

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO
ÁREA DE CONCENTRAÇÃO: POLÍTICAS E GESTÃO INSTITUCIONAL**

**A QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA NA
PERCEPÇÃO DOS DOCENTES DOS PROGRAMAS DE
PÓS-GRADUAÇÃO DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE
SANTA CATARINA**

SHANDI PEREIRA CARDOSO

**FLORIANÓPOLIS
2003**

Shandi Pereira Cardoso

**A QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA NA PERCEPÇÃO DOS
DOCENTES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Mestre em Administração.

Orientadora: Prof^a. Angelise da Conceição Valladares, Dr^a.

Florianópolis, setembro de 2003.

**A QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA NA PERCEPÇÃO DOS
DOCENTES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO DA
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Shandi Pereira Cardoso

Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Administração (área de concentração em Políticas e Gestão Institucional) e aprovada, na sua forma final, pelo Curso de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Prof. José Nilson Reinert, Dr.
Coordenador do Curso

Apresentada à Comissão Examinadora integrada pelos professores:

Prof^a. Angelise da Conceição Valladares, Dr^a.
Orientadora

Prof. Gerson Rizzatti, Dr.
(membro)

Prof^a. Rosana Zimmermann, Dr^a.
(membro)

***Ao meu pai Valter, minha mãe Del,
meus irmãos Rodrigo, Rafael, Chay e
Felipe, a minha pequena Amabylli e
a pretinha Filó.***

***Enfim: a minha família, meu porto
seguro.***

AGRADECIMENTOS

Essa dissertação é fruto da colaboração direta e indireta de muitas pessoas e instituições, que são e foram importantes principalmente nesse período de desenvolvimento da pesquisa. Quero registrar neste espaço o meu reconhecimento e agradecimento àqueles que nos momentos difíceis permaneceram ao meu lado e aqueles que contribuíram e compartilharam dessa caminhada.

- À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pelo apoio financeiro durante o processo;
- A todos os Programas de Pós-Graduação da UFSC selecionados e respectivos docentes pela participação na pesquisa;
- Ao Curso de Pós-Graduação em Administração – CPGA, professores e funcionários, pelo espaço e experiência vivenciados, e principalmente aos amigos: Prof. Dr. Nelson Colossi, Graziela (sem palavras), Angelita, Marci, Nanda, Ivo Lusa, Graça, Aldo Cosentino e, Maurício;
- A Prof^a. Dr^a. Angelise da Conceição Valladares, orientadora e amiga, pela confiança, pelo incentivo e por todos os anos de trabalho e ensinamento, e acima de tudo pelos bons momentos de alegria.
- Ao meu mestre, guru, amigo, Prof. Dr. João Benjamin da Cruz Junior, suas lições, provocações, broncas, incentivo, reconhecimento e contribuições foram o alicerce para o desenvolvimento do curso;
- Aos membros da Banca Examinadora: Prof. Dr. Gerson Rizzatti e Prof^a. Dr^a. Rosana Zimmermann por sua contribuição;
- A todos os companheiros do Núcleo Interdisciplinar de Estudos em Planejamento em Gestão Estratégicos – NEITEC, Cleber (Tigrão), Marli, Lu Merlin, Carlinha, Rosana Rosa, Fred, pela amizade e troca de conhecimentos;
- Aos Professores Silvio Antônio Ferraz Cário e Renato Ramos Campos pelo incentivo, força e contribuições;

- Aos colegas de aula que se tornaram grandes amigos: Xedes e Jair vocês são demais;
- As “queridíssimas” Jeanine Batschauer, Ana Maria Zanchin e Kelly Passos, pelas palavras de incentivo, por estarem ao meu lado nas horas difíceis, pelas risadas, enfim pela grande amizade que nos une;
- A amiga Evelise Elpo pela troca de experiência e companheirismo;
- Aos queridos amigos da Família Oltramari: Leo, Malu, Graci, Jaime e Lelé, que estiveram torcendo por mim;
- Ao meu grande amigo Tunico, que me mostrou que sonhos são possíveis de realizar [...];
- Aos colegas e companheiros dessa longa caminhada, cujo convívio tornou mais agradável e estimulante a realização desse curso, em especial: a Galera da Economia, aqueles que foram e os que ainda ficam: Jeff e Alvinho meus camaradas, Ro, Aninha, Cidley, Marquito, Luciano, Nelson, Fabinho, Rogério, Fabiano e Jana, pelo alto astral e carinho, e finalmente a Família Jones e a Turma ‘dos’ Petches... pelos grandes momentos de alegria e descontração que foram fundamentais nesses últimos meses.

*"Não é o desafio com que nos
deparamos que determina quem somos e
o que estamos nos tornando, mas a
maneira com que respondemos ao
desafio.*

*Somos combatentes, idealistas,
mas plenamente conscientes.*

*O que não nos obriga a ter teoria
sobre as coisas:*

*Só nos obriga a sermos
conscientes.*

*Problemas para vencer, liberdade
para provar.*

*E, enquanto acreditamos no nosso
sonho, nada é por acaso".*

(Henfil)

RESUMO

CARDOSO, Shandi Pereira. **A qualidade da pesquisa acadêmica na percepção dos docentes dos programas de pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2003. 140 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Orientadora: Prof^ª. Angelise da Conceição Valladares, Dr^a.

Este trabalho verificou a percepção docente sobre os fatores que influenciam a qualidade nas pesquisas acadêmicas dos programas de pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina, visando colher subsídios para o aumento da qualidade das dissertações e teses. A fim de resolver o problema de pesquisa proposto, o estudo especificou alguns objetivos: caracterizar a pós-graduação na UFSC e os programas de pós-graduação; identificar os fatores determinantes da qualidade das dissertações de mestrado e teses de doutorado desenvolvidas; e, estabelecer e analisar as relações existentes entre a percepção docente dos diferentes cursos de mestrado e doutorado, sobre os fatores que influenciam a qualidade da pesquisa acadêmica. A pesquisa foi caracterizada como um estudo de multicasos do tipo exploratório-descritivo, e quanto a sua natureza fez uso de aspectos da abordagem qualitativa. Apesar de cada programa apresentar especificidades de acordo com a sua área de conhecimento, a opinião da maioria dos docentes sobre a qualidade das pesquisas acadêmicas baseia-se em critérios estabelecidos principalmente pela CAPES e descritos na pesquisa.

Palavras-chaves: Qualidade, Pesquisa acadêmica, Pós-Graduação.

ABSTRACT

CARDOSO, Shandi Pereira. **A qualidade da pesquisa acadêmica na percepção dos docentes dos programas de pós-graduação da Universidade Federal de Santa Catarina.** 2003. 140 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

Orientadora: Prof^ª. Angelise da Conceição Valladares, Dr^ª.

This work presents the research about the professor's perception about the factors that influence the quality in the academic researches of post graduation programme of Santa Catarina's Federal University aiming to collect subsidies to increase the quality of the papers and theses of Master Degree and Doctor Degree. To solve the problem of the proposal to the research this work specified some objectives: which characterize the post graduation in the UFSC and the post graduation programme in the Mechanic Engineering, Chemistry, Linguistic, Law and Education; and identify the factors that determine the quality of the papers and theses of Master Degree and Doctor Degree developed; and establish and analyze the relation that exist between the professor perception of different courses of Master Degree and Doctor Degree. This research was characterized as a multicase study, a type which explore and describe using qualitative methods of approach. Despite each programme presenting specific characteristics according to the knowledge area, the opinion of many professors about the quality of academic researches is based in the established criteria mainly by CAPES which are mentioned during this work.

Key-words: Quality, Academic research, Pos graduation

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 – Ciclo de Vida dos Indicadores de Qualidade	43
QUADRO 2 – Características dos Quatro Tipos de Conhecimento	51
QUADRO 3 – Universo da Pesquisa	104
QUADRO 4 – Cursos de Pós-Graduação	114
QUADRO 5 – Fatores de Qualidade na Percepção Docente	127
FIGURA 1 – TIPOS DE PESQUISA	76
FIGURA 2 - DETERMINAÇÃO DOS TIPOS, MÉTODOS E TÉCNICAS	83

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	12
1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA	12
1.2. OBJETIVOS	16
1.3. JUSTIFICATIVA	17
2. BASE TEÓRICA	19
2.1 GESTÃO DA QUALIDADE	19
2.1.1 Histórico	21
2.1.2 Conceitos Básicos da Gestão da Qualidade	24
2.1.3 Sistemas de Gestão da Qualidade	33
2.1.4 Indicadores da Qualidade	40
2.2 PESQUISA NAS IES	47
2.2.1 Ciência e Conhecimento	47
2.2.2 Concepções Básicas da Pesquisa	57
2.2.3 Tipos de Pesquisa	75
2.2.4 Pesquisa na Universidade	83
2.3 FATORES DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR	92
3. METODOLOGIA	100
3.1. CARACTERIZAÇÃO DE PESQUISA	100
3.2. PERGUNTAS DE PESQUISA	103
3.3. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	103
3.4. COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	105
3.5. LIMITAÇÃO DA PESQUISA	107
4. FATORES DE QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA NA UFSC	108
4.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A PÓS-GRADUAÇÃO NA UFSC	108
4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS CONTEÚDOS	114
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS	129
REFERÊNCIAS	134
APÊNDICE	139
APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO	139
APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA	140

1. INTRODUÇÃO

1.1 TEMA E PROBLEMA DE PESQUISA

No contexto atual de desenvolvimentos políticos, sociais e econômicos, novos cenários vêm surgindo e se desenvolvendo de diversas maneiras. Esse desfecho tem contribuído para tornar os consumidores cada vez mais exigentes com relação aos produtos e serviços. Isso tem gerado muitos impactos, principalmente no segmento industrial. Face à revelação da profunda defasagem de seus métodos de fabricação e gestão, as empresas têm se preocupado com o aumento da concorrência, com o controle e com os custos e, sobretudo com a qualidade de seus produtos.

Essa questão da qualidade tornou-se, assim, um movimento nacional, que repercutiu inclusive na configuração das organizações públicas, dentre as quais se destacam, as instituições de nível superior. As universidades são o meio intelectual onde a competência e a responsabilidade ao mérito levam ao sucesso. Sofrem influências da sociedade, por meio da avaliação dos cursos profissionais que nelas são desenvolvidos. No âmbito acadêmico, procuram desenvolver uma política que considere as necessidades futuras de recursos, com base em indicadores, planos de apoio à pesquisa e outras projeções. Ou seja, é a instituição que tem por função preparar o pessoal para assumir as novas necessidades, ou seja, é a indústria do conhecimento, com determinação de lucro e melhor qualidade de ensino.

O conhecimento é o objeto de maior valia, portanto a educação é o maior produto econômico do mundo. A IES - Instituição de Ensino Superior começa a se articular dentro de uma nova proposta, não possui padrões definidos, para se manter busca criar conhecimentos para incorporar as mudanças na organização que apenas possui experiências. Além disso, todas as universidades são providas de pessoas interessadas em seu crescimento intelectual, que se transformam e se preparam para o mercado de trabalho. A qualidade e aproveitamento desses profissionais são continuamente avaliados pela sociedade. Sob esta perspectiva, o estímulo à qualidade nas universidades brasileiras origina-se, na maioria das vezes, de pressões em nível das agências de fomento e de financiamento de bolsas de estudo. Essas agências requerem um contínuo aprimoramento do pessoal envolvido com ensino e pesquisa, em troca dos recursos que aloca, com intuito de atender a necessidade de responder aos anseios da comunidade a que servem.

No momento atual, tal desafio torna-se uma questão de sobrevivência para as instituições de ensino superior. A motivação de se obter qualidade implica na adoção de novas atitudes e comportamentos. Esses permitem um engajamento dos membros envolvidos, além das reformas necessárias em nível do processo produtivo. Nesse caso, a conscientização em torno da necessidade de transformar uma universidade em uma prioridade não é obtida somente através da utilização de artifícios como cartazes, campanhas, palestras, como preconiza a abordagem promocional. Mais do que isto envolve cooperação, integração e participação, a fim de se produzir qualidade no ensino. Esforços nessa direção, já têm sido efetuados em algumas universidades do país, com obtenção de resultados positivos.

Todos esses debates podem ser evidenciados na realidade, por exemplo, dos cursos de pós-graduação das universidades brasileiras. As instituições precisam de um novo delineamento, principalmente no que tange a qualidade das pesquisas realizadas. A mudança organizacional tem que ser introduzida de forma contínua, com o escopo de buscar a melhoria contínua e aprimorar as tomadas de decisões. O surgimento de um enfoque diferenciado na visão do papel da IES; de ensino para aprendizado, demonstra o momento de modificar as ações para obter a qualidade, aliás, não é atitude de momento e sim questão da mudança da filosofia da organização.

Adequar a IES requer uma avaliação da organização como um todo para que o projeto de melhoria da qualidade total seja condizente com a realidade da inovação tecnológica, realizando-se uma análise do processo organizacional se pode levantar as necessidades incorporadas com a implementação da tecnologia na instituição e, no desenvolver desse processo surgirão subsídios para redesenhar o processo de ensino-aprendizagem e, conseqüentemente no caso da pós-graduação, se obter resultados mais qualitativos nas pesquisas.

O ponto principal da transferência do método da qualidade para as Universidades tem suas limitações, a transcendência dos processos de interação com alunos, professores e administração nas universidades necessitam de outros paradigmas, porque o seu produto social não pode ser comparado com um produto industrial. O processo de qualidade na Educação Superior Brasileira apresenta programas e esforços direcionados para a qualidade, ao lado de outros que, apesar de dizerem que as tem, não resistem a qualquer análise. Muitas vezes, se observa, que os gestores dos cursos não estão preocupados com o processo de qualidade

nas pesquisas. Muito provavelmente, isso se deve ao fato de que a avaliação da CAPES e do MEC, prioriza e pontuam com maior ênfase as quantidades de trabalhos apresentados e defendidos.

Um diagnóstico que avaliasse o nível da qualidade no desempenho institucional, da qualidade percebida pelos usuários e da qualidade produzida nas pesquisas, com certeza mostraria resultados preocupantes em todas as áreas. Poderia-se identificar alguns problemas, como a fragilidade de certas instituições, a insatisfação com a qualidade do ensino, a postura alienada da comunidade universitária (tanto de docentes e discentes, como dos servidores técnico-administrativos).

Essa postura se revela na visão, por exemplo, de estudantes, sejam de graduação ou pós-graduação, que se preocupam apenas com a obtenção do título, na resistência às mudanças por parte de professores e servidores, além da intolerância de grupos que tentam colocar os objetivos políticos - ideológicos acima de valores fundamentais da instituição. A causa ainda pode se encontrar, na falta de uma visão abrangente da missão da universidade, a mesma pode ter a vertente na rigidez da sua estrutura, podendo estar nesse ponto a origem de conflitos de autonomia que surgem no relacionamento com a entidade mantenedora.

Na administração da universidade, a utilização das auditorias e consultorias externas e de outras estratégias, pode facilitar o ajustamento às mudanças e o planejamento da organização, com o objetivo de proporcionar aos discentes a qualidade do ensino necessária para o seu ingresso no mercado de trabalho globalizado. Neste sentido a presente pesquisa teve o intuito de responder a seguinte questão:

Qual a percepção dos docentes sobre os fatores que influenciam a qualidade das pesquisas acadêmicas nos programas de mestrado e doutorado, considerando-se cinco diferentes áreas de conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina?

1.2. OBJETIVOS

O objetivo geral da pesquisa é verificar a percepção dos docentes sobre os fatores que influenciam a qualidade das pesquisas acadêmicas nos programas de pós-graduação das cinco áreas de conhecimento selecionadas na Universidade Federal de Santa Catarina.

Em termos específicos pretende-se:

- Caracterizar a pós-graduação na Universidade Federal de Santa Catarina e os programas de mestrado e doutorado selecionados;
- Identificar, segundo a percepção docente, os fatores determinantes da qualidade das dissertações de mestrado e teses de doutorado desenvolvidas nos cinco programas de pós-graduação, de cada área de conhecimento selecionada, da Universidade Federal de Santa Catarina;
- Estabelecer e analisar as relações existentes entre a percepção docente dos diferentes programas de mestrado e doutorado, sobre os fatores que influenciam a qualidade da pesquisa acadêmica, nas cinco áreas de conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

1.3. JUSTIFICATIVA

Os estudos sobre fatores de qualidade da pesquisa nas universidades brasileiras não são abordados com frequência. Todavia, o tema é de grande relevância, pois a análise dos fatores que influenciam a pesquisa, proporcionará uma dinâmica no desenvolvimento dessas investigações.

Por outro lado, o levantamento de uma análise de qualidade das pesquisas em cursos de pós-graduação nas universidades, levará em conta as variáveis ou dimensões das pesquisas já existentes na literatura especializada, em combinação com as peculiaridades organizacionais das IES, que assumem características específicas, dependendo do tipo de instituição, pública ou privada. Por isso, ao se propor estudar a percepção docente sobre os fatores de qualidade que influenciam o desenvolvimento das dissertações de mestrado e teses de doutorado para as diversas áreas de conhecimento na UFSC, será necessária uma criteriosa escolha das dimensões que possibilitem a obtenção de um *feedback* do ambiente dos programas de pós-graduação.

Os resultados obtidos serão importantes indicadores para os gestores, docentes e alunos dos cursos de pós-graduação, principalmente por explicitar um quadro referencial de informações sobre a qualidade das pesquisas em uma instituição de ensino superior. Essas informações poderão ser consultadas posteriormente por outros cursos e pesquisadores, para o desenvolvimento qualitativo de suas investigações. Sendo assim, sob o enfoque teórico, acredita-se que a presente pesquisa tem sua relevância assegurada pela contribuição no âmbito das diversas áreas de conhecimento, uma vez que a união dos fatores de qualidade

que serão obtidos nas realidades dos programas pesquisados, juntamente com o escopo de conhecimentos adquiridos, permitirá a obtenção de resultados de alta significância.

Do ponto de vista prático, a investigação sobre fatores de qualidade nas pesquisas acadêmicas dos cursos de pós-graduação na UFSC fornecerão importantes subsídios para o desenvolvimento dos trabalhos e conseqüentemente um aumento de qualidade dos cursos, além de possibilitar a identificação de discrepâncias existentes no desenvolvimento das pesquisas e seus resultados.

