilizado e dos objetivos desta etapa de avaliação. A segunda parte é voltada à apresentação do perfil sociográfico dos participantes. Na terceira parte, são apresentadas as percepções acerca da situação individual (apoio, motivação, planejamento individual), oportunidades de melhoria institucional (divulgação, processo seletivo), bem como as expectativas em relação ao curso, ao desempenho dos professores e à coordenação da pós-graduação. A última parte refere-se às considerações finais. O Anexo I apresenta o instrumento utilizado para coleta de dados e o Anexo II apresenta os comentários abertos na íntegra.

Espera-se que este relatório seja parte relevante da cultura de conhecimento, pesquisa, inovação e melhoria contínua. Os desafios são imensos, mas não superiores à capacidade e vontade técnica e política de contribuir cada vez mais para o aperfeiçoamento do controle em benefício da sociedade.

## 1. Introdução

O Programa de Pós-Graduação e Pesquisa da Escola Superior do Tribunal de Contas da União - Instituto Serzedello Corrêa (ISC) - objetiva apoiar a especialização profissional e a pesquisa científica com vistas à produção, aplicação e disseminação de conhecimentos relevantes para o TCU e para a Administração Pública.

O Senado Federal, por meio do Instituto Legislativo Brasileiro (ILB) desenvolve atividades de treinamento, aperfeiçoamento e capacitação de seu quadro de servidores efetivos e comissionados desde a década de 70. Ao longo desses 20 anos, o ILB tem oferecido para servidores da Casa e de órgãos conveniados diversos cursos presenciais e a distância de formação e capacitação, além de palestras, seminários, fóruns e debates de interesse da comunidade estudiosa e do Parlamento. A partir de 2001, com a criação da Universidade do Legislativo (Unilegis), hoje incorporada ao ILB, iniciou-se a oferta de educação superior, com a realização de cursos de pós-graduação lato sensu (especialização), em parceria com renomadas universidades federais, nas áreas de Direito Legislativo, Administração Legislativa, Ciência Política e Comunicação Legislativa.

O Centro de Formação, Treinamento e Aperfeiçoamento (Cefor), da Câmara dos Deputados tem a missão de planejar, promover, executar e avaliar programas e atividades de recrutamento, seleção, atualização, aperfeiçoamento, especialização e desenvolvimento de recursos humanos. Também é de sua competência a extensão de suas ações e objetivos à comunidade, incluindo a possibilidade de realização de convênios de intercâmbio e cooperação mútua com entidades, instituições públicas e particulares, a prestação de serviços relacionados às suas atividades e fins institucionais, além do desenvolvimento e execução de programas, projetos e atividades de capacitação.

O Programa de Pós-Graduação e Pesquisa do ISC possui Comissão Própria de Avaliação (CPA), responsável pela coordenação dos processos internos de avaliação, de sistematização e de prestação das informações solicitadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) no âmbito do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes).

Nesta introdução são apresentados dois tópicos: o primeiro detalha a Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas. O segundo apresenta o Ciclo de Avaliação aprovado pela CPA e o método para coletar os dados do Perfil Acadêmico e Expectativas.

### 1.1. Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas

O Brasil enfrenta uma série de desafios econômicos, sociais e ambientais. Alcançar o desenvolvimento sustentável requer atuação coordenada de múltiplas esferas e setores governamentais e da sociedade. Nesse sentido, adequados planejamento, desenho, coordenação, implementação, monitoramento e avaliação de políticas públicas são componentes essenciais à transformação da realidade nacional e inclusão socioeconômica.

De acordo com o Relatório de Políticas e Programas de Governo (RePP), entregue pelo TCU ao Congresso Nacional em agosto de 2017, a existência de déficits institucionais de governança e de gestão da administração pública federal produzem ineficiências generalizadas no gasto público federal. As ineficiências apontadas no relatório implicam consideráveis desperdícios e desvios sistêmicos na aplicação dos recursos públicos federais. Com base na análise dos achados consolidados, conclui-se que os referidos déficits institucionais, se não corrigidos, são capazes de perenizar a baixa eficácia dos bens e serviços públicos ofertados pelo Estado, que têm sido percebidos pela sociedade, em regra, como inadequados e de pouca qualidade.

Tal diagnóstico explicita uma série de riscos e problemas existentes que, quando confrontados com os limites estabelecidos no Novo Regime Fiscal (EC nº 95/2016), sinalizam para necessidade premente de aprimorar os instrumentos de governança orçamentária e de políticas públicas com vistas a otimizar gastos e potencializar resultados de investimentos e ações governamentais.

Por ser o Estado Brasileiro principal ator responsável pela promoção do desenvolvimento nacional, e considerando o fato de ser o Congresso Nacional, com o auxílio do Tribunal de Contas, responsável pela fiscalização, capacitar os profissionais dessas instituições em métodos e técnicas de análise de políticas públicas e avaliação de programas de governo é condição de transformação da realidade e desenvolvimento sustentável.

A estrutura do curso é composta de 16 (dezesesseis) disciplinas, distribuídas em três módulos, perfazendo um total de 406 (quatrocentos e seis) horas/aula, mais um trabalho de conclusão de curso para o qual foi destinado 54 (cinquenta e quatro) horas/aulas. A carga horária total do curso é de 460 horas/aula. A tabela 1 apresenta a distribuição das aulas por disciplina e carga horária.

**Tabela 1:** Disciplinas e carga horária na Especialização em Avaliação de Políticas Públicas.

<b>Disciplinas</b>	<b>Carga horária</b>
<b>Módulo I – Políticas Públicas</b>	
Fundamentos de Políticas Públicas	28h/a
Governança em políticas públicas	28h/a
Estratégia de análise de políticas públicas	28h/a
Análise qualitativa de políticas públicas	14h/a
Análise quantitativa de políticas públicas	14h/a
Estatística e análise multivariada de políticas públicas	35h/a
Auditoria de políticas públicas e programas de governo	28h/a
Metodologia científica aplicada a políticas públicas	28h/a
<b>Módulo 2 – Administração Pública</b>	
Gestão estratégica de projetos	28h/a
Planejamento no setor público	21h/a
Orçamento público	35h/a
Contabilidade governamental	28h/a
Economia e finanças no setor público	28h/a
<b>Módulo 3 – Estado, Política e Regulação</b>	
Estado e políticas públicas	21h/a
Teoria do estado regulador	28h/a
Regulação aplicada	14h/a
<b>Total disciplinas</b>	<b>406h/a</b>
<b>Trabalho de conclusão de curso</b>	<b>54h/a</b>
<b>Total do curso</b>	<b>460h/a</b>

A pós-graduação está prevista para ter atividades presenciais. As atividades estão previstas para serem realizadas conforme o seguinte calendário estimativo:

	<b>Início do período letivo (datas prováveis)</b>	<b>Término do período letivo (datas prováveis)</b>
<b>1º período</b>	06/08/2018	03/12/2018
<b>Recesso eleições</b>	25/09/2018	11/11/2018
<b>Férias 2018</b>	04/12/2018	03/02/2019
<b>2º período</b>	04/02/2019	01/07/2019
<b>Férias 2019</b>	02/07/2019	28/07/2019
<b>3º período</b>	29/07/2019	25/11/2019
<b>TCC</b>	16/09/2019	17/04/2020

As vagas tiveram a seguinte distribuição:

**Tabela 2:** Distribuição de vagas da Especialização Avaliação de Políticas Públicas.

<b>Órgão</b>	<b>Vagas</b>
Profissional indicado pelo Tribunal de Contas da União	18
Profissional indicado pelo Senado Federal	12
Profissional indicado pela Câmara dos Deputados	12
<b>Total</b>	<b>42</b>

O processo seletivo dos servidores do TCU, do Senado Federal e da Câmara dos Deputados ocorreu por meio de Editais próprios de cada instituição. Após realização de processo seletivo pelas instituições promotoras, as vagas remanescentes foram ofertadas a outros órgãos públicos parceiros, que realizaram a indicação de alunos por meio de procedimentos seletivos internos, resultando na seguinte constituição da turma: TCU (10 alunos), Senado (11 alunos), Câmara dos Deputados (8 alunos), CGU (5 alunos), STN (3 alunos), Casa Civil (2 alunos) e Ministério da Saúde (1 aluno). Ao final, foi selecionado um total de **40 alunos**.

## **1.2. Ciclo de Avaliação: Metodologia, Perfil Acadêmico e Expectativas**

A avaliação dos cursos de pós-graduação ofertados diretamente pelo ISC abrange todo o percurso do aluno, desde o ingresso até a avaliação de egressos, realizada um ano após a conclusão do curso. O Ciclo de Avaliação foi definido em cinco etapas, abrangendo diferentes perspectivas. Participam alunos, professores, orientadores e chefes imediatos. A Comissão Própria de Avaliação (CPA) aprovou este ciclo em outubro de 2015. Na reunião da CPA ocorrida em março de 2016, os questionários foram debatidos e identificou-se a necessidade de realizar ajustes pontuais, já implementados.

Os instrumentos utilizados para avaliar os cursos foram desenvolvidos a partir de modelos formulados no campo da psicologia social e do trabalho. Todos os formulários são *on-line*, o que garante agilidade e confiabilidade ao processo de coleta e análise dos dados. O formulário referente à presente etapa avaliativa foi de preenchimento obrigatório. Os resultados obtidos, utilizados para a realização de ajustes no projeto pedagógico, bem como para a proposição de ações institucionais, são divulgados entre a comunidade acadêmica.

A Tabela 3 apresenta os cinco momentos do Ciclo de Avaliação da Pós-Graduação, com destaque para a primeira etapa:

**Tabela 3:** Etapas e instrumentos do Ciclo de Avaliação da Pós-Graduação.

	1	2	3	4	5
<b>Etapa do Ciclo de Avaliação</b>	Levantamento do perfil acadêmico e das expectativas em relação à ação educacional.	Avaliação da disciplina pelo discente e docente ao término das aulas.	Avaliação da infraestrutura na metade do período de aulas e Avaliação de término de curso ao final de todas as disciplinas.	Avaliação da atividade de orientação pelo discente e pelo docente.	Avaliação do egresso um ano após o término do curso.
<b>Instrumentos</b>	Ficha de inscrição/Dados Complementares	Avaliação da disciplina pelo docente. Avaliação da disciplina pelo discente.	Avaliação da infraestrutura pelo discente. Avaliação de término de curso pelo discente.	Avaliação da atividade de orientação pelo docente. Avaliação da atividade de orientação pelo discente.	Avaliação de egresso pelo chefe imediato.

O levantamento do Perfil Acadêmico e das Expectativas em relação à ação educacional assinala o início do ciclo avaliativo. A inscrição no curso, vencida a etapa de seleção dos candidatos, dá-se com o preenchimento da ficha de inscrição, instrumento utilizado para levantar as características sociográficas da clientela e suas expectativas em relação ao curso.

Ao preencher a ficha, o aluno, além de informar dados cadastrais, situação funcional e escolaridade, avalia o processo seletivo e fornece informações sobre a motivação e o apoio para realizar o curso, bem como sobre os dias e horários que reservará para os estudos extraclasse e suas expectativas em relação ao desempenho dos professores e à coordenação do curso. Os dados coletados, além de fornecerem o perfil da turma, orientam a prática pedagógica e administrativa.

O instrumento utilizado para o Levantamento de Perfil Acadêmico é apresentado no Anexo I. São duas partes: a primeira, de levantamento do perfil sociográfico, foca em dados cadastrais (itens 1 a 8 e 12) e situação funcional (itens 9 a 11). A segunda parte, que avalia o processo seletivo, expectativas e motivações, abrange os campos de 13 a 24.

Na Especialização em Avaliação de Políticas Públicas, o preenchimento da Ficha de Inscrição/Dados Complementares se deu por meio do ambiente virtual de aprendizagem (Moodle) do curso, no período de 6 a 29 de agosto de 2018.

O processo de avaliação interna dos cursos pós-graduação é coordenado pelo Núcleo de Avaliação das Ações Educacionais (NAE), com o apoio do Serviço de Pós-Graduação (Sepos) do ISC.



## 2. Perfil sociográfico

Neste bloco, são descritas as características sociográficas dos alunos da Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas. Ao traçar o perfil sociográfico percebe-se que a maior parte dos alunos é do sexo feminino e servidores do Senado Federal e do Tribunal de Contas da União. Quando questionados a respeito da raça ou cor, a maior parte dos alunos se declarou de cor Branca (67,5%), seguida da cor Parda (25%). Duas pessoas se declararam da cor Preta, e, uma pessoa se declarou da cor Amarela.

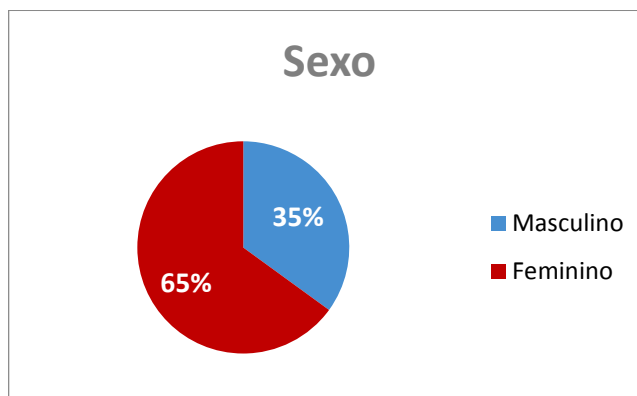


Gráfico 1: Sexo dos participantes da Especialização em Avaliação de Políticas Públicas.

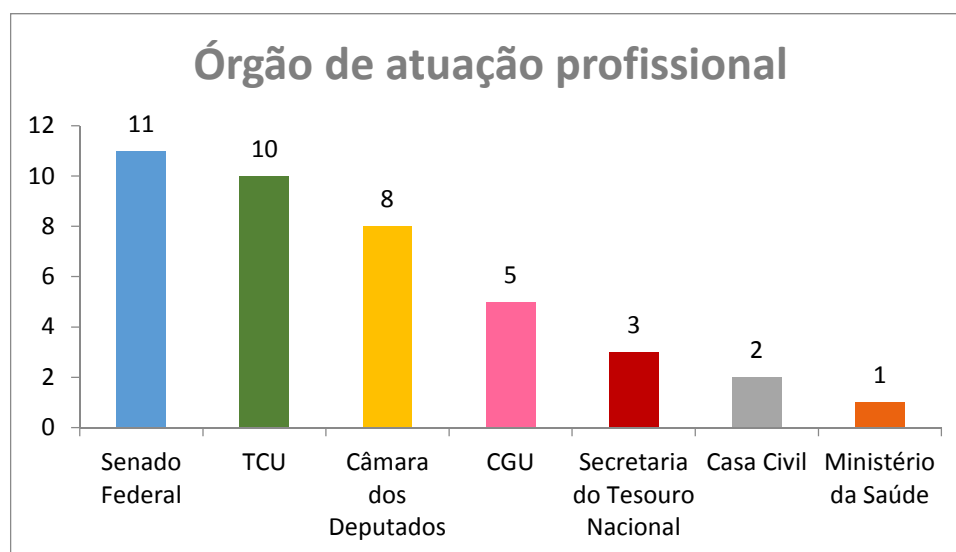
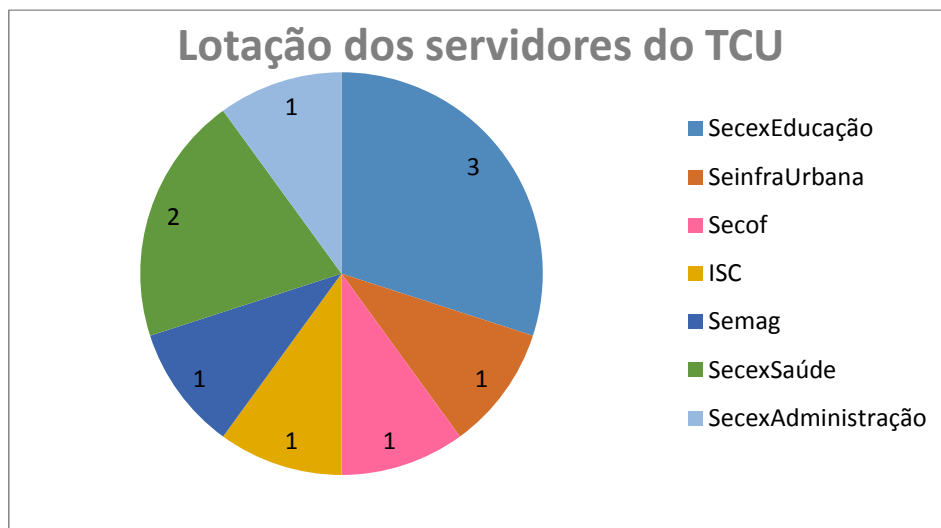


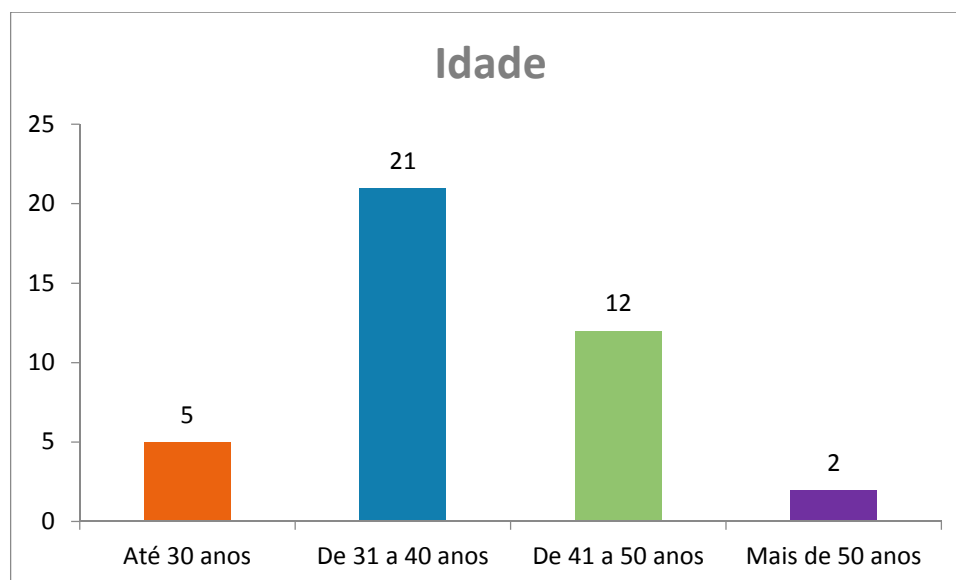
Gráfico 2: Órgão de atuação profissional dos participantes da Especialização em Avaliação de Políticas Públicas.