Dessa forma, a proposta mais imediata é colaborar com os referidos programas de pós-graduação, na medida em que o estudo dos fatores de qualidade das pesquisas, possibilitará diagnosticar pontos fortes e deficientes dos cursos, no que tange aos aspectos de suporte e recursos para os pesquisadores, contribuindo então, com informações que poderão subsidiar os programas na sua tentativa de promover um salto qualitativo no ensino, na pesquisa e na extensão.

2. BASE TEÓRICA

Este capítulo tem a finalidade de apresentar uma revisão bibliográfica com base na literatura especializada, sobre os principais temas abordados nesta pesquisa. Para tanto foram apresentados na seção os conceitos de qualidade e pesquisa, a qualidade e a pesquisa nas Instituições de Ensino Superior - IES e por fim os fatores de qualidade no ensino superior.

2.1 GESTÃO DA QUALIDADE

O mundo moderno vem sendo objeto de profundas e aceleradas transformações econômicas, políticas e sociais, que têm levado os governantes de diversos países a adotarem estratégias diferenciadas e criativas para elevar a qualidade de vida de suas populações.

Essas transformações exigem mudanças político-institucionais, técnico-econômicas e culturais de grande envergadura e profundidade, demandando tempo, vontade e competência por parte de todos. O objetivo principal dessa transformação é a elevação do nível global de competitividade da economia, e, nesse contexto, a centralidade do papel da educação e da produção do conhecimento que é reconhecida por todos (CEPAL/UNESCO, 1992).

No início dos anos 90 o cenário econômico brasileiro passou por profundas transformações devido à abertura comercial. As organizações brasileiras, que

atuavam em um mercado fechado e protegido, foram inseridas muito rapidamente no contexto competitivo global, deparando-se com uma concorrência mais acirrada do que a conhecida até então. Qualidade e inovação passaram a ser fatores essenciais para sobrevivência das organizações, juntamente com atendimento e satisfação dos clientes. Clientes estes que passaram a ser cada vez mais exigentes por terem mais opções de compras e principalmente mais informações sobre seus direitos, tendo como aliado o código de defesa do consumidor.

Como observa Longo (1996), do fortalecimento e melhoria da escola à construção e conquista de novas parcerias e à modernização e melhorias dos processos de gestão, inúmeras sugestões vêm sendo apontadas como absolutamente necessárias para enfrentar os novos desafios e provocar mudanças. Tomando como foco a melhoria da qualidade dos processos de gestão educacional, é consenso que nenhuma transformação duradoura poderá ser obtida caso a questão gerencial não seja devidamente equacionada.

Diante desta nova realidade, as empresas brasileiras passaram a buscar novas estratégias para sobreviverem no mercado global. Uma dessas estratégias foi à adoção dos programas da Qualidade Total. Uma das propostas desses programas é de romper com as formas de organização baseadas nos postulados Fordistas e Tayloristas; onde predominavam a forte centralização das decisões administrativas e a incessante busca pela produtividade do trabalho.

A satisfação do cliente passa a ser meta principal desta 'nova forma de gestão, onde o comprometimento de todos os funcionários da empresas (desde a diretoria até o segurança) passa a ser um dos requisitos chave para o sucesso. Para Carvalho (2000, p.36), a "qualidade está hoje, cada vez mais associada à

produtividade, e ambas emergem como a vantagem competitiva mais importante das empresas e nações neste início de milênio.”

2.1.1 Histórico

Desde o aparecimento do homem na terra, na luta pela sobrevivência, nas tentativas de diminuir as adversidades do meio, a busca da qualidade se tornou uma constante. Paladini (1994, p.32) afirma que a "preocupação com a qualidade remonta a épocas antigas, embora não houvesse, neste período, uma noção muito clara do que fosse qualidade".

De acordo com Feigenbaum (1994), há cinco fases da qualidade, que se iniciam no final do século XIX:

- A primeira fase refere-se ao desenvolvimento industrial , com destaque aos aspectos técnicos ao produto, por meio da inspeção do processo. Nesta fase cada empregado conhecia o processo de produção como um todo.
- A segunda fase teve seu início do século XX, com o surgimento dos capatazes ou contramestres como responsáveis pela inspeção dos produtos.
- A terceira fase caracteriza-se pela complexidade dos processos de fabricação. Nesta fase o controle da qualidade passa para o nível de aferição tecnológica, devido ao aumento da complexidade dos processos de fabricação. Esta fase se prolongou da primeira guerra mundial até os anos 30.

- Com a segunda guerra mundial surge a quarta fase da Qualidade, onde são desenvolvidas tecnologias no intuito de aprimorar a qualidade dos produtos e diminuir a margem de defeitos.
- A Quinta fase teve seu início nos anos 50, a partir da compreensão das organizações como um sistema aberto e preocupações com o meio ambiente. Esta fase estende-se até os dias atuais priorizando aspectos administrativos, motivacionais, com ênfase ao cliente.

Na verdade, como observa Longo (1996), a preocupação com a qualidade, no sentido mais amplo da palavra, começou com Shewhart, um estatístico norte-americano que, já na década de 20, tinha um grande questionamento com a qualidade e com a variabilidade encontrada na produção de bens e serviços. Segundo a autora, Shewhart desenvolveu um sistema de mensuração dessas variabilidades que ficou conhecido como Controle Estatístico de Processo (CEP). Criou também o Ciclo PDCA (*Plan, Do, Check e Action*), método essencial da gestão da qualidade, que ficou conhecido como Ciclo Deming da Qualidade.

Logo após a Segunda Guerra Mundial, o Japão se apresenta ao mundo literalmente destruído e precisando iniciar seu processo de reconstrução. Deming então, foi convidado pela *Japanese Union of Scientists and Engineers* (JUSE) para proferir palestras e treinar empresários e industriais sobre controle estatístico de processo e sobre gestão da qualidade. O Japão inicia, então, sua revolução gerencial silenciosa, que se contrapõe, em estilo, mas ocorre paralelamente, à revolução tecnológica barulhenta do Ocidente e chega a se confundir com uma revolução cultural. Essa mudança silenciosa de postura gerencial proporcionou ao Japão o sucesso de que desfruta até hoje como potência mundial (LONGO, 1996).

O período pós-guerra trouxe ainda dimensões novas ao planejamento das empresas. Em virtude da incompatibilidade entre seus produtos e as necessidades do mercado, passaram a adotar um planejamento estratégico, porque caracterizava uma preocupação com o ambiente externo às empresas. A partir da década de 50, surgiu a preocupação com a gestão da qualidade, que trouxe uma nova filosofia gerencial com base no desenvolvimento e na aplicação de conceitos, métodos e técnicas adequadas a uma nova realidade.

A gestão da qualidade total, como ficou conhecida essa nova filosofia gerencial, marcou o deslocamento da análise do produto ou serviço para a concepção de um sistema da qualidade. A qualidade deixou de ser um aspecto do produto e responsabilidade apenas de departamento específico, e passou a ser um problema da empresa, abrangendo, como tal, todos os aspectos de sua operação.

A crise dos anos 70 trouxe à tona a importância da disseminação de informações. Variáveis informacionais, sócio-culturais e políticas passaram a ser fundamentais e começaram a determinar uma mudança no estilo gerencial. Na década de 80, o planejamento estratégico se consolida como condição necessária, mas não suficiente se não estiver atrelado às novas técnicas de gestão estratégica.

A gestão estratégica considera como fundamentais as variáveis técnicas, econômicas, informacionais, sociais, psicológicas e políticas que formam um sistema de caracterização técnica, política e cultural das empresas. Existe também, como seu interesse básico, o impacto estratégico da qualidade nos consumidores e no mercado, com vistas à sobrevivência das empresas, levando-se em consideração a sociedade competitiva atual. A competitividade e o desempenho das organizações

são afetados negativamente em termos de qualidade e produtividade por uma série de motivos. Dentre eles destacam-se:

- a) deficiências na capacitação dos recursos humanos;
- b) modelos gerenciais ultrapassados, que não geram motivação;
- c) tomada de decisões que não são sustentadas adequadamente por fatos e dados; e,
- d) posturas e atitudes que não induzem à melhoria contínua.

2.1.2 Conceitos Básicos da Gestão da Qualidade

Conforme a NBR ISO 9000:00, qualidade é definida como o grau no qual um conjunto de características (propriedade diferenciadora) inerente satisfaz a necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente, de forma implícita ou obrigatória. No âmbito empresarial existem diferentes abordagens para definir qualidade, as que se destacaram ao longo da história são apresentadas a seguir.

Segundo Feigenbaun (1994), qualidade é definida como um conjunto de características que são incorporadas ao produto, onde determinam o grau de satisfação do cliente. Ou seja, a qualidade é vista como a que os clientes exigem, retratada através das especificações em todas as fases, com qualidade de processos compatível com tais especificações. Qualidade quer dizer o melhor para certas condições do cliente. Essas condições são o verdadeiro uso e o preço de venda do produto.

Cardoso (1995) enfatiza também um ponto que é a questão da necessidade de uma assistência econômica ao usuário, através de um esforço de diferentes áreas da empresa. A autora destaca os escritos de Feigenbaum, observando que seria um sistema voltado para propiciar a satisfação ao consumidor, gerando produtos, através de um sistema produtivo, de forma econômica de assistência ao usuário, estruturando-se de tal modo que os diferentes grupos integrantes da organização contribuam para o esforço do desenvolvimento, manutenção e melhoria da qualidade em forma global.

Já para Ishikawa (1993) qualidade é a percepção e satisfação das necessidades do mercado, como também a adequação ao uso e homogeneidade do resultado. Sua visão sobre a qualidade é ampla e considera importante a interpretação de seu conceito. Praticamente abrange a visão de todos os outros autores, acrescentando apenas a importância da percepção rápida por parte das empresas às exigências crescentes de mercado.

O autor ainda complementa destacando que o termo qualidade interpretado de forma mais ampla significa "qualidade de trabalho, qualidade de serviço, qualidade de informação, qualidade de processo, qualidade de pessoal, [...] qualidade de sistema, qualidade de empresa, qualidade de objetivos, etc". (p.44). O enfoque básico é controlar a qualidade em todas as suas manifestações.

A idéia permeada em Ishikawa (1993) é a nítida a atenção dada à valorização do homem, com foco no trabalhador, cabendo à gerência a função de ensinar, orientar. Para o autor, a direção deve transferir benefícios alcançados aos colaboradores e sociedade. A integração das atividades deve ser a principal ferramenta a ser utilizada no esforço pela qualidade de uma organização. É forte a

ênfase no papel social da empresa, numa ação que contemple fatores humanos dentro e fora da organização: deve-se compreender a qualidade como inerente ao trabalho, fazendo parte e sendo resultado do trabalho, com a construção da qualidade de vida de cada um e da sociedade.

Cunha (1998), divide a qualidade em dois tipos: a de fato e a de percepção.

A qualidade de fato seria a conformidade às exigências ou a aptidão para o uso, conforme os conceitos de Crosby e Juran, respectivamente. Nesse caso, o julgamento é impessoal e técnico, baseado em características e objetivos do produto ou serviço. A qualidade em percepção é subjetiva, é como o cliente vê e sente o produto ou serviço, depende de sua percepção quanto ao grau de satisfação que o produto atende ou se supera suas expectativas. Na realidade, a qualidade de um produto ou serviço é, então, a resultante da multiplicação da avaliação dessas duas conceituações, isto é, se alguma delas receber zero, a qualidade resultante também será zero. (p.9-10).

Moller *apud* Caravantes *et al.* (1997) também define qualidade como dois conceitos distintos e ao mesmo tempo complementares.

A Qualidade Técnica (“lucros”) e a Qualidade Humana (“além dos lucros”). A qualidade técnica visa satisfazer as exigências e expectativas concretas como, por exemplo, tempo, qualidade, finança, taxa de defeitos, função, durabilidade, segurança, garantia. A qualidade humana por sua vez, visa satisfazer expectativas e desejos emocionais como lealdade, comprometimento, consistência, comportamento, credibilidade, atitudes, atenção. (p.60).

Crosby (1992) afirma que a busca da qualidade numa empresa é algo muito maior do que a introdução de um novo método de trabalho, chamando a atenção para o comprometimento de todos na organização. O autor acredita que para uma organização possa apresentar produtos com qualidade, tal como Deming, é ter um

compromisso global da organização com esta filosofia e meta. Além disso define qualidade como conformidade com os requisitos e em sua abordagem “[...] enfatiza a prevenção em vez da detecção, e enfatiza a mudança da cultura organizacional em vez de ferramentas estatísticas e analíticas”. (p.77).

A alegação de Crosby (1992) é a de que qualidade perfeita é tecnicamente possível e economicamente desejável; este posicionamento traz antigas discussões sobre qual seria o grau de qualidade suficiente. O autor define qualidade como uma conformidade com requisitos, enfatizando que ao se referir à qualidade de algum objeto, deve-se definir esse objeto em termos específicos, e quando "todos os critérios estiverem definidos e explicados será possível e praticável a mensuração da qualidade" (p. 43).

De acordo com esse autor podem ser enumerados vários pressupostos falsos em relação à qualidade. Por exemplo, um primeiro envolve exatamente o conceito de qualidade, quando essa é utilizada no sentido do valor relativo das coisas, em expressões como boa qualidade e má qualidade.

Outro pode ser o que determina a qualidade como "intangível e, portanto, impossível de ser mensurada, [...] a qualidade é mensurável com toda precisão pela mais antiga e respeitada das medidas - o dinheiro concreto" (CROSBY, 1992, p.32).

A qualidade é medida pelo seu custo e representada pela despesa da não-conformidade, ou seja, "o custo de fazer as coisas erradas. Esses custos são divididos em categorias de prevenção, avaliação e fracasso" (p.32). Qualquer um deles serão resultados de não ser ter feito o certo, desde o princípio.

A abordagem de Juran (1990) possui um forte ingrediente gerencial e focaliza planejamento, fluxo organizacional, responsabilidade gerencial para qualidade e a necessidade de estabelecer metas e objetivos para a melhoria.

Juran (1990) admite a existência, em sua obra, de várias definições para a qualidade. "Um dos significados da qualidade é desempenho do produto" (p.11). Nesse caso, a qualidade resulta das diversas características do produto que levam à satisfação e interferem na decisão de compra; afetando as vendas, portanto nesse caso, qualidade mais alta geralmente custa mais caro.

Um outro significado de qualidade para o autor é ausência de deficiências. Juran (1990) coloca que as deficiências levam à insatisfação o que leva os clientes a reclamarem. Para ele, "satisfação com o produto e insatisfação com o produto não são opostos" (p.12). Portanto, pode-se estar satisfeito com algumas características e, insatisfeito com outras, pois existe uma expectativa de melhoria ou inclusão de atributos.

Juran (1992) também define qualidade como adequação ao uso, isso significa que "[...] o usuário de um produto ou serviço pode contar com o mesmo para desempenhar o que a este foi determinado" (p.59). Ele aparece no cenário da qualidade enfatizando o planejamento para a qualidade e chamando a atenção para que os planejadores precisam tornar-se mestres no uso dos métodos e técnicas do planejamento para a qualidade. Ao colocar a preocupação pela qualidade em seus diferentes contextos, Juran define a questão como um simples método de trabalho.

Para Deming (1990), qualidade significa atender às necessidades dos clientes e perseguir a homogeneidade dos resultados do processo através do uso da estatística, focalizando os problemas da variabilidade e suas causas. Pode-se

observar então que, qualidade, enquanto conceito, é um valor conhecido por todos e, no entanto, definido de forma diferenciada por diferentes grupos ou camadas da sociedade, ou seja, a percepção dos indivíduos é diferente em relação aos mesmos produtos ou serviços, em função de suas necessidades, experiências e expectativas.

O enfoque de Deming (1990), para a qualidade é voltado também para a área estatística, focalizando os problemas de variabilidade e suas causas. O autor estende-se enfatizando uma abordagem sistemática para solução de problemas da qualidade, conhecida como Ciclo de Deming ou como o PDCA-Plan, Do, Check, Action. Este conhecido método de análise sistemática é a base para o processo de melhoria contínua em todos os níveis da organização que deseja qualidade.

Estimula também a alta gerência a envolver-se nos programas de melhoria da qualidade. Deming (1990, p. 37) observa que "[...] a qualidade desejada começa com a intenção, que é determinada pela direção". A intenção tem de ser traduzida para planos, especificações, testes, numa tentativa de oferecer ao cliente a qualidade pretendida, e tudo isso é da área de responsabilidade da administração.

Deming (1990, p.125), reconhece ainda que, a amplitude do conceito de qualidade, que para ele só pode ser definida em termos de quem a avalia. A dificuldade de se definir a qualidade "está na conversão das necessidades futuras do usuário em características mensuráveis, de forma que o produto possa ser projetado e modificado para dar satisfação por um preço que o usuário pague". De acordo com o autor, o consumidor pode levar muitos anos para formar sua opinião sobre os tipos de produtos e serviços.

De acordo com Juran (1992), chegar a um consenso sobre o que se entende por qualidade não é simples. Por exemplo, os dicionários técnicos de um modo geral

trazem cerca de uma série de definições. Para os gerentes, nenhuma definição sucinta é realmente precisa, mas uma dessas definições obteve larga aceitação: a qualidade e a adequação ao uso.

Crosby (1992) apresenta quatro pontos absolutos da qualidade: a definição-conformidade com os requisitos, o sistema-prevenção, o padrão de desempenho-zero defeito, e a medida-preço da mão-de-obra.

Deming (1990) enfatizou o lado humano da organização, implementou o uso da administração da qualidade e desenvolveu um programa que descreve o que é necessário para uma organização sobreviver e ser competitiva. Para os autores recém citados a qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras, a qualidade deve apresentar a adequação à finalidade e uso, e a qualidade deve ter conformidade com as exigências; na realidade, dizem a mesma coisa com terminologia diferente. Campos (1992), por sua vez, define qualidade em termos de produtos e serviços, significa, atender perfeitamente as exigências e necessidades dos clientes/usuários.

Já o termo qualidade total tem inserido em seu conceito seis atributos ou dimensões básicas que lhe conferem características de totalidade. Essas seis dimensões são: qualidade intrínseca; custo, atendimento, moral, segurança e ética (LONGO, 1996).

Finger (1998), dentre outros autores, destaca que a qualidade total é uma maneira diferente de ver a organização e seus processos, desde os insumos até o produto final. Isto remete muito os processos, mas acredita que é algo mais. Pode ser uma nova postura por parte da administração superior e demais pessoas

envolvidas diante da organização e suas funções, e é nisto que pode haver alguma novidade na proposta.

A base fundamental para a qualidade total é considerar a empresa como um sistema aberto onde todas as suas áreas estão relacionadas, dependendo uma da outra, pois é impossível produzir com qualidade se todas as áreas da organização não estiverem envolvidas no processo (CUNHA, 1998).

A qualidade total se caracteriza por ser um processo dinâmico e posteriormente a estas fases ela passou a ser compreendida como uma questão estratégica para a garantia da sobrevivência das organizações no que se refere à concorrência (GARVIN,1992).

A Gestão da Qualidade Total (GQT) é uma opção para a reorientação gerencial das organizações que tem como pontos básicos: foco no cliente; trabalho em equipe permeando toda a organização; decisões baseadas em fatos e dados; e a busca constante da solução de problemas e da diminuição de erros. A Gestão da Qualidade valoriza o ser humano no âmbito das organizações, reconhecendo sua capacidade de resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, e busca permanentemente a perfeição.

A GQT precisa ser entendida como uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir. Implica uma mudança de postura gerencial e uma forma moderna de entender o sucesso de uma organização. É uma nova filosofia gerencial que exige mudanças de atitudes e de comportamento. Essas mudanças visam ao comprometimento com o desempenho, à procura do autocontrole e ao aprimoramento dos processos. Implica também uma mudança da cultura da organização.

Segundo Longo (1994), as relações internas tornam-se mais participativas, a estrutura mais descentralizada, e muda o sistema de controle. Esses sistemas de controle são necessários em qualquer organização; porém, se forem burocráticos ou tradicionais, as pessoas reagirão com pouca participação, pouca criatividade e pouca responsabilidade. Já o autocontrole, que significa que a responsabilidade pela qualidade final dos serviços e/ou produtos é a consequência do esforço conjugado de todas as áreas da empresa, onde todos precisam saber, a todo o momento, o que fazer e como fazer, com informações objetivas e imediatas sobre o seu desempenho, permite que as pessoas respondam com participação, criatividade e responsabilidade.

Xavier (1995) observa que como se trata de uma mudança profunda, a implantação desse modelo enfrenta várias barreiras, pois mexe com o *status quo*, com o imobilismo, com o conformismo e com os privilégios. Por isso é que se deve ter Gestão da Qualidade não só como mais um programa de modernização, mas sim, trata-la como uma nova maneira de ver as relações entre as pessoas, na qual o benefício comum é superior a uma das partes.

Da gestão da qualidade total depende a sobrevivência das organizações que precisam garantir aos seus clientes a total satisfação com os bens e serviços produzidos, contendo características intrínsecas de qualidade, a preços que os clientes possam pagar, e entregues dentro do prazo esperado. É fundamental atender e, preferencialmente, exceder às expectativas dos clientes. A obtenção da qualidade total parte de ouvir e entender o que o cliente realmente deseja e necessita, para que o bem ou serviço possa ser concebido, realizado e prestado com excelência.

A Gestão da Qualidade ocorre em um ambiente participativo. A descentralização da autoridade, as decisões tomadas o mais próximo possível da ação, a participação na fixação das metas e objetivos do trabalho normal e as metas e objetivos de melhoria da produtividade são considerações essenciais. O clima de maior abertura e criatividade levam a maior produtividade. A procura constante de inovações, o questionamento sobre a forma costumeira de agir e o estímulo à criatividade criam um ambiente propício à busca de soluções novas e mais eficientes.

2.1.3 Sistemas de Gestão da Qualidade

Sistema de Gestão é “um conjunto de elementos inter-relacionados ou interativos para estabelecer política e objetivos, e para atingir estes objetivos” (NBR ISO 9000:2000, p.8). O sistema de gestão da qualidade é utilizado para dirigir e controlar uma organização no que se refere à qualidade. Ele também pode ser tratado como um assunto de nível estratégico nas organizações e seus princípios podem ser definidos como: foco no cliente; liderança; envolvimento de pessoas; abordagem de processo; abordagem sistêmica para gestão; melhoria continua; abordagem factual para tomada de decisão; benefícios mútuos nas relações com os fornecedores; por sistema da qualidade entende-se a estrutura organizacional.

Feigenbaum (1994, p.105), define sistema de qualidade total como a combinação da estrutura operacional de trabalho de toda a companhia “[...] documentada em procedimentos gerenciais e técnicos, efetivos e integrados, para o

direcionamento das ações coordenadas de mão-de-obra, máquinas e informações da companhia [...]”, de acordo com os melhores e mais práticos meios de assegurar a satisfação quanto a sua qualidade e custos.

A aplicação destes princípios de Gestão da Qualidade, segundo a NBR ISO 9004:2000, trazem resultados como a lealdade dos clientes; melhores resultados operacionais, tais como receita ou participação de mercado; flexibilidade e respostas rápidas às oportunidades de mercado; menores custos, mediante uso eficaz e eficiente dos recursos; alinhamento de processos para melhor alcançar os resultados desejados; vantagem competitiva por meio da melhoria das capacidades organizacionais; entendimento e motivação das pessoas com relação às metas e aos objetivos da organização, e uma maior participação na melhoria contínua; confiança das partes interessadas na eficácia e eficiência da organização, como demonstrado pelos benefícios sociais e financeiros do desempenho da organização, do ciclo de vida do produto e da reputação da organização; e capacidade de criar valor para a organização e seus fornecedores por meio da otimização de custos e recursos, bem como flexibilidade e velocidade de respostas conjuntas, em relação às mudanças de mercado.

Ao adotar um sistema de gestão da qualidade, a organização passa a ter melhor controle sobre o seu processo, diminuindo o desperdício e o retrabalho. Isso resulta em menores custos e na possibilidade de oferecer produtos / serviços de qualidade e com preços menores para o consumidor final, além é claro de um atendimento que corresponda às expectativas deste. Assim, a organização estará alcançando uma posição estratégica, pois uma empresa que “atinge um nível de excelência constitui-se numa formidável barreira à entrada de novos concorrentes no

mercado. Além disso, está pronta para entrar em qualquer mercado do mundo, pois será competitiva o bastante” (CUNHA, 1998, p.29).

Juran (1993) possui métodos extensos, mas os componentes básicos do sistema de Gestão da qualidade, são resumidos na chamada Trilogia Juran, onde "o gerenciamento para a qualidade é feito pelo uso dos mesmos três processos gerenciais de planejamento, controle e melhoramento” (p.21).

O planejamento da qualidade de acordo com o autor corresponde ao desenvolvimento do produto/serviço e processos necessários ao atendimento das necessidades dos clientes. Ele é essencial para delinear um guia para a qualidade, preparando a organização para alcançar metas, pois, um processo bem planejado a partir do projeto, é sempre capaz de atingir as metas de qualidade sob condições de funcionamento.

Já o controle de qualidade, segundo Juran (1993), é uma atividade que assegura que a condução das operações esteja conforme planos e procedimentos da qualidade definida. Um processo bem controlado, com certeza levará a um produto/serviço de qualidade constante nos padrões, previsíveis, confiáveis, adequados ao uso e que satisfaça às necessidades e expectativas dos clientes.

A melhoria da qualidade, para Juran (1993), refere-se as atividades que levam a empresa à excelência e dão vantagem competitiva, permitindo alcançar níveis sem precedentes na satisfação de clientes, pois a melhoria contínua da qualidade é o fundamento para ampliar mercado, lucros e sobrevivência em longo prazo.

A busca da vantagem competitiva está diretamente ligada com a adoção de sistema de gestão da qualidade, pois se faz necessário fabricar produtos ou prestar

serviços com preços menores, porém sem alterar seu nível de qualidade. E para que isto ocorra somente diminuindo os erros no processo produtivo através da prevenção. A vantagem competitiva é conquistada através da adequação as necessidades do cliente, da “infra-estrutura do executivo principal; gestão de tecnologia; gestão de suprimentos; gestão de recursos humanos; todas essas alimentadas, na entrada do processo produtivo de bens e riquezas; e finalmente, da assistência técnica pós-venda”. (CERQUEIRA NETO, 1993, p.69).

O compromisso, da alta direção da empresa com o programa, é um dos princípios do Sistema de Gestão da Qualidade, assim como, ter a busca da satisfação do cliente como objetivo principal da organização. Cliente este que não se deve entender somente como o consumidor final. Na verdade a organização deve buscar atender as necessidades de cinco grupos distintos denominados: O Cliente, propriamente dito, consumidor do produto final; Clientes internos, que são os próprios funcionários da organização, responsáveis por “[...] produzir e fornecer a qualidade que o cliente deseja, merecendo, portanto, que a empresa tenha uma política de recursos humanos bem desenvolvida” (p.23); os acionistas da organização; os fornecedores; e, a comunidade vizinha à organização (RIBEIRO,1994).

Para satisfazer esses grupos se faz necessário garantir a qualidade no se refere à produção de produtos/serviços sem defeitos ou com características que não agradem; produtos/serviços que possuam custos adequados; ao cumprimento dos prazos de entrega, assim como das promessas efetuadas; garantia de segurança.

Não existe um modelo adequado a toda e qualquer organização para implantar um Sistema de Gestão da Qualidade, e ao se planejar um, é necessário

saber o que o cliente deseja, assim como qual é o objetivo da organização e o que ela pretende alcançar. O cumprimento dessas duas exigências é fundamental para o sucesso do sistema. Pode-se destacar, algumas características comuns a maioria dos Sistemas de Gestão da Qualidade, como:

- Eles cobrem um amplo escopo de atividades da organização. A qualidade é definida em termos amplos e inclui não somente as características de desempenho do produto, mas também as características da qualidade do atendimento (por exemplo, entrega, logística e atividade de apoio, etc) que os clientes exigem.
- Como a consistência dos resultados é fundamental QMS¹ concentram-se na consistência do processo de trabalho. Isso freqüentemente inclui certo nível de certificados para se padronizar o trabalho.
- Os QMS enfatizam a prevenção de erros em vez de recorrer à detecção de reação aos erros.
- Reconhecendo-se que nem todos os sistemas serão 100% eficazes na prevenção, há também ênfase na ação corretiva dos problemas encontrados. Os QMS são, nesse sentido, sistemas de circuito fechado. Eles incluem detecção, retorno (*feedback*) e correção.
- Finalmente, a maioria do QMS inclui elementos de medição para aumentar sua eficácia e/ ou identificar problemas (HARRINGTON, 1997, p.169).

Para Ishikawa (1993), o sistema de qualidade evidencia-se desde o desenvolvimento e projeto de novos produtos ou serviços, sendo aperfeiçoado através da estrutura da organização. O sistema é reforçado para uma malha de relações que cobrem as funções da qualidade, de modo a permitir ao cliente perceber que a qualidade esperada e prometida está garantida.

Os benefícios dos Sistemas de Gestão da Qualidade são: melhoria da satisfação e aumento da confiança do cliente e melhoria na fatia ou participação de mercado. Já pela ótica interna da organização, os objetivos, como destaca

Harrington (1997, p. 170) são a “redução do retrabalho; custos mais baixos; maiores estoques; menor frustração do empregado associada com retrabalho e problemas decorrentes”.

Como observado anteriormente, um fator muito importante para o sucesso do sistema de gestão da qualidade adotado, é a participação de todos da organização, para que isso ocorra deve haver uma mudança cultural na empresa, deve ser incorporada uma cultura voltada para a qualidade, tanto em nível de colaboradores para produzirem com essa visão como em nível de gerência. Essas mudanças incluem, de acordo com Cerqueira Neto (1993, p. 11), três elementos:

desenvolvimento de uma relação de trabalho sem antagonismo, [...] de modo que empregados e patrões possam colaborar quanto aos meios e métodos de produção, superando procedimentos e pontos de vista contrários. [...] uma cooperação maior em nível de produção envolvera os trabalhadores nos negócios das empresas numa extensão cada vez maior; uma reforma da negociação, baseada sobre os interesses mútuos, desenvolvidos nas estações de trabalho [...]. Uma verdadeira transformação de estilo gerencial, na qual a tradicional hierarquia de ‘cima – para – baixo’ seja substituída por participação no processo decisório. As decisões devem ser descentralizadas para os níveis mais baixos, encorajando como conseqüência os empregados a envolverem-se no próprio negócio da empresa. Isto significa que a gerência deve partilhar a informação com os trabalhadores, dividir com eles os ganhos resultantes de participação crescente, e trabalho mais intenso no sentido de garantia segurança no trabalho evitando, assim, eventos catastróficos inesperados que paralitem as operações das empresas.

Diversos são os modelos de Sistemas de Gestão da Qualidade existentes, um deles é baseado nos critérios do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, administrado

¹ *Quality Management System* (Sistema de Gestão da Qualidade)

pela Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade – FPNQ, uma entidade sem fins lucrativos fundada em 1991, que tem como missão:

Promover a conscientização para a qualidade e produtividade das empresas produtoras de bens e serviços e facilitar a transmissão de informações e conceitos relativos às práticas e técnicas modernas, e bem sucedidas, da gestão da qualidade, inclusive com relação aos órgãos da Administração Pública, através do Prêmio Nacional da Qualidade (FPNQ, 2000, p.8).

Os critérios² do prêmio foram desenvolvidos com base em fundamentos como: “qualidade centrada no cliente; foco nos resultados; comprometimento da alta administração; visão de futuro de longo alcance; valorização das pessoas; responsabilidade social; gestão baseada em fatos e processos; ação pró-ativa e resposta rápida; e aprendizado contínuo” (FPNQ, 2000, p.13).

O PNQ não é prescritivo, porque nele define-se ‘o que se deve fazer’, mas não como ‘deve ser feito’, o que resulta em maior liberdade para as organizações implantarem seu sistema de Gestão. A estrutura proposta pelo PNQ enfatiza a importância do alinhamento da estratégia e dos planos de ação aos aspectos críticos da Gestão de uma organização e traz resultados como:

entender os requisitos para a excelência do desempenho; medir e identificar onde melhorar o seu desempenho; considerar e integrar as necessidades de todas as partes interessadas no seu sucesso; identificar e entender, de forma sistemática, os seus pontos fortes e as suas oportunidades para melhoria; e promover a cooperação interna entre os setores, os processos e as pessoas da força de trabalho (FPNQ, 2000, p.4).

² Liderança; Planejamento estratégico; Foco no cliente e no mercado; informação e análise, Gestão de pessoas; gestão de Processos e resultados da Organização.

Na hora de decidir pelo Sistema de Gestão da Qualidade que será adotado, a organização deverá levar em consideração as suas características técnicas, assim como as características do ambiente onde está inserida. Os Sistemas de Gestão da Qualidade são compostos por um conjunto de programas da qualidade e possuem enfoques e funções diferentes dentro das organizações.

2.1.4 Indicadores da Qualidade

Os indicadores são utilizados para medir e acompanhar o desempenho de uma organização, em relação aos objetivos e metas estabelecidas, através de dados e fatos. Definem-se indicadores como “uma relação matemática que mede, numericamente, atributos de um processo ou de seus resultados, com o objetivo de comparar esta medida com metas numéricas, pré-estabelecidas” (FPNQ, 1995, p.5).

Para Takashina e Flores (1996, p.19), os indicadores são “[...] formas de representação quantificáveis das características de produtos e processos. São utilizados pela organização para controlar e melhorar a qualidade e o desempenho dos seus produtos e processos ao longo do tempo.”

Um bom indicador deve possuir propriedades como: não-ambigüidade, facilidade de levantamento; facilidade de compreensão e facilidade de comparação. Permitindo assim seu uso em todas as áreas da organização e pelos diferentes níveis culturais existentes dentro desta.

Devem estar associados às áreas chaves do negócio: Clientes, mercados, produtos, processos, fornecedores, recursos humanos, comunidade e meio

ambiente. “O conjunto de indicadores deve constituir um sistema devendo haver, portanto, relações de interdependência e complementaridade entre seus elementos.” (TAKASHINA E FLORES, 1996, p.47).

Além disso, de acordo com Gil (1992, p.39):

[...] o indicador de qualidade mensura tanto a qualidade do produto final quanto à qualidade dos processos empresariais, apóia a operacionalização e a tomada de decisão no ambiente empresarial pelo consumidor de IQ – profissional de qualidade, executivos e funcionários.

Gil (1992) observa que o indicador de qualidade é o termômetro que permite à alta administração conhecer o diálogo ambiente externo/organização, particularmente aquele exercido entre as linhas de negócios e seus clientes/consumidores. Dessa forma, a tomada de decisão pelos executivos das entidades é exercida segundo o autor, com mais consciência e objetividade, no sentido do binômio "lucro/superávit - continuidade operacional" (p.40).

Indicadores da qualidade então, são elementos que medem os níveis de eficiência e eficácia de uma organização, ou seja, medem o desempenho dos processos produtivos relacionados à satisfação dos clientes. Segundo a Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, o termo ‘Indicadores de Desempenho’ (IDs) apresenta o seguinte conceito: uma relação matemática que mede, numericamente, atributos de um processo ou de seus resultados, com o objetivo de comparar esta medida com metas numéricas preestabelecidas.

A avaliação da qualidade permite que uma organização, por meio de indicadores relativos ao cliente externo/interno, ao produto, aos serviços, a

elementos operacionais e financeiros, possa medir seu desempenho. De acordo com Gil (1992), esses indicadores devem apresentar as seguintes características:

- refletir a visão do cliente ou seja, possibilitar a verificação da qualidade sob a percepção do cliente. Estes indicadores devem refletir como o produto está sendo usado no seu destino e o seu encaixe na cadeia de valor do cliente;
- indicar o nível de utilização de recursos, isto é, possibilitar a constatação da ocupação da capacidade produtiva da organização e a definição do melhor *mix* de produção, ou seja, quais itens, quanto e quando produzir determinados produtos para melhor dimensionar os recursos produtivos. Estes indicadores são calculados pela relação entre a capacidade instalada de produção e o nível de ocupação desta;
- ser sensíveis às variações do processo, de forma a indicar se os produtos estão sendo fabricados dentro das especificações projetadas, ou se, com a prática, o processo produtivo foi aperfeiçoado no sentido de estreitar os limites de tolerância;
- ser objetivos e facilmente mensuráveis. A objetividade de um indicador está na sua característica de representar, para quem está acompanhando, a perda ou ganho, a qualidade ou níveis de defeito, com seu desvio;
- fornecer respostas na periodicidade adequada. Isto representa a capacidade de um indicador fornecer respostas antes que o processo por ele medido gere perdas para a organização;
- estar próximo ao ponto de ocorrência do problema, ou seja, estar disponíveis para quem precisa tomar decisões no processo.