Os servidores do TCU participantes da Pós-Graduação são de **sete** unidades distintas do Tribunal. O maior número de participantes é da SecexEducação (3 pessoas), seguida da SecexSaúde (2 pessoas). O gráfico a seguir traz essa especificação.



**Gráfico 3:** Lotação dos servidores do TCU participantes da Especialização em Avaliação de Políticas Públicas.

Quanto à idade, percebe-se que a maior parte dos alunos apresenta faixa etária de 31 a 40 anos. Há cinco alunos com idade até 30 anos, e, dois, com mais de 50 anos. Detalhes são apresentados no gráfico a seguir.



**Gráfico 4:** Idade dos participantes.

Em relação ao tempo de serviço, a maior parte dos alunos (47,5%) tem até 5 anos de tempo de trabalho no órgão. A outra maior parte (22,5%) tem de 11 a 15 anos. Apenas dois alunos possuem mais de quinze anos de tempo de trabalho no órgão. O gráfico a seguir apresenta esse detalhamento.

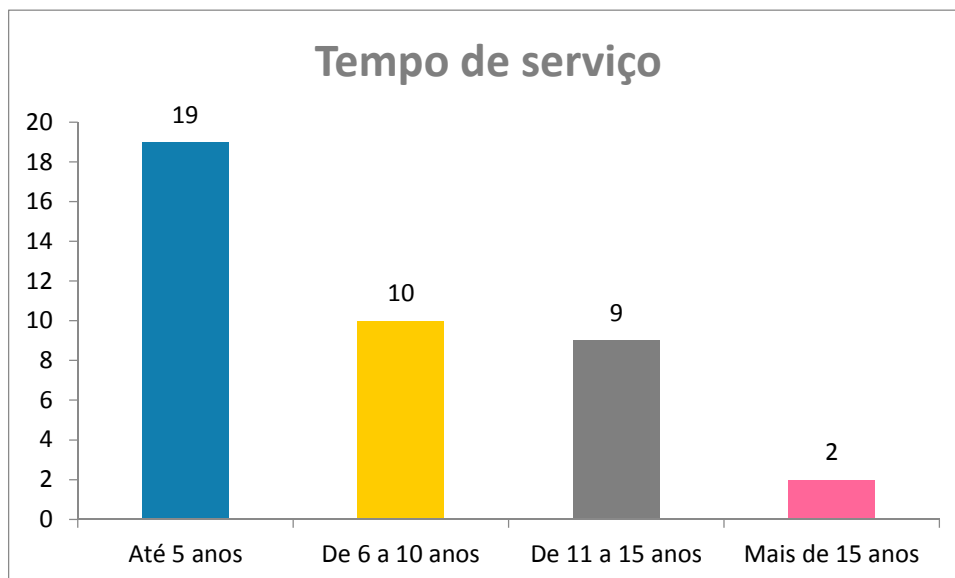


Gráfico 5: Tempo de trabalho no órgão.

A turma é bastante heterogênea em relação à formação acadêmica. Há, porém, dentre os **vinte e dois cursos** de graduação informados, três que aparecem em maior quantidade: **Administração, Direito e Ciências Econômicas**. Cinco alunos possuem mais de uma graduação. O gráfico a seguir especifica as áreas de graduação dos alunos.

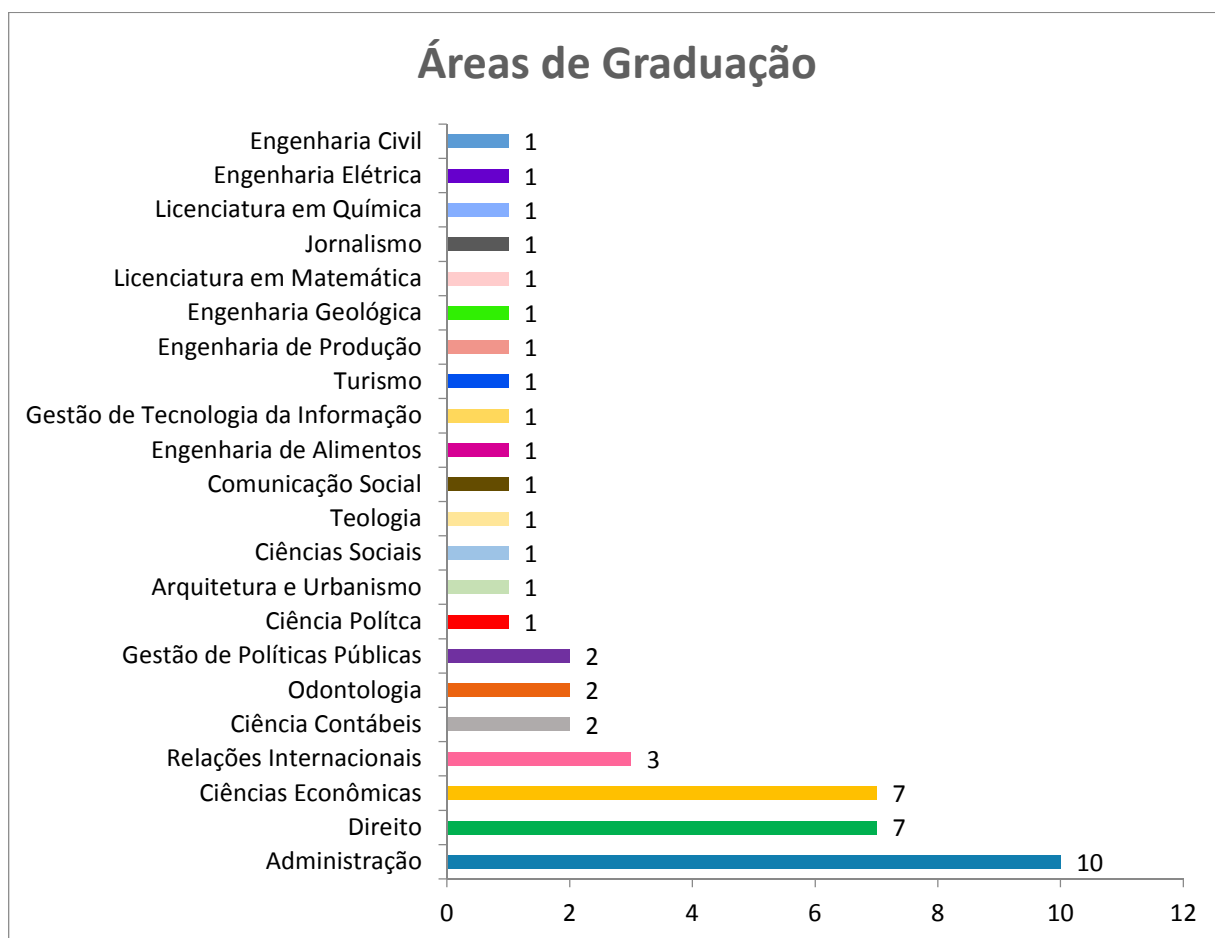
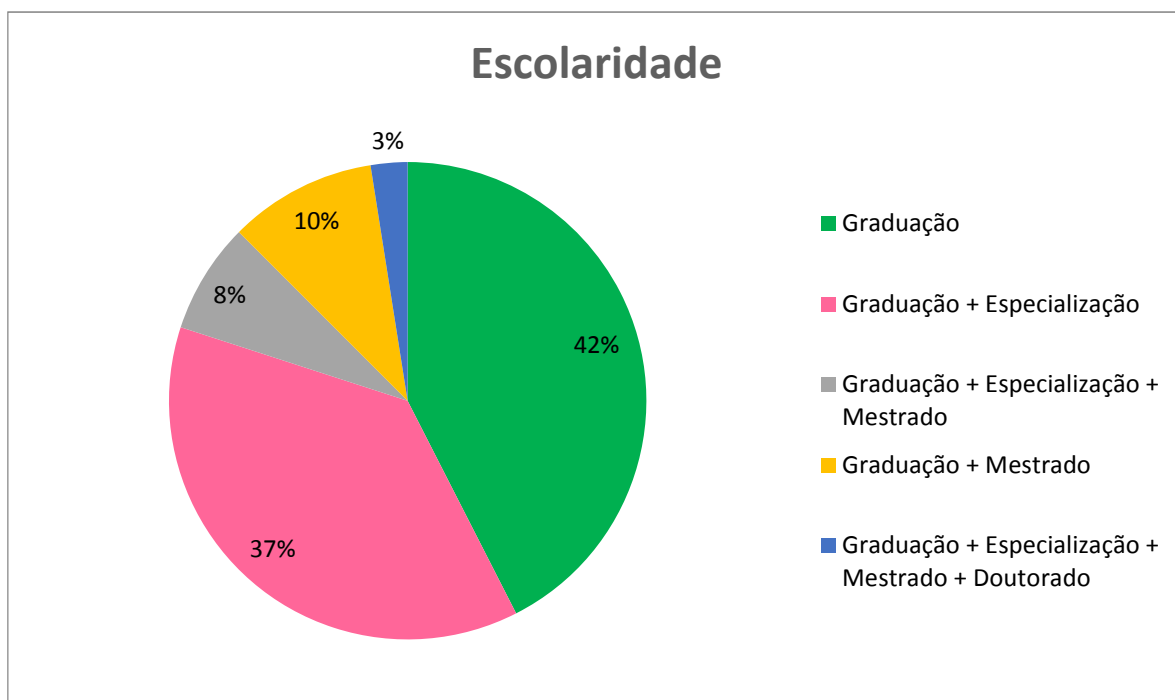


Gráfico 6: Área de Graduação dos alunos da Especialização em Avaliação de Políticas Públicas.

Outra característica dessa turma é a parcela representativa dos alunos que já possuem uma ou mais de uma Especialização *lato sensu*. O gráfico a seguir apresenta o detalhamento da escolaridade dos alunos dessa turma. Vale observar que para quase metade da turma (42% dos alunos), esta é a primeira Especialização. Um aluno está cursando Mestrado, ainda não finalizado.



**Gráfico 7:** Percentual de alunos que possuem apenas graduação, especialização e mestrado.

As áreas de Especialização (*Lato sensu*) declaradas pelos alunos são diversas. Há, porém, duas áreas que aparecem em maior quantidade: *Gestão* e *Direito*. Vários alunos apresentam mais de uma Especialização *lato sensu*. A tabela a seguir apresenta as áreas de especialização que os alunos já possuem.

**Tabela 4:** Áreas de Especialização dos alunos da Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas.

Áreas de Especialização <i>lato sensu</i>	N
Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal	2
Planejamento, Orçamento e Gestão Pública	2
Gestão Pública	1
Gestão de Políticas Públicas e Proteção de Desenvolvimento Social	1
Direito Eleitoral	1
Direito Sanitário	1
Direito Legislativo	1
Economia e Finanças	1
Saúde Pública	1
Gestão de Tecnologia da Informação	1
Gestão de Pessoas	1
Orçamento e Políticas Públicas	1
Direito Público	1
Geotecnia	1
Ordem Jurídica e Ministério Público	1
Pedagogia Catequética	1
Ciências Políticas	1
Análise de Constitucionalidade	1

As áreas de Mestrado declaradas pelos alunos são variadas, prevalecendo as áreas de *Direito e Políticas Públicas*. A tabela a seguir demonstra essa especificação.

**Tabela 5:** Áreas de Mestrado dos alunos da Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas.

Áreas de Mestrado	N
Direito Constitucional	1
Estruturas e Construção Civil	1
Estado e Políticas Públicas em Educação	1
Ciência da Informação/Arquitetura da Informação	1
Políticas Públicas	1
Desenvolvimento, Sociedade e Cooperação Internacional	1
Gestão Territorial e Urbana	1

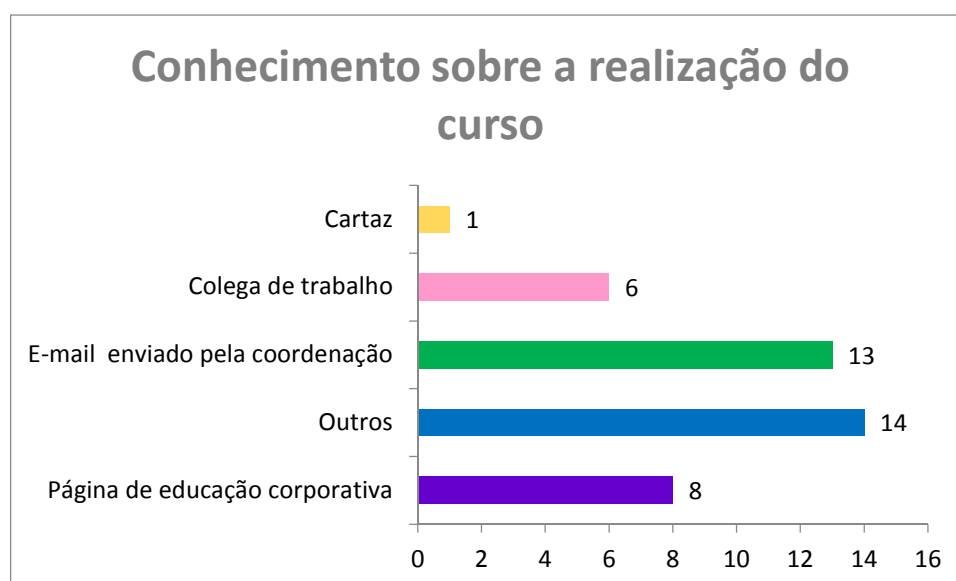
Uma aluna já possui Doutorado finalizado na área de Ciência da Informação/Arquitetura da Informação.

### 3. Expectativas e percepção inicial

As expectativas e percepções prévias à ação educacional são importantes preditores do desempenho do participante. Conhecê-las é fundamental para realizar alinhamentos, correções e medidas, evitando problemas antes mesmo que ocorram. Além disso, são identificadas oportunidades para as próximas ofertas de pós-graduação, especialmente quanto à divulgação do curso e ao processo seletivo. Este tópico foi dividido em duas partes: Percepção da atuação do ISC e Auto percepção e expectativas.

#### 3.1. Percepção da atuação do ISC

A primeira percepção refere-se ao conhecimento sobre a realização do curso. O gráfico abaixo revela as formas mais comuns de contato inicial com o curso. Os alunos tomaram conhecimento da realização do curso principalmente por meio do **e-mail enviado pela coordenação do curso**, visto que 31% das respostas se concentraram nesse item. Isso indica que a forma mais eficiente de divulgação continua sendo a eletrônica individual e que as demais formas precisam ser aprimoradas. O campo 'outros' apresentou como respostas a **Intranet da STN, da Câmara Federal e do Senado Federal, Comunicação interna na CGU e Divulgação de um colega**.



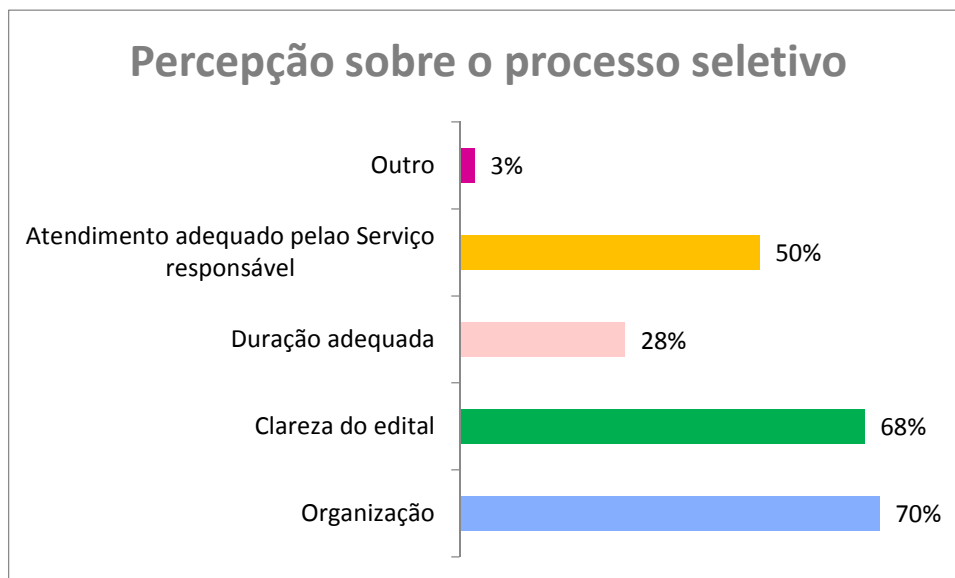
**Gráfico 8:** Conhecimento sobre a realização do curso.

Ainda sobre divulgação, houve um campo aberto, com resposta livre, de sugestões para o ISC aprimorar a divulgação dos cursos de Pós-Graduação. A tabela a seguir traz as principais sugestões apresentadas pelos alunos.

**Tabela 6:** Sugestões para divulgação.

<b>Aprimoramento da divulgação</b>	<b>N</b>
Cartaz em quadro de avisos ao público.	1
Criação de apoio com o nome do ISC em redes sociais, tais como instagram, linkedin, facebook.	1
Mensagem Via Whatsapp.	1
A divulgação poderia ser mais transparente e equânime dentro do serviço público.	1
Fazer um vídeo institucional interno mostrando a importância das competências.	1
Incluir órgãos do Distrito Federal.	1
Envio de comunicação direta aos setores destinados.	1
Fixação de cartazes ou folders nos órgãos públicos	3
Intranets e RHs dos órgãos públicos	2
Maillist.	1
E-mail institucional.	2

Após a divulgação, os interessados se candidataram ao processo seletivo. O gráfico a seguir apresenta as características percebidas pelos alunos quanto a este processo. Foram avaliados os quesitos **Organização**, **Clareza do edital**, **Duração adequada** e **Atendimento adequado pelo serviço responsável**. Era permitido ao aluno assinalar mais de uma opção de resposta. Os quesitos **Organização** e **Clareza do edital** obtiveram as maiores avaliações positivas. O campo **Outros** se referiu aos servidores da STN, cujo prazo para o processo seletivo foi considerado curto. Detalhes são apresentados a seguir.