Entretanto, os indicadores de qualidade podem perder sua capacidade de retratar a realidade da qualidade organizacional, ou seja, podem perder sintonia com ações de qualidade e pontos/situações de revisão da qualidade, por isso é que a

visão de ciclo de vida do indicador se instala. O quadro a seguir, apresenta o ciclo de vida dos indicadores da qualidade, conforme Gil (1992, p.41).

DESENVOLVIMENTO E IMPLANTAÇÃO			UTILIZAÇÃO	
Levantamento e inventário	Criação e eleição	Preparação e institucionalização	Acompanhamento e avaliação	Substituição ou abandono

QUADRO 1 – Ciclo de Vida dos Indicadores de Qualidade

Fonte: adaptado de Gil (1992).

Segundo esse autor, a sensibilidade e análise constante do ciclo de vida do indicador de desempenho, a cada estágio vigente, são tarefas cruciais do profissional da qualidade organizacional, principalmente, porque a qualidade empresarial é medida por uma família de indicadores em estágios diferentes de vida.

Segundo Rolt (1998) a avaliação da qualidade depende, principalmente, de um conjunto de indicadores de desempenho; processos de gestão claramente definidos onde os indicadores estão adaptados e recursos para coletar e propagar os indicadores na organização. Esses indicadores da qualidade são elementos de tomada de decisão, e devem possuir algumas características, como: precisão (não ambigüidade); facilidade de levantamento; facilidade de compreensão; e, facilidade de comparação.

Como as organizações apresentam estruturas diferentes, a classificação dos indicadores também se dá de maneira particular em cada organização. Porém se faz necessário levar em consideração na classificação dos indicadores, a evolução da organização em ambientes competitivos. Desta forma, os indicadores escolhidos

devem refletir os princípios da organização e identificar como ela está se comportando em relação aos seus objetivos.

Para a aplicação dos indicadores a organização deve definir o que vai medir, escolher os indicadores apropriados às funções existentes e definir referências para comparação. Os processos devem ser avaliados e os resultados comparados com os referenciais (FPNQ, 1995). As coletas de indicadores devem ser de acordo com a capacidade da organização. E a divulgação dos mesmos deve ser o mais rápido possível para permitir uma melhor avaliação e decisão da organização frente aos resultados obtidos.

Uma das finalidades de se utilizar indicadores de desempenho é para se medir a eficiência e a eficácia da organização, termos utilizados no dia-a-dia das organizações, muitas vezes de maneira equivocada ou não muito clara. Se procurarmos no dicionário, os dois apresentam a mesma definição, porém em nível gerencial apresenta uma grande diferença. Resumidamente pode-se definir eficiência como 'fazer certo as coisas', e eficácia como 'fazer a coisa certa' (DRUCKER *apud* STONER e FREEMAN, 1985).

Mazzilli (1994, p.141), define eficácia “[...] como a adoção de decisões que podem resolver os problemas de maneira satisfatória, contribuindo para a obtenção dos resultados previstos pela organização”. O conceito de eficácia está diretamente ligado aos objetivos da organização e depende da escolha dos objetivos certos, pode-se considerar eficaz a organização que atinge seus objetivos (STONER e FREEMAN, 1985).

No entanto, ser eficaz também consiste em acompanhar as mudanças que ocorrem no ambiente onde a organização está inserida, pois é para ele que se

destinam suas saídas e é dele que vêm suas entradas. Sendo assim a sobrevivência da organização no mercado também é uma medida de eficácia quando considerados longos períodos, pois significa “[...] que suas missões encontram receptividade no ambiente ao longo do tempo. Assim, uma organização é eficaz quando consegue cumprir seus objetivos no presente e também está preparada para cumpri-los no futuro” (SENAI/CEDEP, 2000, p.10).

Quanto à eficiência, esta é definida também:

[...] como a adoção de decisões que podem resolver de maneira ótima os problemas da organização, maximizando os resultados obtidos. Estes têm como características o fato de serem superiores aos resultados de um mesmo problema, o qual poderia ser resolvido utilizando decisões diferentes (MAZZILLI, 1994, p.141).

A eficiência consiste na melhor maneira de se executar os métodos de trabalho utilizando os recursos, como pessoas, máquinas e matérias-primas, de maneira mais racional possível. Preocupa-se com os meios, para assegurar a otimização dos recursos disponíveis. E tem como consequência direta à produtividade (CHIAVENATTO, 1983).

Como produtividade pode-se entender a relação entre o que é produzido e os insumos consumidos para esta produção. Sendo esta a mesma definição que Nakgawa *apud* Robles Junior (1994) atribui a eficiência. Visão esta compartilhada por Chiavenatto (1983), onde afirma que eficiência demonstra:

[...] a relação entre os recursos aplicados e o produto final obtido: é a razão entre o esforço e o resultado, entre as despesas e a receita, entre o custo e o benefício resultante. [...]. A eficiência não se preocupa com os fins, mas simplesmente com os meios. O alcance

dos objetivos visados não entra na esfera de competência da eficiência; é um assunto ligado à eficácia (p.172).

As empresas precisam ser tanto eficazes quanto eficientes. Eficácia é uma medida do alcance dos resultados, já a eficiência é uma medida relativa à utilização dos recursos nesse processo. Sobre a ótica econômica, uma organização é eficaz quando satisfaz a uma necessidade da sociedade através de seus produtos ou serviços. E sua eficiência é uma relação entre os custos e benefícios (CHIAVENATTO, 1983).

Contudo, nem sempre a eficácia e a eficiência andam de mãos dadas. Uma empresa pode ser eficiente em suas operações e pode não ser eficaz, ou vice-versa. [...]. A eficiência se preocupa em fazer corretamente as coisas e da melhor maneira possível. Daí a ênfase nos métodos e procedimentos internos. A eficácia se preocupa em fazer as coisas corretas para atender às necessidades da empresa e do ambiente que a circunda. Enquanto a eficiência se concentra nas operações e tem a atenção voltada para os aspectos internos da organização, a eficácia se concentra no sucesso quanto ao alcance dos objetivos e tem a atenção voltada para os aspectos externos da organização. (CHIAVENATTO, 1983, p. 173).

A eficiência da organização pode influenciar sua eficácia. Pois se os recursos disponíveis forem utilizados de maneira eficiente, maiores serão as chances da organização atingir suas metas e assim um elevado grau de eficácia. Porém a eficiente utilização dos recursos não garantirá um nível de eficácia, se esses estiverem sendo utilizados para atingir os objetivos errados. Pois, “não há nada pior do que fazer bem feito, o que não precisa ser feito!” (SENAI/CEDEP, 2000, p.11).

2.2 PESQUISA NAS IES

Uma das tarefas importantes dos administradores da Educação é a administração da atividade de pesquisa que se desenvolve dentro das Instituições de Ensino Superior. Essa atividade de pesquisa precisa ser compreendida e analisada, para que seja realizada de forma adequada e com qualidade. Isto requer, por sua vez, um tipo especial de pesquisa, que é a pesquisa sobre pesquisa, ou seja, a pesquisa que visa a conhecer melhor como esta atividade especial vem se desenvolvendo ou não no ambiente universitário. É sobre esse assunto que tratará esse tópico.

O universitário, aprendendo a pensar e a pesquisar e formando seu espírito científico, estará obtendo novos conhecimentos e, ao mesmo tempo, construindo-se como ser ativo e participante da história. Espera-se que o aprendizado seja veículo para o preparo para servir e participar da comunidade e da sociedade em suas categorias políticas, sociais, culturais e administrativas. Por isso a necessidade de se fazer pesquisa de qualidade nas universidades.

2.2.1 Ciência e Conhecimento

A ciência, como empreendimento humano, reflete uma sucessão de movimentos em um contexto evolutivo da sociedade. O cientista está geralmente empenhado em ampliar, aprofundar através da produção de novos conhecimentos e elaboração de teorias mais aprofundadas.

Trata-se de um processo crítico e investigatório com base na renovação de hipóteses. A ciência, de acordo com Köche (1997), é utilizada para satisfazer às necessidades humanas, estabelecendo um controle prático sobre a natureza e elaborando respostas e soluções às dúvidas e problemas em relação ao homem e ao mundo em que está inserido. Trata-se de um contexto, no qual a pesquisa é influenciada por aspectos subjetivos, como: fatores psicológicos inerentes ao pesquisador, podendo ser dirimido pela utilização dos pressupostos que compõe o método científico, permitindo que a pesquisa estabeleça uma estruturação baseada em um refinamento teórico, sistemático e analítico. Outro aspecto diz respeito a interesses externos, de ordem econômica ou política, influenciando desde a definição até os resultados da pesquisa, podendo comprometer o caráter ético do trabalho. A ciência e o conhecimento indicam a evolução por meio de um processo dinâmico.

De acordo com Dieterich (1999), o termo ciência envolve quatro aspectos da realidade contemporânea: as instituições que realizam atividades vinculadas à ciência, principalmente as universidades e os centros de pesquisa públicos e privados; o método científico que é um procedimento ou uma estratégia particular para interpretar o universo de uma maneira objetiva; as teorias e conhecimentos científicos elaborados ao longo dos últimos 2500 anos da história humana e, sobretudo, desde a gênese da ciência moderna no século XVI; o sujeito cognoscente ou pesquisador, ou seja, o cientista.

Segundo Ruiz (1996), o ser humano, para sua sobrevivência, necessita fundamentalmente desenvolver sua capacidade de conhecer e de pensar, para poder criar, progredir, comunicar, dominar, sobreviver e principalmente viver em

sociedade. Ele traz consigo a força do conhecimento da natureza e a utiliza para subjugar-lá. Isso faz com que o ser humano se diferencie dos animais, que conhecem a natureza

Parte-se do princípio de que o ser humano possui uma curiosidade imensa pelos fatos, fenômenos, sentimentos e tudo mais que o cerca, observa-se que existe uma necessidade de encontrar explicações que satisfaçam, mesmo que temporariamente, sua curiosidade, e isso faz com que indivíduos criem mitos, religiões e finalmente a ciência. Ao se abordar o conhecimento científico, *a priori*, torna-se necessário diferenciá-lo dos outros tipos de conhecimentos existentes, por isso precisa-se também estudar um pouco da história da ciência (RUIZ, 1996).

Conforme Ruiz (1996), a verdade na ciência está no conhecimento e, esse supõe três elementos fundamentais que são: o sujeito, o objeto e a imagem. O sujeito é definido como aquele que busca o conhecimento. O objeto é aquilo a quem se é dirigido. A imagem é o ponto de coincidência, a visão do objeto pelo sujeito. Todo conhecimento consiste numa relação entre o sujeito cognoscente e o objeto conhecido. Conhecer, na verdade, seria atingir as razões, as causas das coisas e não simplesmente as coisas. O espírito crítico e objetivo deve ser a razão de ser dos indivíduos em uma sociedade.

De acordo com Bowditch e Buono (1992), dentro da maneira como o conhecimento é gerado, é preciso que se considere duas abordagens: o raciocínio indutivo e o raciocínio dedutivo. No raciocínio dedutivo o pesquisador observa fenômenos genéricos e desenvolve premissas específicas sobre eles. Então baseado nessas premissas o pesquisador vai criar um modelo e, por meio dos princípios da lógica, chega a conclusões sobre o fenômeno em questão. O raciocínio

indutivo por sua vez acontece quando o pesquisador identifica uma questão ou um comportamento para analisar. Esse processo trabalha com uma amostra escolhida de uma determinada população, que deve ser representativa. Os processos indutivos e dedutivos ajudam a entender e ordenar as observações, dessa forma, são usados para o desenvolvimento de teorias.

Quando se trata de conhecer, tem-se em mente o conhecimento da verdade, do pensamento verdadeiro. Um conhecimento falso não é propriamente um conhecimento e sim, um erro, uma ilusão. Mas como na realidade nem todos os nossos conhecimentos são verdadeiros, utiliza-se esse termo de modo geral para o verdadeiro e o falso conhecimento. Dessa forma, entende-se que conhecimento representa uma relação entre o sujeito cognoscente (nossa mente, nossa consciência) e o objeto conhecido (os fatos, acontecimentos, objetos e fenômenos da realidade exterior).

Baseado em Ruiz (1996), o conhecimento pode significar tanto o processo de conhecer, quanto o produto desse processo. Como processo, pode-se conceituar o conhecimento como sendo o reflexo e a reprodução do objeto na nossa mente, de forma objetiva ou subjetiva. Como produto desse processo tem-se o conhecimento sensível e racional, ou seja, os conhecimentos sobre física, contabilidade, administração, economia, religião, filosofia e assim por diante.

Marconi e Lakatos (2000) apresentam um breve resumo da história da ciência para assim traçar uma correlação entre o que elas chamam de conhecimento popular e conhecimento científico. A distinção entre os dois tipos de conhecimento está na sua forma, no seu método e nos instrumentos de conhecimento. O

conhecimento popular apresenta-se caracterizado, por sua superficialidade; por ser sensitivo, por ser objetivo; por ser assistemático; e, por fim por ser acrítico.

As autoras destacam que o conhecimento científico difere do conhecimento popular muito mais no tangente ao seu contexto metodológico do que propriamente ao seu conteúdo, sendo que essa diferença ocorre também entre os conhecimentos filosófico e religioso, como se pode observar no Quadro 1, a seguir. Na realidade, de acordo com Ruiz (1996), deve-se observar os tipos de conhecimento (sensorial, intelectual, vulgar, científico, filosófico, intuitivo e teológico) e sistematizados suas características, sendo que os mesmos apresentam similaridades e diferenças.

O conhecimento sensorial é conhecido através dos sentidos; é comum aos seres racionais e irracionais, ele apreende o objetivo na sua singularidade. Já o conhecimento intelectual vai além do sensorial no momento em que não apenas capta a imagem, mas procura interpreta-la. Ele opera sobre as mesmas formulando conceitos, fazendo relações de idéias.

CIENTÍFICO	POPULAR	FILOSÓFICO	RELIGIOSO
Real (factual)	Valorativo	Valorativo	Valorativo
Contingente	Reflexivo	Racional	Inspiracional
Sistemático	Assistemático	Sistemático	Sistemático
Verificável	Verificável	Não verificável	Não verificável
Falível	Falível	Infalível	Infalível
Aproximadamente exato	Inexato	Exato	Exato

QUADRO 2 – Características dos Quatro Tipos de Conhecimento

Fonte: adaptado de Markoni e Lakatos (2000).

Quanto ao conhecimento vulgar, trata-se do senso comum, do popular, das experiências causais, fragmentárias, sem análise, sem crítica e sem demonstração. É comum a todos os seres humanos, daquilo que ouviu de terceiros. Ele não procura as reais causas dos fenômenos, dos fatos ou dos acontecimentos. Em contraposição ao conhecimento vulgar temos o conhecimento científico que é programado, sistemático, metódico, orgânico, crítico, rigoroso, objetivo e que nasce com a dúvida consolidando-se na certeza.

A intuição como forma de conhecimento é uma função especial da mente humana, que age pelo pensamento. É um fenômeno psíquico natural que todos os seres humanos possuem, alguns em menor grau, outros em maior grau. O conhecimento intuitivo não substitui outros modos de conhecimentos ele pode ser muito valioso na vida prática e nas convicções pessoais de cada indivíduo. Enquanto o conhecimento intuitivo consiste em um ato de experiência sensível ou espiritual, o conhecimento científico toma a experiência como primeiro passo ou estágio de um longo processo de pesquisa.

O conhecimento teológico comparado com o científico processa a fé, a razão iluminada pela fé, enquanto esse se manifesta pela inteligência, No teológico a autoridade é a divina e absoluta, conservando sempre os mesmos dogmas, as mesmas doutrinas. Em contrapartida, o conhecimento científico não cogita dons divinos, ele demonstra os fatos e só se apóia na evidência dos fatos, pedindo o entendimento através deles.

Por último, o conhecimento filosófico que procura conhecer as causas reais dos fenômenos, não as causas próximas, como as ciências particulares, mas, isto sim, as causas profundas e remotas de todas as coisas, a origem das coisas e para

elas as repostas. O conhecimento filosófico estuda as leis mais gerais do ser universo, vida, homem, sociedade e, do pensamento, isto é da ação, o que é lei, o que é justiça, o que é a verdade, o que é a liberdade, o que é moral e ético. Enquanto que o conhecimento científico e experimental caminha nos fatos reais e concretos e só afirma aquilo que a experimentação autoriza, a filosofia utiliza como método o racional dedutivo.

O conhecimento científico, conforme Ruiz (1996), se utiliza da razão e da inteligência, aliadas a um instrumental de pesquisa, a um trabalho programado e sistemático que não se associa a inspirações místicas ou artísticas, religiosas ou poéticas. O conhecimento científico surge de interrogações, e reforça-se no espírito imaginativo e criativo do pesquisador consolidando-se na motivação para o estudo e na certeza das leis demonstradas.

De acordo com Köche (1997), o aspecto fundamental do conhecimento científico é o método científico. Este método é constituído, basicamente, de etapas a serem seguidas. Ou seja, partindo-se da percepção de um problema chega-se a respostas conclusivas, que servirão de base para o surgimento de novos questionamentos e problemas.

No momento em que o homem procura ultrapassar o simples conhecer pelo empenho em pensar, não nasce a ciência, é verdade; mas já vai desapontando o elemento básico da atitude científica que é antes de tudo, crítica e objetiva. A ciência nasce pela observação das coisas e termina pela demonstração de suas causas. A ciência procura chegar a conclusões gerais e sistemáticas a respeito da realidade; isto é tarefa de inteligência e não de sentidos corporais.