**Gráfico 09:** Percepção acerca do processo seletivo.

Também foram apresentados comentários adicionais com oportunidades de melhoria e elogios sobre o processo seletivo. A maior parte das sugestões se referiu à divulgação e aspectos relacionados à comunicação durante o processo seletivo. Os comentários abertos são descritos na íntegra a seguir:

**Tabela 7:** Oportunidades de melhoria sobre o processo seletivo

Oportunidades de melhoria para o processo seletivo
"Maior tempo para inscrição, flexibilidade de horário, ramais para dúvidas e esclarecimento."
"Divulgação com um prazo maior."
"Os pontos apontados como obrigatórios na carta de intenção, pareciam questionário. Poderiam ser mais claros quanto ao grau de liberdade na elaboração da carta."
"Possibilidade de aula noturna."
"Acredito que o processo seletivo poderia ser melhor divulgado para outros órgãos da Administração Pública Federal."
"Houve pequenas falhas em relação à divulgação de informações, especialmente sobre o resultado."
"Necessidade de um contato direto com os organizadores do TCU para os servidores de outros órgãos."
"Possibilidade de participação de todos os servidores concursados do TCU desde o primeiro edital."
"O material disponibilizado para subsidiar a prova discursiva foi muito extenso."

"Melhorar a comunicação com os alunos."
"Formulários e informações redundantes."
"Mais tempo de divulgação, seleção."
"Processo seletivo adequado."

**Tabela 8:** Elogios sobre o processo seletivo.

<b>Elogios sobre o processo seletivo</b>
"Oportunidades para os demais órgãos federais."
"Tema; Instituições; corpo docente; instalações e outros."
"Organização."
"Não houve limitação pela área de atuação, possibilitando levar o conhecimento a todos os interessados."
"Professores."
"Bibliografia."
"Clareza no conteúdo do curso."
"Datas."
"Preenchimento da carta de intenções, que já induz o candidato a pensar no trabalho de final de curso."
"Organização do início ao fim do processo seletivo."
"Seleção de público alvo."
"No caso dos servidores da STN, o prazo foi muito curto, mas não temos o que reclamar, pois o TCU abriu oportunidade para nossa carreira."
"Flexibilização dos pré-requisitos inicialmente exigidos."
"Curso interessante."
"Análise Curricular."

### **3.2. Autopercepção e expectativas**

Neste bloco são apresentadas as expectativas dos alunos em relação a Pós-Graduação, ao desempenho dos professores, aos dias e horários reservados para os estudos, aos tipos de avaliação de aprendizagem, à coordenação do curso, além de suas percepções de apoio para cursar a Pós.

A turma revela percepção positiva de suporte para sua participação no curso, tanto da chefia, quanto dos colegas e da família. O gráfico a seguir apresenta esses resultados.



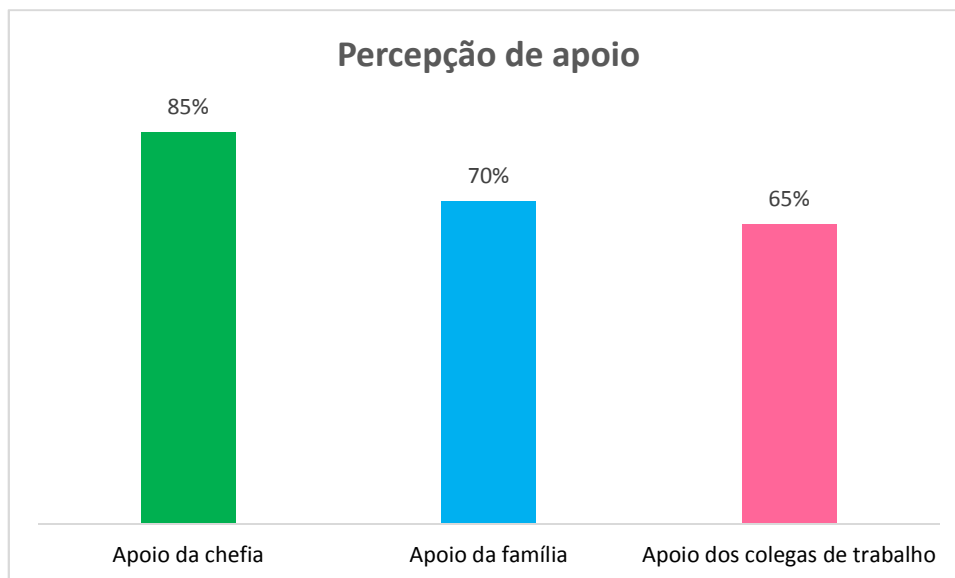


Gráfico 10: Apoio para participar da pós-graduação.

Em relação aos dias e horários reservados para os estudos extraclasse, foi perguntado aos alunos a respeito dessa disponibilidade com as seguintes opções de resposta: finais de semana, à noite durante a semana, de dia durante a semana e nos horários livres durante o expediente.

A turma prefere realizar os estudos extraclasse preferencialmente aos finais de semana e à noite durante a semana. Os professores podem levar em consideração essas disponibilidades para programar a indicação de leituras e trabalhos. O aluno que sinalizou a opção **Outro**, esclareceu que se refere ao horário do almoço. O gráfico a seguir apresenta o relato dos hábitos de estudo extraclasse.

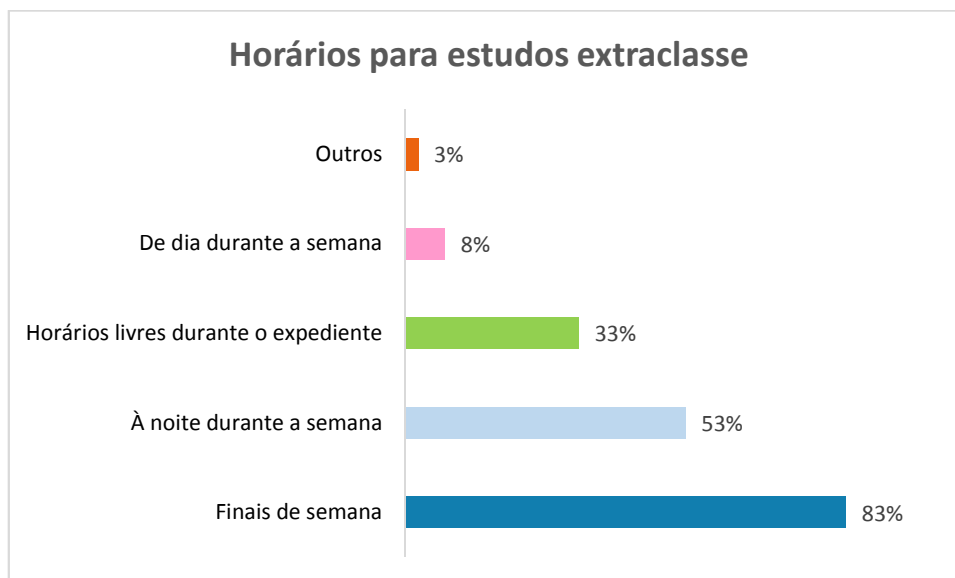


Gráfico 11: Horários reservados para os estudos extraclasse.

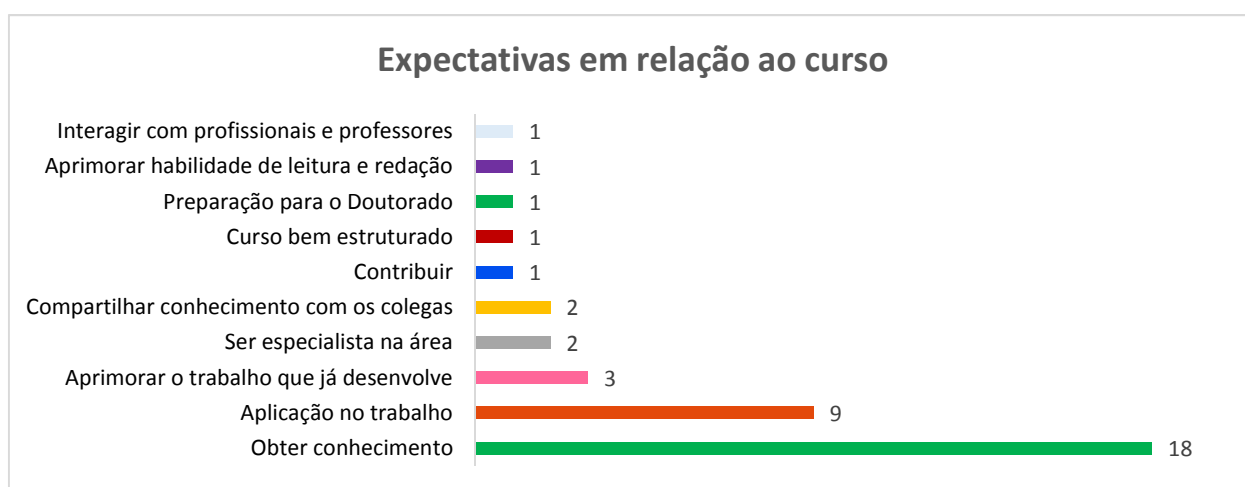
As respostas dos alunos ao levantamento de expectativas mostram que a **principal motivação** para participar do curso foi a possibilidade/necessidade de aplicação do conhecimento no trabalho e a possibilidade de obtenção de conhecimento na área de Avaliação de Políticas Públicas, seguida do interesse pelo tema do curso. Isso mostra que a grade curricular apresenta grande correlação com as atividades desenvolvidas por grande parte da turma.