A ciência não é o único caminho que o homem possui para chegar a verdade e certeza. E nem é a verdade ou a certeza que caracterizam o conhecimento científico. O que distingue e caracteriza as diversas formas de conhecimento são o modo de conhecer e seus instrumentos, ou seja, a melhor maneira de se caracterizar o conhecimento científico consiste em contrapor este aos diversos outros modos de conhecimento.

Vários autores apresentam conceitos sobre ciência. Marconi e Lakatos (2000) observam que a ciência é caracterizada por pensamentos racionais, objetivos, lógicos e confiáveis. Além disso, a ciência apresenta-se com algumas peculiaridades como “o ser sistemático, exato e falível [...]” (p.23), que deve ser submetido a experimentos que provem sua veracidade e procure suas causas e, por último a importância dos fundamentos metodológicos que são os determinantes de todo experimento.

Quanto à classificação da ciência, as autoras destacam a falta de consenso entre os diversos autores e destacam que as ciências basicamente dividem-se em factuais e formais, e a diferença fundamental é que a primeira estuda os fatos e a segunda estuda as idéias. Dessa forma, são apresentados alguns aspectos relacionados a essa divisão da ciência em factual e formal. Aspectos esses que se apresentam na forma do objetivo das disciplinas; nas diferentes formas de espécie entre os enunciados; nos métodos comprovantes; no grau de suficiência; na coerência da verdade; e por último nos resultados alcançados.

Köche (1997) cita que a causa principal que leva o homem a fazer ciência é a tentativa de elaborar respostas e soluções às suas dúvidas e problemas e que levem à compreensão de si e do mundo em que vivem. A partir desse conceito, são

cabíveis duas abordagens: uma o caráter prático da pesquisa científica, que consiste no desejo do homem de conhecer os fatos na expectativa de prever o rumo dos acontecimentos e dessa forma tentar controlá-los; a outra o poder, que seria a consequência da ânsia do saber que gerou a sociedade do conhecimento, onde os detentores de conhecimento possuem o poder, a força, a riqueza, o domínio sobre a natureza e sobre os outros indivíduos.

De acordo com o autor, ao falar-se sobre metodologia, pesquisa e ciência, faz-se necessário se destacar dois momentos considerados marcantes na história. O primeiro vem com a Teoria da Relatividade de Einstein em 1919, fato gerador de orgulho; o segundo com a destruição das cidades de Hiroshima e Nagasaki, no Japão no ano de 1945, por bombas atômicas, ao final da II Guerra Mundial, fato esse, gerador de muito medo e terror. Esses dois momentos demonstram que o homem pode dominar as forças da realidade, manter um certo controle da natureza bem como causar grandes estragos e prejuízos incalculáveis ao meio ambiente e a todo o sistema vivente.

Ao se tratar de abordagens e conceitos, pode-se destacar que houve um processo evolutivo no entendimento da ciência e dos fenômenos. *A priori*, pelo pouco conhecimento que o ser humano tinha, por volta do século IV aC., criaram-se explicações de concepção mitológica onde os deuses controlavam os fenômenos através das forças espirituais e sobrenaturais.

A partir do século V aC., conforme com Köche (1997), surge à visão grega de ciência e metodologia. Primeiro, com os Pré-socráticos, cuja ênfase estava na ordem natural do universo. Depois, com o surgimento de Platão, que enfatizava o mundo das idéias, que contém os modelos e as essências de como o mundo pode se

estruturar. E para encerrar esse período o desenvolvimento do método Aristotélico, que consiste na análise da realidade segundo suas partes e princípios e, que podem ser elaborados, para que em seguida serem requerido seus princípios universais, expressos na forma de juízos e encadeados de forma lógica entre si.

De acordo com Köche (1997), outra grande mudança ocorreu no conceito de ciência, com a abordagem da ciência moderna, a partir de experimentos científicos, nos quais os expoentes foram Bacon, Galileu e Newton. Nesse período a ciência passou a ser sinônimo de experimentação, medição e comprovação. Através do método experimental indutivo a ciência poderia chegar as verdades exatas, verificadas e confirmadas pelos fatos. Esse foi o auge do Positivismo. Ainda segundo o autor, no século XIX, surgiu à visão contemporânea da ciência, com o método científico hipotético-dedutivo, que apresentou o conceito de incerteza bem como, a ruptura com os métodos científicos indutivista e positivista.

Destaca-se que na atualidade a atitude mais adequada para um cientista deve ser a adoção de procedimentos que caminhem para a tendência da localização dos possíveis erros de suas teorias e, baseados nessas observações esses cientistas realizem as melhorias necessárias as suas teorias. A ciência atual é entendida como uma investigação constante, que está em contínua construção e reconstrução, tanto de suas teorias, quanto de seus processos investigativos, possuindo assim dois aspectos: um subjetivo, criador, ou seja, que constrói com sua imaginação e o outro objetivo, que testa e confronta (KÖCHE, 1997).

Observa-se uma evolução constante e acelerada das descobertas científicas, de novos desenvolvimentos, novas tecnologias, enfim, uma avalanche de inovações em todas as áreas do conhecimento humano. A intensa e espantosa velocidade com

que ocorrem essas transformações fazem, com que os indivíduos fiquem mais propensos a acreditar que a ciência é a solução de tudo e a tudo resolve. Todavia, é preciso lembrar que para a realização de trabalhos de caráter científico, são necessários, muito estudo e dedicação. Produzir conhecimento é vital para a evolução do ser humano e da vida, mas só consegue-se isso quando se aprende a utilizar metodologias adequadas e a lógica para que, dessa forma, obtenha-se objetivos claros, idéias coerentes e resultados validos.

2.2.2 Concepções Básicas da Pesquisa

Muitos autores conceituam a pesquisa de forma genérica apresentando que esta é “uma atividade voltada para a solução de problemas” (SELLTIZ *et al.*, 1965, p.38) ou ainda como “um conjunto de atividades orientadas para a busca de um determinado conhecimento” onde o ponto de partida seria a “existência de um problema que se deverá definir, examinar, avaliar e analisar criticamente para, em seguida, ser tentada a solução” (RUDIO, 2000, p.9).

Para Demo (1996, p.40), pesquisar é além de tudo inovar, descobrir, somar conhecimento, “não se pesquisa apenas para passar o tempo, assim como a preocupação da trajetória da pesquisa se dá com o ato de compreender, mais do que explicar o objeto do estudo”. De qualquer forma, num contexto geral, a pesquisa tem como objetivo a produção de conhecimento e a procura de alternativas que determinem soluções para determinados problemas. Não esquecendo que é preciso

se adotar alguns critérios quanto ao que vai ser pesquisado, para que a investigação não entre na vulgaridade.

Segundo Minayo *et al.* (2000), pesquisa é toda atividade básica da ciência na sua indagação e construção da realidade. “É a pesquisa que alimenta a atividade de ensino e a atualiza frente à realidade do mundo, portanto, embora seja uma prática teórica, a pesquisa vincula pensamento e ação” (p.17). Ou seja, nada pode ser intelectualmente um problema, se não tiver sido, em primeiro lugar, um problema da vida prática. As questões da investigação estão, portanto, relacionadas a interesses e circunstâncias socialmente condicionadas. São frutos de determinada inserção no real, nele encontrando suas razões e seus objetivos. Gil (1999, p.42), por sua vez, destaca que:

a pesquisa é um conjunto de ações, propostas para encontrar a solução para um problema, que têm por base procedimentos racionais e sistemáticos. A pesquisa é realizada quando se tem um problema e não se têm informações para solucioná-lo.

Como observa Andrade (1997), as invenções e descobertas do mundo moderno, não acontecem apenas pela intuição de pessoas ou totalmente por acaso. Ocorrem sim, por meio de pesquisas sistematizadas, planejadas, organizadas. Assim, torna-se importante salientar que a pesquisa científica prevê alguns requisitos como a criatividade, a contribuição ao processo de conhecimento, a produção de ciência, dentre outros.

Conforme Moreira (2001, p.1) pode-se conceituar a pesquisa científica como "uma busca de informações, feita de forma sistemática, organizada, racional e obediente a certas regras". De certa forma, a pesquisa científica consiste muitas

vezes numa transformação de informações: o pesquisador planeja a coleta de dados (informações) para solucionar determinado problema de pesquisa, processa esses dados, ou seja, processa essas informações e, obtém o produto final, isto é, os resultados da pesquisa que são também informações.

De certa forma, a pesquisa científica assemelha-se a um jogo, que deve ser jogado dentro de certas regras; em parte, são estas regras que tornam delicado e por vezes complexo o treinamento do pesquisador. Trabalhos acadêmicos em geral, trabalhos de conclusão de curso, dissertações e teses necessitam de um orientador para acompanhar o pesquisador novato, pelas dificuldades criadas pela própria natureza da pesquisa. Fazer pesquisa científica não é um trabalho solto e descontraído, é um trabalho metódico, que deve caminhar dentro de certos preceitos e obedecer a certas regras, para que seja considerado de boa qualidade.

A pesquisa científica então, de acordo com Ruiz (1996, p.48) seria a “realização concreta de uma investigação planejada, desenvolvida e redigida de acordo com as normas da metodologia consagradas pela ciência”. Muito embora esse autor aponte em sua exposição à necessidade de planejamento e utilização de métodos, como condição para que a pesquisa torne-se científica, não são excluídos dessa classificação os trabalhos que chamamos de escolares ou acadêmicos, pelo menos os que se encontram no nível universitário.

Santos (1999) destaca que a pesquisa acadêmica é uma atividade pedagógica que objetiva estimular o espírito de busca intelectual autônoma e, que o resultado principal não é proporcionar uma solução de defesa absoluta para a sociedade, mas sim conseguir motivações e métodos que aflorem o questionamento intencional.

Para Moreira (2001), a pesquisa acadêmica é aquela que possibilita a descoberta de fenômenos empíricos importantes. Entende-se que essa divisão conceitual que se faz necessária, sobretudo para a projeção da base de linhas de pesquisa, não se efetiva de maneira estanque e inflexível, porquanto, a própria reflexão sobre o sentido da pesquisa acadêmica na sua historicidade universal e local, nos mostra que ela abarca, na tentativa de construir e/ou (re) elaborar o conhecimento, fenômenos resultantes e/ou constituintes da pesquisa básica e da pesquisa aplicada.

Pode-se dizer que a pesquisa científica, ou seja, a obtenção de conhecimentos, de forma metódica e dirigida, acaba se tornando um elemento integrante da cultura da sociedade atual. Esse fato se aplica as diversas áreas do conhecimento como as ciências naturais, ciências exatas, ciências humanas e sociais. A pesquisa científica acaba se constituindo num pressuposto fundamental da dinâmica social, econômica e cultural. Bunge (1980, p.28) destaca ainda que “não há pesquisa científica sem conceitos filosóficos sobre a natureza e a sociedade, assim como a maneira de conhece-la e transforma-la. Nem há técnica sem ideologia, já que esta fixa valores e, com estes, os seus objetivos”.

Existem diversas outras definições para pesquisa, todavia cada uma delas acrescenta algumas poucas especificações que continuam sustentando a idéia da pesquisa científica ser uma reunião de procedimentos racionais que objetivam solucionar algum problema proposto utilizando métodos científicos adequados.

Como destaca Moreira (2001), os termos, pesquisa teórica e pesquisa empírica, são usados de forma um tanto quanto vaga pelos pesquisadores, professores e estudantes. Em termos populares, a pesquisa teórica é aquela que

está preocupada com a descoberta, a sistematização ou a crítica de idéias. Não contém levantamentos de dados do mundo real, trabalhando somente com as idéias. Nesse sentido popular, a pesquisa teórica opõe-se à pesquisa prática ou empírica, também chamada trabalho de campo.

Na verdade, não há pesquisa prática que dispense a teoria. Além disso, o pesquisador pode desenvolver suas idéias inicialmente e procurar, depois, por comprovação empírica. Quando ele desenvolve idéias, está trabalhando no que se costuma chamar de 'contexto da descoberta' e, quando está tentando verificar a comprovação empírica de suas idéias, está trabalhando no que se chama de 'contexto da verificação'.

A pesquisa quanto a sua natureza pode ser classificada distintamente em pesquisa básica e pesquisa aplicada. A pesquisa básica é aquela que apresenta uma curiosidade intelectual como a primeira motivação e a compreensão como principal objetivo e a pesquisa aplicada poderia ser definida como uma investigação sistematizada que é motivada pela necessidade de solucionar problemas concretos apresentando soluções na prática. Ainda de acordo com Bunge (1980), a pesquisa aplicada tem como objetivo central à produção de conhecimentos que talvez permitam ao profissional, técnico ou administrador, criar os métodos ou artefatos controladores, ou até mesmo a construção de algum tipo de sistema.

Não se deve confundir os conceitos de 'pesquisa teórica' com 'pesquisa básica'; também não se pode confundir 'pesquisa empírica' com 'pesquisa aplicada'. Nem toda pesquisa teórica é pesquisa básica, enquanto que nem toda pesquisa empírica é pesquisa aplicada. Enquanto os conceitos de pesquisa teórica e pesquisa

empírica não são de grande valor para o pesquisador, já os conceitos de pesquisa básica e pesquisa aplicada são muito importantes.

A pesquisa básica, também chamada de pura ou fundamental, diz respeito ao desenvolvimento de conhecimento para explicar os fenômenos. Não está preocupada primariamente com a prescrição de métodos para resolver problemas operacionais ou soluções a esses problemas. Tal informação, se desenvolvida, seria considerada um subproduto. Por outro lado, a pesquisa aplicada consiste no desenvolvimento de soluções, novas ou melhoradas, para problemas operacionais. A pesquisa aplicada é prescritiva. Ela prescreve procedimentos ou técnicas para resolver os problemas operacionais, ou oferece soluções aos problemas. Qualquer um que busque resolver um problema e tomar uma decisão engaja-se nesse tipo de pesquisa, faça isso cientificamente ou não (MOREIRA, 2001).

A diferença nas abordagens básica e aplicada diz respeito aos objetivos e metas. A pesquisa básica e a aplicada, no entanto, freqüentemente convergem. A pesquisa aplicada com freqüência é muito ajudada pelas descobertas da pesquisa básica. A idéia é simples: a descoberta de um relacionamento entre duas variáveis pelo pesquisador básico sugerirá ao pesquisador aplicado que, ao manipular uma variável, ele pode controlar a outra. Desde que a pesquisa básica e a pesquisa aplicada podem (e freqüentemente o fazem) fazer as mesmas coisas, sua única real diferença reside nos objetivos.

A distinção não busca colocar um julgamento de valor em uma ou outra - inferir que um tipo de pesquisa é mais científico do que o outro, ou que elas usam diferentes métodos e técnicas, ou que uma vale mais do que a outra. Ambas podem ser igualmente científicas, ambas podem usar os mesmos métodos e técnicas, e

ambas são certamente importantes. A pesquisa básica permite ao investigador conduzir pesquisa livre das restrições de solucionar problemas operacionais. A natureza irrestrita da pesquisa básica permite à investigação científica fazer contribuições muito importantes ao enriquecimento cultural e físico dos homens.

Sendo assim, Andrade (1997) observa que a principal finalidade da pesquisa científica é contribuir para o avanço das ciências por meio de novas descobertas e conquistas. A autora lembra ainda que existem outras atividades que aplicam os conhecimentos científicos para solucionar diversos problemas que seriam as ciências aplicadas e tecnológicas.

De acordo com Bunge (1980, p.35), “toda pesquisa científica, seja ela, básica ou aplicada, é um processo que consiste na investigação de alguma coisa”. O processo de pesquisa é o que vai constituir os campos de pesquisa ou ciências. Na realidade todo cientista é possuidor de uma vontade própria de saber, ver e entender qual o comportamento do agente em estudo frente às particularidades que o cercam. Sendo assim, a pesquisa é algo que ultrapassa o simples fato de se olhar, de se observar, de se obter, ela busca o conhecimento, o estudo, a medida. Seu intuito é descobrir quantas vezes ocorrem determinados fenômenos ou as reações de objetos e indivíduos que são submetidos a diversos tipos e formas de experiências.

Uma mesma pesquisa pode estar, ao mesmo tempo, enquadrada em várias classificações desde que obedeça aos requisitos inerentes a cada tipo. Embora cada tipo de pesquisa tenha certos critérios por excelência que lhes são típicos, alguns critérios, entretanto, pertencem a todas as pesquisas, independentemente do tipo. São apresentados aqui alguns critérios que satisfazem a utilidade e a confiabilidade

da pesquisa. Para que a pesquisa tenha credibilidade a informação tem de ser inteligível, acreditável, válida e fazer sentido.

Os passos de uma pesquisa são o resultado de um planejamento elaborado pelo pesquisador para testar hipóteses construídas como solução de um problema. Não há uma lógica da descoberta. Uma vez criadas as hipóteses, à investigação científica através da crítica sistemática e severa irá avaliar a sua validade e nesse sentido ela será corroborada ou refutada. É essa atitude crítica que torna consciente os limites da confiabilidade que podem ser depositados em um resultado científico.

Moreira (2001) destaca que o primeiro passo da pesquisa é a introdução que tem como propósito delimitar o contexto do estudo e indicar o problema de pesquisa. Essa fase da pesquisa é usualmente o primeiro de vários parágrafos. Pode fornecer um pano de fundo ao estudo e indicar o que é importante para conduzir a pesquisa. Isso é freqüentemente conseguido através de citações ou referências a outros estudos que estabelecem um contexto histórico.

A maioria das seções introdutórias conterá uma colocação geral do problema que será investigado; em alguns estudos questões específicas de pesquisa substituirão uma colocação geral do propósito. Nessa fase são definidos os objetivos da pesquisa. Destaca-se aqui, de acordo com Santos (1999) a descrição dos objetivos que devem ser divididos em geral e específicos. Segundo o autor o objetivo geral é o que o pesquisador pretende no desenvolvimento do assunto, independente da justificativa e, o objetivo específico é a subdivisão do objetivo geral em outros menores, tanto quantos forem necessários para a solução do problema e que constituirão possíveis capítulos no decorrer da estruturação do trabalho.

Na revisão da literatura estudos anteriores do mesmo problema ou de problemas similares são resumidos e analisados. Moreira (2001) comenta que o propósito da revisão é o de mostrar como o estudo atual é relacionado com outros estudos. Uma boa revisão é seletiva e vai além de simplesmente narrar o que outros pesquisadores fizeram. Ela é mais bem cuidada se incluir uma análise crítica dos estudos anteriores e indicar implicações da análise para o presente estudo.

As pesquisas que constarem na revisão devem estar relacionados de perto ao problema sob investigação, de forma que ele fique conectado logicamente ao que tenha sido feito na área. A revisão deve usar tanto quanto possível, referências atuais, organizadas por tópicos e não por datas. A revisão deve se concentrar em outros estudos que sejam relacionados de perto ao estudo atual, e deve apenas mencionar brevemente estudos menores que não sejam muito relevantes.

De acordo com os vários autores da literatura especializada, enquanto que a colocação geral do problema é usualmente incluída na seção introdutória, em estudos quantitativos é preciso indicar um problema de pesquisa, questão e/ou hipótese(s) de pesquisa. Algumas vezes a colocação específica do problema ou questão está localizado no fim da introdução, antes da revisão da literatura. De fato, a revisão ajuda a estabelecer as questões ou hipóteses específicas. Uma hipótese de pesquisa é uma afirmação que indica o relacionamento esperado ou previsto entre duas ou mais variáveis.

O problema específico pode ser formulado tanto quanto uma afirmativa como uma pergunta. Independentemente da forma, é importante que o problema específico seja claro, sucinto, e pesquisável. O problema deve dar ao leitor uma indicação do tipo de método de pesquisa que está sendo usado (por exemplo,

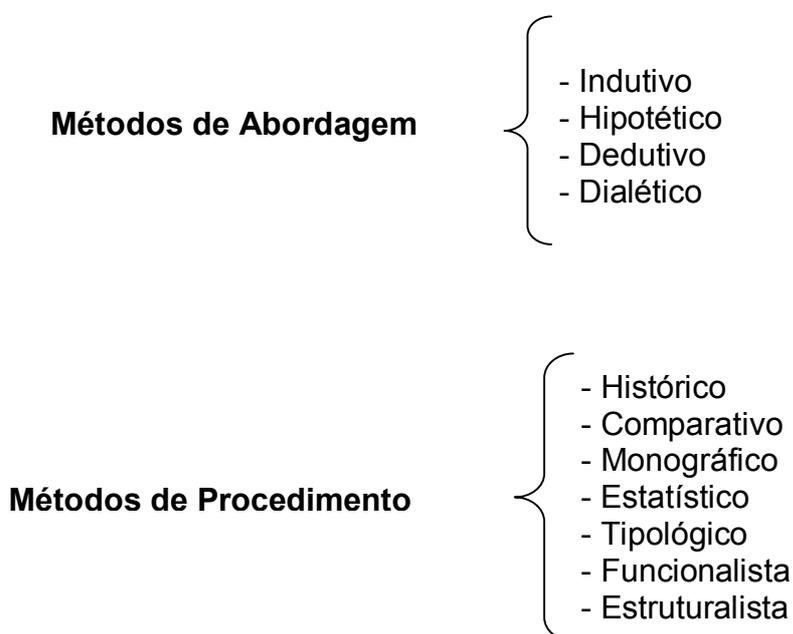
experimental ou não experimental), das variáveis dependentes e independentes, e dos sujeitos usados na pesquisa. Num estudo qualitativo o problema de pesquisa é formulado como grandes questões. Essas implicam na colocação de questões mais gerais do que aquelas encontradas nos estudos quantitativos, e são reformuladas na medida em que os dados são coletados. A ênfase é mais sobre o que, onde, e porque, antes que no relacionamento entre variáveis.

Um sujeito ou participante é uma pessoa da qual a informação é colhida para responder à questão de pesquisa. Na maioria das pesquisas encontra-se um capítulo de metodologia onde serão nomeados os sujeitos, a amostra, os participantes, ou população. De acordo com Barros e Lehfeld (2000, p.2) metodologia corresponde a “um conjunto de procedimentos a serem utilizados na obtenção do conhecimento. É a aplicação do método, através de processos e técnicas, que garante a legitimidade do saber obtido”.

Thiollent (1994, p.25) completa observando que em um nível mais aplicado, a metodologia lida com a avaliação de técnicas de pesquisa e com a geração ou experimentação de novos métodos “que remetem aos modos efetivos de captar e processar informações e resolver diversas categorias de problemas teóricos e práticos da investigação”. Na metodologia serão descritos os indivíduos dos quais os dados são coletados, bem como os métodos e técnicas utilizados para tal procedimento. É importante saber como são os sujeitos desde que seu histórico e características podem influenciar os resultados.

Segundo Barros e Lehfeld (2000, p.2), o método é uma “forma ordenada de se proceder ao longo de um caminho, assim como, um conjunto de processos ou fases empregadas na investigação, na busca do conhecimento”. Andrade (1997,

p.18), por sua vez, destaca que método seria o “conjunto de processos, ou de procedimentos gerais, baseados em princípios lógicos e racionais, que permite o seu emprego em várias ciências”. Os métodos podem ser divididos em métodos de abordagem e de procedimento, apresentando-se da seguinte forma:



Os métodos de abordagem se caracterizam por uma abordagem mais ampla, em nível de abstração mais elevado, dos fenômenos da natureza e da sociedade. De acordo com Ruiz (1996, p.139), o método indutivo “parte do registro de fatos singulares ou menos gerais para chegar a conclusão desdobrada ou ampliada em enunciado mais geral”. Já o método dedutivo, observa o autor, parte de enunciados mais gerais para chegar a conclusões particulares ou menos gerais.

Já o método hipotético-dedutivo se inicia pela percepção de uma lacuna nos conhecimentos, acerca da qual formula hipóteses e, pelo processo de inferência

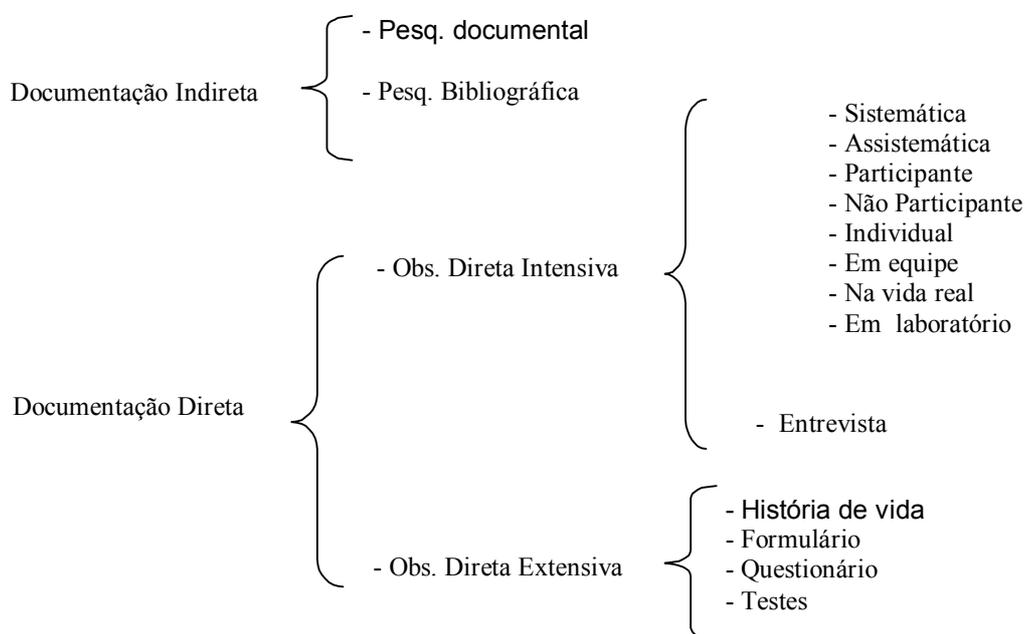
dedutiva, testa a predição da ocorrência de fenômenos abrangidos pela hipótese e, o método dialético penetra o mundo dos fenômenos tendo em vista sua ação recíproca, da contradição inerente ao fenômeno e da mudança dialética que ocorre na natureza e na sociedade.

Os métodos de procedimento são etapas mais concretas da investigação, com finalidade mais restrita em termos de explicação geral dos fenômenos e menos abstratos. O método histórico segundo Andrade (1997, p.3) foi promovido por Boas e “consiste em investigar acontecimentos, processos e instituições do passado, para verificar a influência na sociedade hoje”. É importante pesquisar as raízes, para entender a natureza e função das formas de vida social e organizações.

O método comparativo, de acordo com Marconi e Lakatos (2000, p.93), empregado por Tylor, “contribui para uma melhor compreensão do comportamento humano, realizando comparações com a finalidade de verificar similitudes e explicar divergências”. É considerado o estudo das semelhanças. O método monográfico, criado por Le Play como observa Andrade (1997, p.23), é conhecido como estudo de caso e “consiste na observação de determinados indivíduos, profissões, condições, instituições, grupos ou comunidades, com a finalidade de obter generalizações”. O método estatístico, conforme Marconi e Lakatos (2000, p.93), foi planejado por Quetelet e “permite obter, de conjuntos complexos, representações simples, e constatar se essas verificações simplificadas têm relações entre si”. É um método que fornece, antes de tudo, uma descrição quantitativa da sociedade. O método tipológico, habitualmente empregado por Max Weber, faz comparações aos fenômenos sociais complexos, onde “o pesquisador cria tipos ou modelos ideais, construídos a partir da análise de aspectos essenciais do fenômeno” (MARCONI e

LAKATOS, 2000, p.94). É um método que apresenta alguma semelhança com o método comparativo, pois na verdade não existe um modelo ideal. O método funcionalista “visa o estudo da sociedade do ponto de vista da função das suas unidades, uma vez que considera toda atividade social e cultural ou como desempenho de funções” (ANDRADE, 1997, p.24). Pode-se dizer que este é mais um método de interpretação do que investigação. Finalmente o método estruturalista, que de acordo com Andrade (1997) foi desenvolvido por Lévi-Strauss, origina-se da investigação de um fenômeno concreto, atingindo “o nível do abstrato, através da constituição de um modelo, que represente o objeto em estudo, retornando ao concreto, dessa vez com uma realidade estruturada e relacionada com a experiência do sujeito social” (p.24). Nesse caso, a linguagem abstrata é indispensável para a possibilidade de comparar experiências, ou seja, o modelo ideal existe na realidade.

Já as técnicas, conforme Andrade (1997, p.18) “são conjuntos de normas usadas especificamente em cada área das ciências”. E de acordo com Barros e Lehfeld (2000) são aplicadas em obediência e com a orientação geral do método, solucionando os problemas para que as diversas etapas do método sejam alcançadas. As técnicas de acordo com esses autores podem ser apresentadas da seguinte forma:



Richardson *et al.* (1999, p.172) salienta que as “técnicas de pesquisa não podem ser utilizadas como receitas ou instrumentos neutros, mas como meios de obtenção de informação cujas qualidades e limitações devem ser controladas”. Diante dessas definições, Moreira (2001) destaca que a credibilidade da pesquisa depende da qualidade da medida das variáveis. Se a medida for deficiente, então assim também serão os resultados. Instrumentos ou medidas são ferramentas e procedimentos que são usados para obter informação dos sujeitos.

Os instrumentos podem tomar uma grande variedade de formas, incluindo testes, levantamentos orais ou escritos, pontuações numa escala, observação, e várias medidas não intrusivas ou arquivais.

Pode-se destacar, de acordo com os escritos dos autores citados anteriormente que a credibilidade da informação colhida com estas técnicas depende de duas espécies de evidência: validade e confiabilidade (ou

fidedignidade). A validade refere-se à adequação das inferências feitas a partir dos dados coletados e sua evidência deve então ser apresentada no contexto de como os resultados devem ser usados. Somente porque um instrumento é padronizado não significa que ele seja válido.

A confiabilidade por sua vez, refere-se ao grau de erro que existe quando se obtém uma medida de uma variável. Nenhuma medida ou instrumento é perfeito; cada um contém algum grau de erro. O erro pode ser por causa do indivíduo (habilidades gerais, atitudes, doença, motivação, dentre outros) ou por causa da forma que o instrumento é projetado e aplicado. A confiabilidade é a estimativa do erro na avaliação. Geralmente se procura a evidência da consistência do instrumento, seja ao longo do tempo, seja através dos avaliadores, ou dentro do próprio instrumento.

Além disso, ainda de acordo com os autores, o propósito de qualquer instrumento de coleta de dados é prover informação precisa sobre as variáveis que estão sendo estudadas. Assim, cada variável será realmente definida pela forma como ela é medida e relatada, bem como pela forma como ela é rotulada ou definida conceitualmente pelo pesquisador. Existem vantagens e desvantagens em usar diferentes procedimentos para coletar informação, mas cada qual deve fornecer evidência de validade e confiabilidade. O pesquisador precisa ser cauteloso e cuidadoso e procurar por quaisquer aspectos nos procedimentos ou no instrumento em si mesmo que possa enviesar os resultados.

Moreira (2001) continua observando que, a subseção de procedimentos indicará, dependendo do estudo, como os instrumentos foram desenvolvidos e aplicados, e como os tratamentos experimentais, se houve algum, foram conduzidos.

Um estudo qualitativo descreverá procedimentos que o pesquisador usou para ganhar acesso no campo (ou seja, no ambiente no qual o estudo está sendo conduzido), a natureza e extensão das observações e entrevistas, e como os participantes foram abordados. Precisa-se nesse ponto, procurar por características do estudo que possam levar a interpretações errôneas dos dados.

Os resultados da pesquisa apresentam-se na análise dos dados. Essa fase é usualmente organizada pela questão ou hipótese de pesquisa. Por isso é conveniente que num primeiro momento o pesquisador apresente os resultados sem interpretá-los, fato que com freqüência envolve o uso de tabelas e gráficos, se o estudo for quantitativo. Com os avanços atuais na tecnologia da informática, com seus *softwares* altamente desenvolvidos, as análises estatísticas são realizadas normalmente sem erro, é lógico que essas análises são típicas de estudos quantitativos. É outro assunto, entretanto, saber se as estatísticas apropriadas foram usadas e se os resultados foram interpretados corretamente. Existem alguns princípios básicos para entender esses procedimentos de análise estatística (BARBETTA, 1999).

Além disso, nos estudos quantitativos, os pesquisadores usam a estatística inferencial para fazer afirmativas probabilísticas sobre o que é verdadeiro ou não. Segundo Barbetta (1999), o grau de probabilidade ou certeza depende principalmente da quantidade de medidas e do erro de amostragem do estudo. Por exemplo, quando se seleciona uma amostra de uma população, a estatística inferencial diz o que é verdadeiro acerca da população, mesmo que se esteja usando apenas uma porção da população no estudo.

Esse autor observa que a significância estatística não é relacionada à significância prática, importância do resultado ou se o estudo tem uma estrutura correta. Alguns estudos que usam um número muito grande de participantes podem relatar resultados estatisticamente significantes que sejam, no entanto de pouca importância prática. Além disso, estudos que utilizem um número muito pequeno de sujeitos podem até mesmo ser incapazes de estabelecer a significância estatística, devido ao pequeno tamanho da amostra. Na pesquisa quantitativa existe a necessidade de documentar um processo sistemático de analisar os dados.

Na pesquisa qualitativa, com frequência os pesquisadores codificam transcrições e rearranjam exemplos de diferentes espécies de evidência, num esforço para identificar tendências ou conclusões. A triangulação é frequentemente usada; a palavra triangulação indica que diferentes fontes de dados (qualitativos e/ou quantitativos) com respeito à mesma questão, foram usados para verificar consistência dos resultados.

Os resultados são tipicamente apresentados na medida em que fluem dos dados, ao invés de o serem em categorias predeterminadas. Citações de participantes e eventos específicos derivados das observações são usados para ilustrar os resultados (MOREIRA, 2001).

Uma vez que os resultados da pesquisa tenham sido resumidos, o pesquisador apresentará uma discussão do seu significado. Essa interpretação é útil para se entender porque certos resultados foram obtidos. Usualmente o pesquisador avalia os resultados à luz da metodologia para explicar o que os resultados querem dizer e como eles podem ser usados. O pesquisador usa a questão de pesquisa e revisão da literatura nessa análise.

Essencialmente a discussão traz o julgamento do pesquisador dado o problema de pesquisa, revisão da literatura, metodologia, e resultados. Com freqüência as limitações são listadas. As limitações irão existir por causa da seleção dos participantes, da natureza do instrumento usado, ou de alguma fraqueza nos procedimentos.

Na finalização da pesquisa são apresentadas as conclusões, ou seja, as afirmativas resumidas dos resultados e de como o pesquisador as interpreta. Essas devem ser apoiadas pelos dados e pela análise lógica. É útil para o pesquisador indicar limitações às conclusões, baseando-se nas características do sujeitos, no contexto da pesquisa, na época em que foi conduzida, na natureza dos tratamentos, e nos instrumentos usados para coletar informações.

Observa-se também que um importante conceito de pesquisa relacionado às limitações é o da validade externa, que se refere à extensão na qual os resultados podem ser generalizados para outros indivíduos, ambientes, épocas, tratamentos e medidas. Nesse caso é sempre melhor usar um julgamento profissional com base na moderação e racionalidade (MOREIRA, 2001).

Por todos esses aspectos é que a pesquisa científica ou acadêmica, segundo Gil (1999), torna-se um processo que, utilizando a metodologia científica, permite a obtenção de inovações nas ciências além de novos conhecimentos no campo da realidade social.

2.2.3 Tipos de Pesquisa

Não se pode negar que se o investigador quer efetivamente conhecer algum fenômeno tem de levar em conta as divisões tão eficazes, empiricamente, quanto aquelas citadas antes. As especificadas de métodos de abordagem científica, na sua classificação histórica, diferem nas ciências sociais, nas ciências humanas e nas ciências exatas o que pressupõe não só uma mudança metodológica, mas, sobretudo teórica.

São essas diferenças de posturas teórico-metodológicas, que se traduzem em diferentes tipos de pesquisa, que no seu processo operacional, trazem, no seu bojo, as características fundamentais da produção do conhecimento, ou seja, a curiosidade, a possibilidade de se conhecer melhor e de forma aprofundada o que já é conhecido, bem como a produção de novos conhecimentos.