Esses interesses estão sintonizados com os objetivos específicos do curso, que incluem a compreensão de métodos, conceitos e teorias relacionados a políticas públicas e a aplicação na análise de políticas públicas e avaliações de programas de governo. A tabela 9 apresenta as especificações das motivações para a realização do curso.

**Tabela 9:** Motivação para a realização do curso

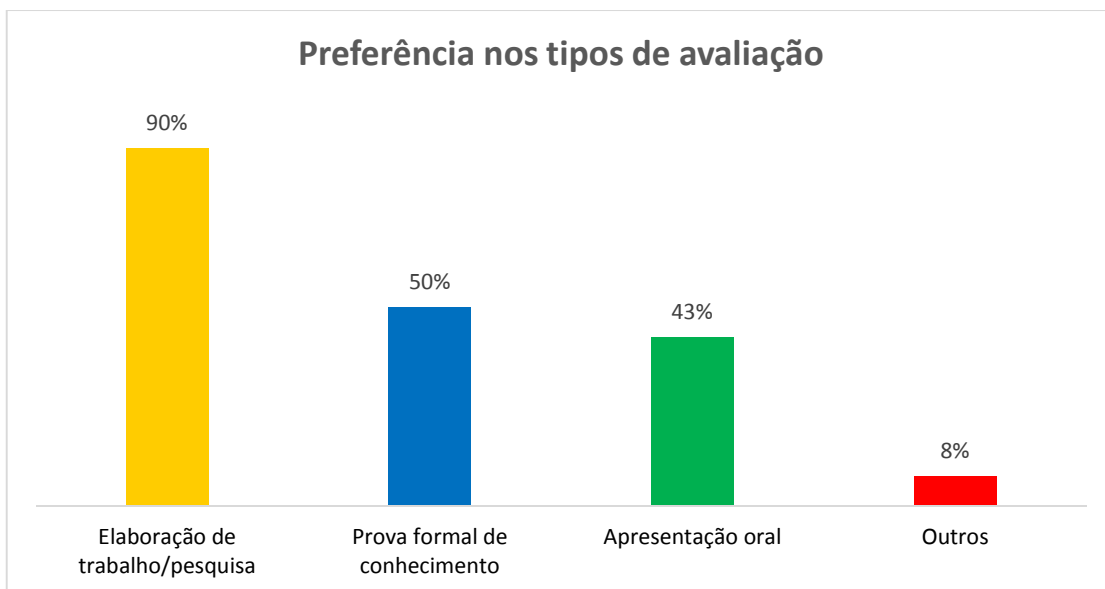
Motivação para a realização do curso	N
Aplicação do conhecimento	9
Obter/aprimorar conhecimento	8
Tema do curso	7
Melhorar desempenho no trabalho	4
Qualidade das instituições promotoras	3
Título de especialista	3
Estruturação do curso	2
Outros	2
Desenvolvimento de habilidades	1
Apoio do TCU	1

Quando questionados a respeito das **expectativas em relação a esta Pós-Graduação**, a maior parte dos alunos respondeu que tem a expectativa de obter conhecimento na área de políticas públicas para aplicar o conhecimento no trabalho que desenvolvem. O gráfico a seguir apresenta esses resultados.



**Gráfico 12:** Expectativas em relação ao curso.

A respeito das avaliações que os alunos esperam realizar para aferir o desempenho durante o curso, a maior parte sinalizou o desejo de elaborar trabalhos e pesquisas, seguido de provas formais de conhecimento. O gráfico a seguir apresenta esse detalhamento. Era possível a sinalização de mais de uma opção de resposta. O campo **Outros** se referiu a trabalhos em grupo, discussões e debates.



**Gráfico 13:** Expectativas em relação aos tipos de avaliação durante o curso.

Em relação ao que os alunos esperam da **atuação dos professores** durante o curso, foram apresentadas inúmeras expectativas tais como dedicação, alta qualidade, boa didática, flexibilidade nas avaliações, clareza na explicação, aulas dinâmicas e abertura para participação dos alunos. A imagem a seguir apresenta uma síntese desses anseios.

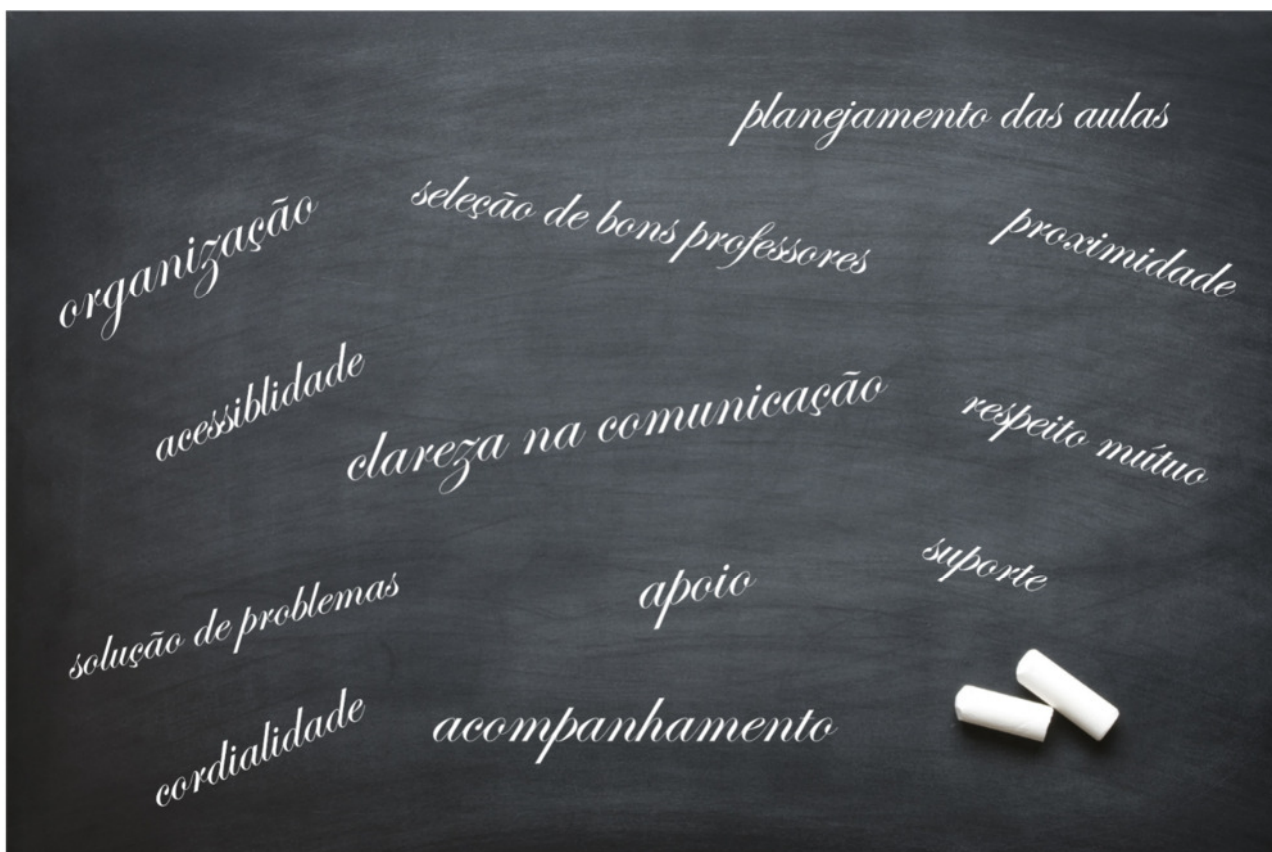
Figura 1: Nuvem de palavras com expectativas em relação ao desempenho dos professores na Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas.



A respeito das expectativas em relação ao trabalho da **coordenação do programa de Pós-Graduação**, os alunos destacaram, dentre outros, que esperam disponibilidade, acessibilidade, organização, apoio, boa comunicação, interação e suporte por parte dos coordenadores.

A figura a seguir apresenta uma síntese das respostas dos alunos a esta questão:

Figura 2: Expectativas em relação ao desempenho dos coordenadores na Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas.



#### 4. Considerações finais

O Levantamento de Perfil Acadêmico e Expectativas é a primeira etapa do ciclo de avaliação do Programa de Pós-Graduação oferecido do Instituto Serzedello Corrêa. Baseia-se em uma autoavaliação na qual os alunos são estimulados a emitir pareceres e opiniões que possibilitem, no conjunto, identificar o perfil da turma, em especial características que orientem a atuação docente e a adequação dos planos de curso ou da prática pedagógica.

O presente documento apresentou o Levantamento de Expectativas para a Pós-Graduação em Avaliação de Políticas Públicas. 40 alunos de sete órgãos públicos estão participando.

O perfil acadêmico revelou que a maioria dos alunos são mulheres (83%) e jovens (52,5% dos alunos possuem de 31 anos a 40 anos). 47,5% possuem até 5 anos de tempo de serviço e apenas 5% possuem mais de 15 anos de tempo de serviço. Quanto à formação acadêmica, a graduação mais frequente é **Administração**, com 10 ocorrências. 15 alunos já possuem uma ou mais de uma pós-graduação *lato sensu*, três possuem Graduação, Especialização *lato sensu* e Mestrado; enquanto quatro possuem Graduação e Mestrado concluídos. Uma participante já possui doutorado concluído.