Os diversos autores da área reconhecem as mais variadas tipologias de pesquisa, de acordo com o caminho e as regras seguidos para a coleta dos dados. Os diferentes tipos de pesquisa podem ser determinados de diversas formas e critérios, adotando-se pontos de vista variados. Como observa Andrade (1997), muitos autores classificam a pesquisa de acordo com a classificação da ciência. Esse é um processo coerente se for levado em conta que a pesquisa científica ou acadêmica demanda a utilização de métodos e técnicas adequados a cada área da ciência.

Demo (1996) define quatro tipos de pesquisas que se comunicam reciprocamente. Primeiramente a pesquisa teórica que se dedica a estudar as teorias, ou seja, é a pesquisa dirigida à construção e reconstrução de teorias,

quadros de referências, explicações da realidade, que trabalha em nível conceitual. Já a pesquisa metodológica é a que se ocupa dos modos de fazer ciência, sendo direcionada a construção e reconstrução dos instrumentos e modelos científicos.

O terceiro tipo que o autor apresenta é a pesquisa empírica, que é dedicada a compilar o lado mensurável da realidade social. Por último a pesquisa prática que está voltada para a intervenção da realidade social, produzindo alternativas concretas e garantindo soluções.

Um dos primeiros passos do pesquisador é o de definir alguns conceitos fundamentais para a construção do quadro teórico da pesquisa, bem como caracterizar seu trabalho. Por isso, faz-se necessário observar que existem várias outras classificações de pesquisa identificadas por diferentes critérios metodológicos.

Santos (1999) e Andrade (1997) apresentam algumas classificações de pesquisa, dentre essas: segundo os objetivos, a natureza, objeto, procedimentos e fontes de coleta, como se observa na figura a seguir.

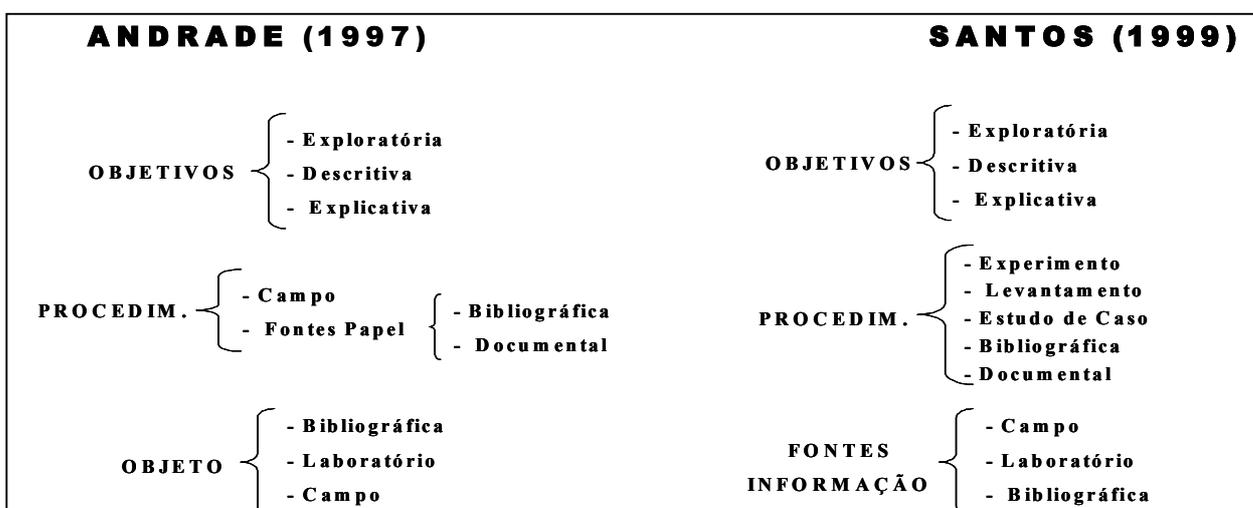


FIGURA 1 – TIPOS DE PESQUISA

Fonte: adaptado de Andrade (1997) e Santos (1999).

Quanto aos objetivos, dependendo do estágio de aproximação permitido pelo nível conceitual do pesquisador com relação ao fenômeno estudado as pesquisas podem ser caracterizadas como exploratória, descritiva e explicativa.

A pesquisa exploratória é configurada como a etapa preliminar, antes do planejamento formal do trabalho. Ela busca a familiarização dos fatos e/ou fenômenos, quase sempre pela prospecção de materiais que identifiquem ao pesquisador a real importância do problema, facilitando a delimitação do tema de pesquisa, orientando a determinação dos objetivos e hipóteses ou identificação de novos tipos de evidenciar o assunto.

Por meio da pesquisa exploratória é que se avalia a possibilidade de um bom desenvolvimento para o trabalho e adotando os critérios, métodos e técnicas adequados. Por isso ela é quase sempre realizada como levantamento bibliográfico, entrevistas com profissionais e estudiosos que atuam na área em questão, investigações em *sites* de internet, dentre outros.

A pesquisa descritiva acontece depois de uma primeira avaliação e inicia-se com a descrição de um fato ou fenômeno. Os fatos são verificados, registrados, analisados, classificados e interpretados, sem que haja a interferência do pesquisador sobre eles. Dessa forma, os fenômenos do mundo físico e humano são estudados, todavia não sofrem manipulação do pesquisador. A maioria das pesquisas desenvolvidas nas áreas das ciências sociais e humanas, pesquisas de opinião, mercadológicas, levantamentos sócio-econômicos e psicossociais, podem ser incluídas nos critérios das pesquisas descritivas.

A pesquisa explicativa caracteriza-se por sua complexidade, porque além de registrar, analisar, classificar e interpretar o fenômeno em questão tenta identificar o

fator determinante do mesmo., ou seja, cria uma teoria verdadeira a respeito do fato ou fenômeno. Esse tipo de pesquisa aprofunda o conhecimento da realidade, procura a razão para as coisas, sendo dessa forma mais propícia a erros. O resultado desse tipo de pesquisa é que fundamenta o conhecimento científico. Geralmente se utiliza o método experimental para sua realização.

De acordo com Barros e Lehfeld (2000), Santos (1999), Andrade (1997) e Ruiz (1996), quanto aos procedimentos, que são métodos práticos utilizados para reunir dados e conhecimentos necessários a estruturação de raciocínios em torno dos fatos, fenômenos e problemas, as pesquisas podem ser caracterizadas por meio de experimentos, levantamentos, estudos de caso, pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, pesquisa ação, participante, quantitativa e qualitativa dependendo da necessidade de cada caso.

A pesquisa experimental acontece quando um fato ou fenômeno da realidade é apresentado por uma forma mais controlada, com o objetivo de descobrir fatores que o produzem ou que são ocasionados por ele. Habitualmente define-se o objeto de estudo, seleciona-se as variáveis desse objeto e assim são identificados os instrumentos para se alcançar os resultados. Geralmente é realizado por amostragem e seu resultado por indução é válido para o universo pesquisado.

A pesquisa por levantamento procura informações diretamente com grupos de interesse dos dados que precisa obter. Seria um processo vantajoso, em especial para pesquisas exploratórias e descritivas, que é desenvolvida em três fases: primeiramente seleciona-se uma amostra significativa onde serão aplicados os questionários, formulários e entrevistas; na segunda fase os dados são tabulados e

analisados de forma quantitativa, por meios estatísticos; e por último os resultados obtidos com essa amostra são aplicados a população que a gerou.

O estudo de caso é a pesquisa pela qual se escolhe um objeto restrito, com o objetivo de aprofundar os aspectos característicos. É comum se utilizar o estudo de caso quando se está tentando reconhecer num determinado caso um padrão científico já delineado, onde este possa ser enquadrado. Por se estar trabalhando com fatos e/ou fenômenos geralmente isolados, esse tipo de investigação demanda do pesquisador um grande equilíbrio intelectual e capacidade de observação, além de ser modesto quanto à generalização dos resultados obtidos, que é um fator limitador desse tipo de pesquisa

A pesquisa bibliográfica é aquela que se realiza na tentativa de resolver problemas ou adquirir conhecimentos a partir da aplicação predominante de informações resultantes de material gráfico, sonoro e informatizado. São fontes bibliográficas os livros, periódicos, fitas de áudio e vídeo, *sites* de internet, anais de congressos, dentre outros. Para realização desse tipo de pesquisa é fundamental que o investigador realize um levantamento dos temas e tipos de abordagens já trabalhadas por outros estudiosos, apreendendo os conceitos e explorando os aspectos já publicados. Sendo assim, é conveniente levantar e selecionar conhecimentos já catalogados em bibliotecas, editoras, internet, videotecas, etc..

A pesquisa documental é aquela que utiliza fontes de informação que ainda não receberam organização, tratamento analítico e publicação. São fontes documentais as tabelas estatísticas, relatórios de empresas, documentos informativos arquivados em órgãos públicos, associações, igrejas, hospitais,

sindicatos, fotografias, obras originais de qualquer natureza, correspondência comercial ou pessoal, dentre outros.

A pesquisa ação ocorre quando qualquer dos processos é concebido envolvendo pesquisadores e pesquisados no mesmo trabalho, pois para ambos seria interessante o alcance de respostas imediatas. Nesse tipo de pesquisa os pesquisadores desempenham um papel ativo no equacionamento dos problemas encontrados. Além disso, o pesquisador não permanece só em nível de levantamento de problemas, mas procura desencadear ações e avalia-las em conjunto com a população envolvida.

A pesquisa quantitativa é aquela em que “é importante a coleta e a análise quantificada dos dados e, de cuja quantificação, resultados automaticamente apareçam” (SANTOS, 1999, p.30). Essa pesquisa tem resultados que se impõem como evidência empírica imediata. Nesse caso, existe a preocupação com a medição objetiva e a quantificação dos resultados, buscando a precisão evitando distorções na etapa de análise e interpretação dos dados utilizando para isso instrumental estatístico. Nessa abordagem, quantificam-se opiniões e dados nas formas de coletas de informações, podendo ser utilizadas com o emprego de recursos das técnicas estatísticas, como por exemplo, análises de regressão e outras.

A pesquisa qualitativa “é aquela cujos dados só fazem sentido por meio de um tratamento lógico secundário, feito pelo pesquisador” (SANTOS, 1999, p.30). Os resultados dessa pesquisa necessitam do tratamento lógico, resultante da observação do pesquisador. Essa abordagem não emprega dados estatísticos como centro de análise de um problema, porém os pesquisadores têm condições de

transformar dados qualitativos em quantitativos empregando como parâmetro o uso de critérios, categorias, escalas de atitudes, ou procurando identificar com que intensidade um determinado conceito ou comportamento se manifesta.

A caracterização da pesquisa segundo as fontes de informação, que são os locais e/ou situações de onde se derivam os dados de que o pesquisador necessita, são três: pesquisa de campo, bibliográfica e de laboratório.

A pesquisa de campo é aquela que reúne os dados *In natura*, como observados pelo pesquisador. Normalmente a pesquisa de campo se faz por observação direta, levantamento ou estudo de caso. Esse tipo de pesquisa é desenvolvida principalmente nas ciências sociais, não se caracterizando como experimental, porque não possui o objetivo de produzir ou reproduzir fenômenos, embora, em determinadas circunstâncias seja possível realizar pesquisa de campo experimental.

A pesquisa de laboratório não é sinônimo de pesquisa experimental, ainda que a grande maioria das pesquisas de laboratório seja experimental. Nas ciências humanas e sociais, também se faz esse tipo de pesquisa. O laboratório é o espaço e momento de uma pesquisa caracterizada por duas situações: a interferência artificial na produção do fato, fenômeno ou artificialização de sua leitura, geralmente melhorando as capacidades humanas naturais de percepção.

A pesquisa bibliográfica, nesse caso, é realizada com dados que se captam no campo e no laboratório, por qualquer dos procedimentos. São sempre matéria-prima para raciocínios e conclusões no tangente aos fatos e fenômenos.

Cabe ainda salientar que as pesquisas sociais, tanto por seus objetivos, quanto pelos procedimentos que envolvem, são muito diferentes entre si. Por essa

razão torna-se impossível apresentar um esquema que indique todos os passos de definição do tipo e do processo de pesquisa. Parece haver um consenso entre a maioria dos autores em que todo processo de pesquisa social envolve planejamento, coleta de dados, análise, interpretação e redação do relatório. Cada uma dessas grandes etapas pode ser subdividida em outras mais específicas dando origem aos mais diversos esquemas.

Não é possível definir um modelo que apresente, de forma absolutamente precisa e sistemática, os passos a serem observados no processo de pesquisa. Não há uma teoria suficientemente abrangente para tal, o que faz com que os diversos autores procedam à determinação e ao encadeamento das fases da pesquisa com certa arbitrariedade. A sucessão das fases nem sempre é rigorosamente observada, podendo ocorrer que algumas delas não apareçam claramente em muitas pesquisas. Contudo, esse encadeamento de fases parece ser mais lógico e com base nele é que serão desenvolvidas as demais partes da pesquisa.

A leitura da bibliografia deve ser um exercício de crítica, na qual devem ser destacadas as categorias centrais usadas pelos diferentes autores. Qualquer pesquisa está situada dentro de um quadro de preocupações teóricas. Esse é um exercício de compreensão fundamental para a definição da posição que o pesquisador irá adotar, como no exemplo da figura a seguir, ou seja, a definição de qual tipo de pesquisa, método e técnica serão utilizadas na realização do trabalho.



FIGURA 2 - DETERMINAÇÃO DOS TIPOS, MÉTODOS E TÉCNICAS

Fonte: adaptado de vários autores da literatura especializada.

Diante de todas essas perspectivas é oportuno destacar que o ciclo da pesquisa nada mais é do que um processo de trabalho em espiral, que começa com um problema ou uma pergunta e, termina com um produto provisório capaz de dar origem a novas interrogações.

2.2.4 Pesquisa na Universidade

Essencialmente, toda atividade que busca novos conhecimentos, bem como, a formação de pessoas possuidoras de curiosidade para buscar respostas aos questionamentos e soluções para os problemas se dá dentro das universidades, que são por assim dizer, os agentes de novas pesquisas, observações, deduções, invenções. A necessidade de a pesquisa ser prática fundamental no cotidiano universitário é destacada por diversos autores da literatura especializada. Essa

geração de conhecimento, objetivo das Instituições de Ensino Superior – IES, demanda a pesquisa como uma atividade essencial, sendo que é a partir dela que acontecem todas as outras atividades.

Segundo Schwartzman (1986), o sistema de pesquisa universitária que seja intenso e adequado é colocado como condição fundamental para o absoluto desenvolvimento de políticas científicas, educacionais e tecnológicas do país. Além de essencial para o desenvolvimento da ciência e da tecnologia, a existência da pesquisa nas universidades propicia muitas vantagens para o sistema educacional, pois promove recursos humanos de elevada capacitação para o desempenho acadêmico e conseqüentemente a produção de ensino com qualidade.

Pode-se destacar, de acordo com a literatura especializada, a importância do desenvolvimento da pesquisa em universidades, de uma forma sistemática, considerando, a existência de um debate em torno do tipo de pesquisa a ser desenvolvida. Essa polêmica é sustentada por duas idéias. De acordo com Gomes (1994), a primeira idéia defende a rápida busca de soluções concretas para os problemas e outra destaca a importância de investimento na pesquisa pura.

Gomes (1994, p.21), observa a necessidade de a “universidade se abrir para a sociedade, empregando os conhecimentos adquiridos, visando o desenvolvimento sócio-econômico da mesma”. Destaca-se ainda que para muitos autores, a missão da universidade só se legitima a partir do momento que essas IES se comprometam com as verdadeiras necessidades da sociedade que a suporta.

Autores como Nóbrega e Santos (*apud* GOMES, 1994) destacam que a universidade quando envolvida no seu meio de atuação acaba desenvolvendo um conhecimento aplicado, trazendo suporte para o surgimento de tecnologias.

Portanto, essas instituições devem utilizar todo o seu capital intelectual de forma a considerar todas as alternativas, sejam estas de ordem econômica, social ou política. Destaca-se também que muitos autores sustentam o valor do investimento em pesquisa pura, observando que é por meio do incremento da pesquisa que um “país pode se transformar em uma nação economicamente estável e independente” (GOMES, 1994, p.21).

O desenvolvimento das novas tecnologias e, das modernas indústrias de base científica, conduzem a uma nova valorização das universidades como o lugar mais adequado para a realização de pesquisas científicas e tecnológicas de ponta. De acordo com Schwartzman (1986), essa redescoberta e revalorização da pesquisa universitária se devem, entre outros fatores, à superioridade que instituições universitárias freqüentemente demonstram, em relação a empresas ou institutos isolados, de atrair os melhores talentos e, abrir espaços para o exercício da iniciativa e da liderança intelectual no campo da ciência e da tecnologia. Outro fator, que se destaca, é o papel das universidades como geradoras de novas vocações e novos talentos na área científica e tecnológica.

Esse autor observa ainda que, a pesquisa de impacto na área industrial é , no entanto, somente uma das formas que a pesquisa universitária deve assumir. Além dessa, existe um grande número de atividades de pesquisa a serem desempenhadas, desde o tipo mais básico até aquelas que visam o acompanhamento e a manutenção ao desenvolvimento que ocorre em outras partes do país.

Nem todas as instituições de ensino superior, ou de terceiro grau, podem desempenhar esses novos papéis da mesma forma. O crescimento e a

diversificação do ensino superior no Brasil conduz naturalmente a uma diferenciação de papéis e de públicos entre instituições e setores dentro dessas instituições. Algumas são mais orientadas ao ensino profissional, outras à pesquisa básica e, outras ainda à pesquisa tecnológica. Essa diferenciação não pode ser estabelecida *a priori*, de acordo com uma regra qualquer, mas deve depender da vocação e das possibilidades reais de cada uma.