Os participantes se sentem apoiados para participar da Pós-Graduação. Praticamente todos os respondentes afirmaram ter apoio da chefia, colegas e família. Os finais de semana e à noite durante a semana foram apontados como os principais horários para os estudos extraclasse.

Quanto à motivação para participar do processo seletivo, a aplicação dos conhecimentos foi ressaltada por 9 participantes, enquanto a obtenção/aprimoramento de conhecimentos foi apontado por 18 deles.

Quanto à atuação do ISC, a estratégia mais efetiva de divulgação da Especialização foi o e-mail enviado pela Coordenação do curso, que alcançou 32,5% dos inscritos. A maior parte das sugestões sobre o processo seletivo se referiu à divulgação e aspectos relacionados à comunicação durante o processo. O ponto forte do processo foi a organização, observada por 70% dos respondentes. 68% consideraram a clareza do edital um ponto positivo. Nos campos abertos há sugestões de aprimoramento do processo. Quanto a expectativa em relação ao desempenho dos professores, os alunos esperam dedicação, alta qualidade, boa didática, flexibilidade nas avaliações, clareza na explicação, aulas dinâmicas e abertura para participação dos alunos.

Já em relação ao trabalho da coordenação do programa de Pós-Graduação, os alunos destacaram que esperam clareza na comunicação, proximidade, respeito mútuo, apoio, solução de problemas e organização por parte dos coordenadores.

Todos os comentários abertos estão descritos na íntegra no Anexo II deste relatório.

Espera-se que este relatório e os dados aqui apresentados sejam subsídios importantes e que contribuam para readequações da coordenação e dos professores, garantindo a excelência acadêmica à altura dos desafios educacionais.

# Anexo I

## Instrumento de Ficha de Inscrição – Dados Complementares

## Perfil Acadêmico e Levantamento de Expectativas

### Perfil Acadêmico e Levantamento de Expectativas

#### Orientação geral

Prezado(a) aluno(a),

Preencha esse formulário de Perfil Acadêmico e Levantamento de Expectativas. Com base nos dados obtidos, será feito o levantamento das características sociográficas dos participantes e o mapeamento das expectativas, visando orientar a atuação dos professores e do Serviço de Pós-Graduação. Os resultados obtidos serão divulgados posteriormente.

#### DADOS CADASTRAIS

**1 \*** Nome Completo:

**2 \*** CPF (somente números):

**3 \*** Sexo:

- Masculino  
 Feminino

**4 \*** Idade:

**5 \*** Raça ou Cor: (categorias utilizadas pelo IBGE)

- Branca  
 Preta  
 Amarela  
 Parda  
 Indígena  
 Sem declaração

**6 \*** Endereço:

**7 \*** Telefones de contato:

**8 \*** E-mails (indicar e-mail profissional e pessoal):

#### SITUAÇÃO FUNCIONAL

**9 \*** Situação funcional

- Servidor do TCU  
 Servidor de outro órgão ou entidade da Administração Pública

**10 \*** Indique sua unidade de lotação (se for servidor do TCU) ou o nome da entidade da Administração Pública (se não for servidor do TCU):

**11 \*** Tempo de trabalho no órgão ou entidade (anos):



## ESCOLARIDADE

- 12 \*** Liste seus títulos acadêmicos anteriores (Graduações, Especializações, Mestrados, Doutorados), identificando data inicial e de término de cada curso e a instituição onde cursou:

## PROCESSO SELETIVO

- 13 \*** Conhecimento sobre a realização do curso:

- Página da Educação Corporativa  
 E-mail enviado pela Comissão de Coordenação do curso  
 Cartaz  
 Colega de trabalho  
 Outro:

- 14** Sugestão para aprimorar a divulgação dos cursos de Pós-Graduação:

- 15 \*** Quais características você observou no processo seletivo? (é possível assinalar mais de uma opção)

- Organização  
 Clareza do edital  
 Duração adequada  
 Atendimento adequado pelo Serviço responsável  
 Outro:

- 16** Registre aqui oportunidades de melhoria para o processo seletivo:

- 17** Registre aqui pontos fortes sobre o processo seletivo:

## EXPECTATIVAS

- 18** Que expectativas você tem em relação a este curso de Pós-Graduação?

- 19** O que te motivou para se matricular neste curso?

- 20 \*** Para a sua participação nesta Pós-Graduação, de quem você terá apoio?

- Da chefia  
 Dos colegas de trabalho  
 Da família

- 21 \*** Que dias e horários você terá reservados para os estudos extraclasse? (é possível assinalar mais de uma opção)

- Finais de semana
- À noite, durante a semana
- De dia, durante a semana
- Horários livres durante o expediente
- Outro:

**22 \* Que tipo de avaliação você espera para aferir o seu desempenho nas disciplinas?**

- Prova formal de conhecimento
- Apresentação oral
- Elaboração de trabalho/pesquisa
- Outro:

**23 O que você espera da atuação dos professores?**

**24 Que expectativas você tem em relação ao trabalho da coordenação do Programa de Pós-Graduação?**

Fechar esta janela

# Anexo II

## Comentários abertos na íntegra

### 15 - Sugestão para aprimorar a divulgação dos cursos de Pós-Graduação:

Cartaz em quadro de avisos ao público.

Sem sugestões.

Criação de apoio com o nome do ISC em redes sociais, tais como instagram, linkedin, facebook.

Mensagem via whatsapp.

A divulgação poderia ser mais transparente e equânime dentro do serviço público.

Fazer um vídeo institucional interno mostrando a importância das competências.

Incluir órgãos do Distrito Federal.

Envio de comunicação direta aos setores destinados.

Fixação de cartazes nos órgãos públicos.

Cartazes ou folders distribuídos pelo órgão.

Intranets e rhs dos órgãos públicos.

Maillist.

Emails, mural/pagina das instituições...

E-mail institucional.

### 16 - Registre aqui oportunidades de melhoria para o processo seletivo:

Maior tempo para inscrição, flexibilidade de horário, ramais para dúvidas e esclarecimento.

Divulgação com um prazo maior.

Os pontos apontados como obrigatórios na carta de intenção, pareciam questionário. Poderiam ser mais claros quanto ao grau de liberdade na elaboração da carta.

Possibilidade de aula noturna.

Acredito que o processo seletivo poderia ser melhor divulgado para outros órgãos da Administração Pública Federal.

Houve pequenas falhas em relação à divulgação de informações, especialmente sobre o resultado.

Necessidade de um contato direto com os organizadores do TCU para os servidores de outros órgãos.

Possibilidade de participação de todos os servidores concursados do TCU desde o primeiro edital.

O material disponibilizado para subsidiar a prova discursiva foi muito extenso.

Melhorar a comunicação com os alunos.

Formulários e informações redundantes.

Mais tempo de divulgação, seleção.

Processo seletivo adequado.

### 17 - Registre aqui pontos fortes sobre o processo seletivo:

Oportunidades para os demais órgãos federais.

Tema; instituições; corpo docente; instalações e outros.

Organização.

Não houve limitação pela área de atuação, possibilitando levar o conhecimento a todos os interessados.

Professores.

Bibliografia.

Clareza no conteúdo do curso.

Datas.

Preenchimento da carta de intenções, que já induz o candidato a pensar no trabalho de final de curso.

Organização do início ao fim do processo seletivo.

Seleção de público alvo.

No caso dos servidores da STN, o prazo foi muito curto, mas não temos o que reclamar, pois o TCU abriu oportunidade para nossa carreira.

Flexibilização dos pré-requisitos inicialmente exigidos.

Curso interessante.

Análise curricular.

### 18 - Que expectativas você tem em relação a este curso de Pós-Graduação?

A melhor possível, desenvolvimento e aprimoramento de ações em políticas públicas em minha carreira, corroborar com os futuros gestores a implementação, avaliação das políticas.

Contribuir, colaborar, somar.

De certo representará diferencial na prestação de serviço institucional.

Obter conhecimento especializado para aplicar nas fiscalizações da Secretaria.

Ampliar o conhecimento e poder aplica-lo na vida pública.

Conhecimento integral na área de Políticas Públicas.

Extrair o máximo de conhecimento, poder concluir o curso em sua totalidade, me tornando capaz de ser um especialista na área.

Espero que o curso seja uma ferramenta para aumentar a minha capacidade de avaliar, com qualidade, as políticas públicas geridas pela área da qual faço parte no Executivo. E que todos os colegas sejam prósperos nesse sentido.

Estar preparada para realizar avaliações de políticas públicas no âmbito do governo federal, estadual e municipal.

Ter contato com experiências teóricas e práticas que possam fornecer instrumentos para aprofundar as análises nas auditorias do TCU e proporcionar melhores resultados tanto para os gestores quanto para a sociedade.

Muito boas expectativas. Pretendo dominar instrumentos que contribuam para aprimorar meu trabalho no Senado. Quero dar um enfoque especial ao domínio de métodos quantitativos e qualitativos e uso de softwares estatísticos.

Sair apta a compartilhar o conhecimento adquirido com os servidores do meu setor.

Que seja bem estruturado e executado, com professores comprometidos e competentes.

Me especializar na temática de políticas públicas para contribuir de forma efetiva nos debates de futuras políticas públicas no Congresso Nacional.

Gostaria de que me aprofundar no tema, ter uma visão mais específica em p.p e conseguir estar apta para realizar uma avaliação em qualquer área.

Aprendizado sobre políticas públicas como preparação para a seleção para o Doutorado.

Espero adquirir novos conhecimentos sobre formas de avaliar as políticas públicas e que os conhecimentos adquiridos tenham aplicabilidade no meu trabalho. Ainda, que, devido à natureza das minhas atribuições na CGU, eu possa disseminar entre os colegas os conhecimentos adquiridos e que, de alguma forma, consiga contribuir para o aperfeiçoamento dos programas que avaliamos (por meio de auditorias/fiscalizações).

Espero aprimorar minhas habilidades de leitura e redação sobretudo no que diz respeito aos temas abordados no curso.

De desenvolvimento intelectual! De agregar valores! Adquirir conhecimento! Entre outros pontos que irei descobrindo ao longo dessa especialização.

Conhecimento e troca de experiências para melhorar, facilitar e tornar mais eficiente o processo de tomada de decisões.

Aumentar os conhecimentos sobre políticas públicas.

Adquirir conhecimentos práticos a respeito de técnicas, ferramentas e metodologias quantitativas e qualitativas de avaliação de políticas públicas.

Adquirir conhecimentos necessários para uma adequada Avaliação de Políticas Públicas.

No meu caso que já tenho experiência teórica e de estudo de casos reais de avaliação de políticas (na unb e Coreia do Sul), pretendo aproveitar a oportunidade para tentar preparar uma proposta aplicável e útil. Um trabalho final com objetivos realistas e materiais.



Aprender efetivamente o que é, como funcionam, a finalidade das políticas públicas.

Capacidade técnica eficaz em avaliar políticas públicas.

Principal expectativa é aprimorar conhecimentos por meio da exposição dos conteúdos pelos professores e, também, por meio do compartilhamento de experiências e debates com os colegas.

Impactar positivamente os processos em que atuo no Tribunal.

Adquirir conhecimentos que possam ser utilizados diretamente nos trabalhos realizados pelo TCU.

Expandir conhecimentos na área de Políticas Públicas; interagir com profissionais de outras áreas da administração pública; estar em contato com professores de alto nível de qualificação.

Aprendizado.

Que me ajude a entender como efetivar políticas públicas eficientes e como o Poder Legislativo pode contribuir para isso.

Assimilação do arcabouço teórico e de metodologias com vistas a aplicar nas atividades desenvolvidas na CGU.

Ampliar conhecimento.

Aprendizagem das ferramentas necessárias para a análise de políticas públicas.

## 19 - O que te motivou para se matricular neste curso?

Desenvolvimento de habilidades e conhecimento para melhor avaliar as políticas públicas implementadas na Gestão governamental.

Melhorar meu desempenho no trabalho.

O tema e possibilidade de aplicar o aprendizado.

Peso do nome do ISC na gestão de cursos e treinamentos.

Interesse em trabalhar com Políticas Públicas/programas de governo.

A necessidade atual da sociedade em aplicar efetivamente os conceitos.

Área de atuação.

O tema e o título de especialista.

O interesse em me especializar e melhorar meu currículo.

Ampliar os meus conhecimentos pois depois que me formei devido a filhos pequenos não consegui estudar, e também porque o curso é uma área de me desperta muita curiosidade.

Percepção de que não detemos o conhecimento mínimo necessário para garantir uma atuação mais eficiente e efetiva. Quando buscamos uma abordagem mais aprofundada e responsável em relação a problemas mais complexos, esbarramos na incapacidade de enxergar adequadamente as variáveis e as possíveis soluções. A saída mais fácil tem sido jogar tudo nas costas do gestor e esperar que as coisas se resolvam por algum tipo de milagre.

O tema do curso, que é uma prioridade para mim.

Minha área de interesse.

Além do assunto, a forma como o curso foi estruturado, com as aulas durante o dia e uma vez na semana.

A relevância do tema e a falta de profissionais no mercado.

A minha formação.

Qualidade das instituições promotoras.

A similaridade dos temas que serão estudados com as atividades que realizo no trabalho.

O tema: avaliação de políticas públicas.

O tema, que complementa o curso de graduação que fiz.

Renovação de ideias e conhecimento de métodos para melhorar metodologia de trabalho.

Oportunidade de atuar em outras áreas no TCU.

O tema, a relação e as ementas das disciplinas, a instituição, o horário das aulas.

Necessidade de complementar meus conhecimentos.

A oportunidade de preparar um trabalho final viável e 'vendável' para o setor público. Algo que não consegui quando fiz meu MPP na Coreia do Sul.

Aprender sobre políticas públicas.

Adquirir conhecimento na área que tenho afinidade.

O tema, o apoio fornecido pelo Tribunal.

Interesse pelo tema e possibilidade de aplicação no meu trabalho.

A credibilidade do Instituto, por se tratar de uma Escola Superior vinculada a um órgão tão respeitado como é o TCU.

Aprimorar meus conhecimentos.

Estudar, aprimorar os conhecimentos, aprofundar a reflexão sobre o papel do Poder Legislativo e o controle social.

Reciclagem de conceitos e desenvolvimento cognitivo.

Ampliar conhecimento, curso interessante.

Necessidade de obtenção de novos conhecimentos para a execução do plano operacional.

### 23 - O que você espera da atuação dos professores?

Com domínio de conteúdo, oportunizar aos discentes oportunidades para juntos criar e sistematizar melhores meios de avaliação das políticas.

A melhor possível.

Que nos tragam conteúdos atuais, informações bibliográficas e interação.

Espero objetividade e aplicações práticas do conhecimento.

Dedicação.

Didática.

Aulas explicativas com dinamismo.

Que sejam aptos a passar o grande conhecimento que possuem e consigam traduzir para a prática os muitos conceitos teóricos de que dispõem.

Que sejam claros e nos transmitam seus conhecimentos.

Que tenham conhecimento teórico e prático, saibam transmitir esses conhecimentos e consigam aproximar as abordagens da aplicação necessária no dia a dia profissional.

Aulas dinâmicas. Conciliação de aula expositiva com outras metodologias. Como a aula é uma manhã inteira, que parte dela seja prática.

Professores bem capacitados.

Abordagem com a realidade prática.

De alta qualidade.

Boa didática, flexibilidade nas avaliações e abertura para a participação dos alunos.

Que eles indiquem as leituras a serem feitas e ajudem a sanar as dúvidas que surgirem.

Boa didática dos professores em sala de aula para construção de conhecimento aprofundado sobre o curso em questão.

Aulas dinâmicas e participativas, com conteúdos consistentes e atualizados.

Profissionalismo, experiência, didática, inspiração.

Domínio do assunto, clareza e organização das aulas e aplicação prática do conhecimento.

Clareza na explicação e acima de tudo, nos repassar os seus conhecimentos.

Cooperação na forma com que irão passar seus conhecimentos.

Auto nível de conhecimento sobre o tema e flexibilidade e razoabilidade ao passarem trabalhos extraclasse.

Apresentar uma base teórica sólida, indicando os conceitos indispensáveis para uma compreensão aprofundada do assunto.

Exemplos práticos, de diversas áreas da administração. Interação com a classe, pontualidade e profissionalismo.

Que sejam dinâmicos, flexíveis e acessíveis.



Comprometimento e motivação.

Passar conhecimento e que nos ajude a refletir sobre os diversos temas.

Ser um facilitador do aprendizado.

## 24 - Que expectativas você tem em relação ao trabalho da coordenação do Programa de Pós-Graduação?

Planejamento das aulas, Informações quanto a mudança de cronograma á tempo.

A melhor possível.

Que tenha para conosco o relacionamento amistoso que vem desempenhando.

Que nos auxilie quando necessário, principalmente, em relação ao conteúdo e abordagem das disciplinas.

Apoio, como tem acontecido.

Organização administrativa.

Boa comunicação com a turma para deixá-los informados.

Que se mantenham acessíveis e empenhados em trazer os melhores professores para participar do curso.

Que nos apoiem quando solicitados e disponibilizem outros cursos que possam complementar essa pós que estamos fazendo.

Como por exemplo pós em analisar dados de políticas públicas.

Que o curso e as atividades a ele relacionadas ocorram de forma organizada e sem sobressaltos.

Que nos mantenha informados sobre as atividades; que selecione bons professores.

Apoio durante todo o curso.

Apoio nas questões burocráticas do curso.

De suporte e apoio em qualquer situação.

Agilidade no fornecimento de informações e na condução do curso.

Que a coordenação contribua para o aprimoramento da aprendizagem.

Comunicação, apoio, atenção e principalmente consenso.

Solução e problemas tempestivos e clareza na comunicação.

Apoio na solução de problemas, organização, acompanhamento das atividades, comunicação tempestiva e eficiente.

Atendimento das necessidades que se apresentarem.

Cordialidade e respeito mútuo.

Espero que a coordenação traga bons profissionais para lecionar no curso.

Suporte adequado e suficiente no processo de aprendizagem.

Acompanhamento personalizado, proximidade ao aluno e acompanhamento do processo de desenvolvimento do trabalho de conclusão do curso.

Que seja amigável e acessível. Que tenha flexibilidade para consultar a turma sobre horários e outras questões relativas ao curso. Por exemplo, sugiro que o intervalo de almoço seja menor, para que o curso termine um pouco mais cedo. Poderia fazer uma enquete com a turma.

Apoio.

Atendimento tempestivo das demandas.