Rattner (1986) observa que o amparo financeiro e o empenho de cientistas em pesquisas exclusivas e de rápida solução para problemas dos setores público e privado podem causar prejuízo ao avanço científico e tecnológico. Segundo ele, a pesquisa científica acaba perdendo seu principal foco que é a inovação. É claro que existem preocupações a respeito de um equilíbrio entre os dois tipos de pesquisa e a necessidade das universidades realizarem ambas. Como se observa em Carvalho (1981):

o desaparecimento das formas mais básicas e menos comprometidas de ciência, particularmente aquelas exercidas nas áreas básicas das Universidades, geraria um decréscimo qualitativo da atividade docente; e geraria uma paralisação da formação dos quadros humanos destinados à pesquisa aplicada e as funções mais criativas da atividade profissional. A par disso, é uma ilusão pensar que a pesquisa aplicada de bom nível seja facilmente dissociável da pesquisa pura ao nível da pessoa humana do pesquisador. Um bom pesquisador puro pode interessar-se por desafios contidos em situações reais de seu meio; da mesma forma, um pesquisador aplicado pode às vezes enveredar por caminhos já fora dos seus objetivos mais imediatistas. De resto, a boa pesquisa aplicada fundamenta-se na boa pesquisa básica.

Segundo Schwartzman (1986) novas formas de relacionamento das universidades com outras instituições de pesquisa e ensino, agências

governamentais e empresas devem ser desenvolvidas e implantadas. Essas novas formas devem permitir a realização de projetos e programas interuniversitários, a transferência efetiva de conhecimentos entre universidades e eventuais usuários, a apropriação, pelas universidades, dos benefícios oriundos de patentes, etc. ao mesmo tempo, elas devem garantir que as universidades não se transformem em centros de prestação de serviços ou de desenvolvimento tecnológico sem implicações educacionais ou de fronteira, desviando-se, assim, de suas funções centrais.

Pode-se dizer que a qualidade, nesse caso, é mais importante que o tipo de pesquisa, pois a primazia do intelecto criativo é de extrema valia em um país como o Brasil, em desenvolvimento, para que esta seja de qualquer forma reprimida ou mal aproveitada.

A literatura corrente sobre o assunto aponta algumas dificuldades gerais para a realização e bom desempenho das pesquisas no Brasil, dentre elas pode-se destacar a inexistência de política institucional de pesquisa; a interferência de agências externas de fomentos; a ausência de avaliação adequada na qualidade docente; a carente interação entre universidades e segmentos da sociedade; a pouca participação de pesquisadores nas definições de políticas científicas; a falta de recursos, pessoal de apoio e divulgação dos resultados na pesquisa.

De acordo com Oliveira (1986), a introdução da pesquisa na universidade brasileira se deu como uma atividade individual, na medida em que a admissão e elevação funcional nas Instituições de Ensino Superior – IES estavam vinculadas a um título ou apresentação de trabalhos de livre docência, não significando,

entretanto que estes fossem trabalhos intelectuais contínuos, próprios da pesquisa profissional.

De qualquer forma, é importante lembrar que a pesquisa no Brasil foi introduzida quando da transferência da família real para o País. A partir disso, foram criadas algumas instituições científicas, dentre elas, o Museu Real e o Jardim Botânico. Desde então, a ciência e no seu contexto a pesquisa, vem se desenvolvendo (MEDEIROS, 1986). Seu processo de institucionalização no País, até o início do século passado, foi marcado por ações soltas e que nem sempre se apresentavam de forma significativa. Pode-se destacar aqui: a criação da Escola de Minas, do Instituto Agrônomo, do Instituto Oswaldo Cruz, da Academia Brasileira de Ciências, da Universidade de São Paulo – USP, dentre outros.

Além disso, a criação do CNPq – Conselho Nacional de Pesquisa e da CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior, “quando se procurou favorecer a criação de um consistente parque acadêmico e científico no país” (MOLLETA, 1997, p.20). É interessante colocar que a principal missão do CNPq é a promoção do desenvolvimento científico e tecnológico e a execução de pesquisas necessárias ao progresso social, econômico e cultural do País.

Gomes (1994) aponta que apesar de existir um consenso em torno da importância da pesquisa para o ensino, para o desenvolvimento econômico, social, científico e tecnológico, para o crescimento de cursos de pós-graduação, para a definição de políticas públicas para a pós-graduação e pesquisa e para a introdução de ferramentas estimuladoras de desenvolvimento, parece cada vez mais complicada sua situação nas universidades brasileiras.

Isso ocorre, segundo Molleta (1997), porque a concretização da pesquisa nas universidades, dentre diversos problemas, se depara com dificuldades muito ligadas as condições de infra-estrutura, pois existe o fato de as pesquisa universitárias serem, além de tudo, financiadas por meio de recursos externos a IES, trazendo dessa forma muitas conseqüências.

De acordo com Cordova, Gusso e Luna (1986), a pós-graduação brasileira “nasceu, se desenvolveu e prossegue sendo considerada como atividade indissolúvel da pesquisa” (p.137). Por certo, mais do que nas estratégias e técnicas de trabalho em sala de aula, é na realização de pesquisas e em sua vinculação com as organizações e com as atividades de ensino que se deve buscar o papel inovador da pós-graduação. Aliás, pode-se verificar que foi na constituição da pós-graduação brasileira, que a pesquisa conquistou definitivamente o seu espaço dentro das instituições de ensino superior e as transformou em instituições verdadeiramente universitárias.

Ainda conforme os autores, a análise do que ocorre com as atividades de pesquisa na pós-graduação assume um certo destaque se, além do seu aspecto conclusivo, se considerar também seu papel no treinamento dos acadêmicos para nela atuarem, bem como seus projetos de vida profissional.

Para Severino (2000), a pós-graduação foi instituída no Brasil com a finalidade de fomentar a pesquisa científica nas diversas áreas de conhecimento. Esse fato envolve vários pontos como um bom desenvolvimento da base teórica das pesquisas, reflexões acerca do tema pesquisado, levantamento de dados empíricos da realidade de forma muito rigorosa e o conhecimento adequado do real para atingir a veracidade da pesquisa.

Ao se articular a pesquisa com a questão da origem dos financiamentos, a determinação da escolha dos temas é igualmente uma das questões mais polêmicas no tangente as atividades de investigação. Cordova, Gusso e Luna (1986, p.141), levantam um questionamento:

pode o financiamento externo condicionar a escolha dos temas e, no mesmo movimento, colocar dificuldades à continuidade e de segurança com que contam os pesquisadores nas universidades e, especificamente, nos cursos de pós-graduação?

O quadro não se apresenta de forma tão drástica, mas, é certo que existem restrições à liberdade dos pesquisadores e como consequência possível, à qualidade e a quantidade de seu próprio trabalho.

De acordo com Schwartzman (1986), o financiamento da pesquisa universitária deve ser feito, tanto quanto possível por uma combinação de três fontes. Primeiro deve haver recursos orçamentários regulares que garantam a manutenção de salários, equipamentos, insumos básicos e bibliotecas. Segundo deve haver recursos disponíveis fora da universidade e acessíveis por mecanismos competitivos em agências como o CNPq, por exemplo. Terceiro, pode haver recursos originários de convênios de maior porte, estabelecidos entre as universidades e setores governamentais ou mesmo privados que tenham interesse em determinados temas.

Uma política científica adequada para as universidades deve cuidar de que esses três tipos de financiamento coexistam em proporções adequadas, sem que um predomine de forma absoluta sobre os demais. Sendo assim, após se observar que a pesquisa é atividade integrante dos programas de pós-graduação, onde estão

envolvidos professores e alunos, financiados, sobretudo por recursos governamentais externos, mas preservado-se um elevado grau de liberdade para os pesquisadores indaga-se: qual a intensidade, volume e qualidade do que se publica?

Entende-se então, baseado em Cordova, Gusso e Luna (1986), que anexada a quantidade e a qualidade de pessoas formadas, a produção científica na pós-graduação, sua propagação e as atividades de assessoria e consultoria aos diferentes segmentos do setor produtivo, são fatores decisivos para determinação da efetividade do sistema universitário e, em especial, do sistema da Ciência e Tecnologia. Destaca-se que o maior incentivo à pesquisa nas universidades, de acordo com o que foi observado, ainda se restringe aos programas de pós-graduação existentes em todo País.

Todavia, percebe-se ser necessário que esses estímulos se estendam até o nível da graduação, bem como sejam destinados recursos orçamentários para as pesquisas em universidades públicas, onde por sua vez, seriam realizadas avaliações no que tange as condições e a possibilidades de recursos por meio de fontes externas de financiamentos. Isso faria com que as universidades públicas, possuidoras de capacidade instalada e produtividade, atendessem de forma mais adequada as expectativas e necessidades apresentadas pela sociedade em geral.

As desigualdades de capacidade de pesquisa hoje existentes entre os diversos departamentos, universidade e regiões do país, requerem uma política específica, que identifique potencialidades, estimule relações de cooperação e associação entre instituições de níveis distintos de maturação e medidas semelhantes. Essa política deve ter como fundamento a participação da comunidade científica em todas as suas etapas, para minimizar a implantação de sistemas, como

destaca Schwartzman (1986), de dois pesos e duas medidas, ou o financiamento e apoio a atividades de pesquisas idôneas.

2.3 FATORES DE QUALIDADE NO ENSINO SUPERIOR

Na visão de Moreira (1997), a qualidade no ensino pode se referir a três atividades básicas: ensino, pesquisa e extensão. Na prática, o conceito de qualidade surge vinculado à atuação do professor em sala de aula, todavia, deve-se levar em consideração outros fatores que determinam um diagnóstico condizente com essa problemática; partindo de uma análise holística determinam-se as causas, proporcionando diretrizes seguras para a reestruturação do currículo que deve acompanhar as mudanças tecnológicas. A evolução da humanidade está interligada na educação; o ensino, a pesquisa e a extensão são os instrumentos adequados, e integrados proporcionam a satisfação das necessidades do homem e o desenvolvimento social que gera uma melhor qualidade de vida.

As organizações modernas optam por modelos mais flexíveis que proporcionam contínuas readaptações dos seus recursos humanos, tecnológicos e financeiros. Partindo da premissa que as instituições de ensino superior têm por missão a produção e transmissão do conhecimento e frente à responsabilidade da transformação da sociedade através da educação, é preciso, nesta fase, refletir como poderá ser o seu processo de transformação diante das mudanças que apresentam a evolução tecnológica. Portanto, com o crescente avanço da tecnologia, a administração em educação requer uma adequação em preparar as

peças para administrar a mudança, assegurando à empresa ocupar o lugar certo para enfrentar os desafios atuais e futuros.

Segundo Miranda (1999), ao pensar em planejamento, é fundamental repensar a gestão da universidade incorporando as necessidades atuais com o produto dessa categoria de organização, e com os processos específicos voltados para nortearem o trabalho acadêmico, com o objetivo de alcançar a excelência ou uma melhor qualidade de ensino. A globalização traz novos tipos de enfrentamentos institucionais não admitindo o amadorismo e as improvisações, o cliente e o concorrente são fatores preponderantes para a vida da organização.

Conforme essa autora, a consciência da necessidade de mudança deve ser alinhada à missão pessoal com a organizacional através da participação, criando um sentimento de permanência e segurança; legitimar as transformações pessoais, criando um ambiente que propicie recursos que auxiliem as pessoas a desenvolverem competência, buscar sinergia com outros interessados no processo, esclarecendo as metas e alcançando os objetivos. O mercado globalizado exige uma postura profissional voltada para a tecnologia de intervenção, surgindo técnicas e instrumentos direcionados para a capacitação do pessoal operativo. A universidade como indústria do conhecimento requer um maior comprometimento do pessoal organizacional, frente às políticas de treinamento. Esse processo é dinâmico e para que responda à realidade da empresa, pode se adotar planos estratégicos instrumentalizando e criando oportunidades para o crescimento pessoal da mão de obra da organização.

A procura da qualidade e da produtividade traz novos objetivos organizacionais, novas políticas gerenciais, aquisição de novos equipamentos

tecnológicos e sistemas modificando os métodos e processos de operação, além de provocar mudanças em diversos departamentos ou em toda organização, alterando o perfil do comportamento das pessoas em suas expectativas e atitudes, mudando o desempenho das funções empresariais.

A sugestão de determinar uma classificação das universidades brasileiras tem sido baseada em três indicadores que representam as atividades de ensino de graduação e pós-graduação e as atividades de pesquisa. A qualidade de graduação tem sido observada em fonte com ausência de fidedignidade com a avaliação da Editora Abril, a pós-graduação tem como indicadores os conceitos CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior e a atividade de pesquisa baseia-se no IQCD - Índice de Qualificação do Corpo Docente, (SCHWARTZMAN, 1995). Cada um destes indicadores é discutido do ponto de vista de sua qualidade e pertinência e em alguns se percebe que há uma tendência de aperfeiçoamentos.

Como destaca Miranda (1999), o termo qualidade sempre foi conhecido pelas instituições, pelas empresas, pelas Universidades, porém não de uma forma consistente. A tendência é de uma nova cultura, a da gestão da qualidade total, como algo mais abrangente e positivo. Inúmeras indústrias querem a qualidade total para aumentar a competitividade e assegurar maiores lucros.

Entretanto, o principal aspecto dessa nova mentalidade em favor da qualidade deve ser atingir as pessoas: as pessoas que compõem as instituições, as empresas. Esse é um conceito muito mais elevado do que aquele de mero efeito econômico e financeiro. Já não se trata de obter apenas um produto final bem aceito pelo público, mas a necessidade, em todos os níveis para que haja um melhor serviço.

Pode-se dizer que é uma ação quase fraterna, essa de ajudar aquele que vai beneficiar-se do trabalho desenvolvido, qualquer que seja. Querer que ele seja bem servido pelo prestígio, bem servido por aquilo que se sabe fazer e do qual ele necessita, seja nessa fase final, ou a longo de todo o processo de trabalho. A verdadeira qualidade aparece para tornar plena a razão de existir.

A pesquisa universitária deve, conforme Schwartzman (1986), ter qualidade e relevância, ou então não deve existir. Todavia é bom lembrar que qualidade e relevância não são a mesma coisa. Toda a pesquisa, para ser relevante, deve ter qualidade. A pesquisa de qualidade, no entanto, pode ser relevante para coisas diferentes. Um país como o Brasil não pode ter uma política científica orientada por critérios rigorosos de qualidade, sem tomar em consideração critérios de relevância, bem como, equivocar-se a ponto de dar prioridade absoluta a relevância e esquecendo a qualidade.

As universidades têm por obrigação preparar e qualificar profissionais para uma realidade, onde os mesmos enfrentarão uma concorrência acirrada para se manterem vivos no mercado de trabalho. Existe também a necessidade da IES enfrentar a competitividade com as organizações nos mesmos segmentos, o que faz com que as universidades procurem alternativas para adquirirem qualidade nas suas pesquisas. Dentro dessas alternativas cabe a IES procurar criar um ambiente participativo e de valorização da comunidade acadêmica (MIRANDA, 1999).

Contudo, conforme observa Xavier (1995), a qualidade em educação pode e deve ser vista sob a perspectiva das seis dimensões da qualidade (qualidade intrínseca, custo, atendimento, moral, segurança e ética). A restrição da conceituação de qualidade do ensino e da pesquisa, ao seu aspecto político-

pedagógico constitui um grave erro. O que confere a característica de totalidade à qualidade das pesquisas será o atendimento das seis dimensões simultaneamente.

Segundo Longo (1996), a Gestão da Qualidade Total, que é um exemplo de excelência gerencial nas empresas, pode contribuir de maneira significativa para a melhoria do ensino e da pesquisa no Brasil. As reais mudanças começam a ocorrer quando os princípios, conceitos e fundamentos da Gestão da Qualidade Total se integram à cultura da organização, ao dia-a-dia da comunidade acadêmica e dos processos organizacionais. Os verdadeiros benefícios oriundos da Gestão da Qualidade Total são parte natural da implementação de um programa de melhoria contínua e consistente, que ajuda a desenvolver o potencial e as qualidades dos profissionais da educação e do trabalho que realizam.

Xavier (1995) destaca algumas características que considera como essenciais nos sistemas educacionais para que a gestão da qualidade total possa ocorrer e causar mudanças no ensino e na pesquisa, são eles: o comprometimento político dos dirigentes; a busca por alianças e parcerias (públicas e privadas); a valorização dos profissionais da educação; a gestão democrática; o fortalecimento e a modernização da gestão escolar; e, a racionalização e a produtividade do sistema educacional.

Longo (1996) observa que para que ocorra uma efetiva implantação desse modelo gerencial, é imprescindível à presença dos processos de educação e treinamento, pois, não existe qualidade total ou gestão da qualidade sem esses dois componentes vitais, porque eles permitem a aquisição de habilidades específicas necessárias ao novo paradigma gerencial. Treinamentos só são efetivos quando as

peças treinadas têm como base à educação incentivada desde o âmbito familiar, que acompanha o ser humano até a fase adulta.

As instituições de ensino, de acordo com essa autora, que pretendem atingir a excelência em seu ensino e conseqüentemente em suas pesquisas por meio de um sistema de gestão da qualidade devem reunir as seguintes características: foco centrado em seu principal cliente — o aluno; forte liderança dos dirigentes; visão estratégica (valores, missão e objetivos) claramente definida e disseminada; plano político-pedagógico oriundo de sua visão estratégica e definido pelo consenso de sua equipe de trabalho; clima positivo de expectativas quanto ao sucesso; forte espírito de equipe; equipe de trabalho consciente do papel que desempenha na organização e de suas atribuições; equipe de trabalho capacitada e treinada para melhor desempenhar suas atividades; planejamento, acompanhamento e avaliação sistemáticos dos processos; e preocupação constante com inovações e mudanças.

Moreira (2001) chama a atenção para o fato de que, embora cada tipo de pesquisa possua certos fatores por excelência que lhes são típicos, alguns fatores, entretanto, fazem parte de qualquer pesquisa, independentemente do tipo. Esse autor destaca então os fatores, que chama de genéricos, importantes para que a pesquisa seja útil, confiável e de qualidade, quais sejam:

- **Credibilidade:** é a extensão na qual a informação é inteligível, acreditável, válida e faz sentido. Na percepção do autor é o fator mais importante para o desenvolvimento qualitativo da pesquisa;
- **Introdução:** o propósito da introdução é delimitar o contexto do estudo e indicar o problema de pesquisa, fornecendo um pano de fundo e indicando o que é importante para o desenvolvimento da pesquisa;

- **Revisão da Literatura:** o propósito desse fator é o de mostrar como o estudo atual é relacionado com outros estudos. a revisão deve usar tanto quanto possível, bibliografias atuais (mais recentes), organizados por tópico e não por data;
- **Hipótese, Questão ou Problema de pesquisa:** uma hipótese de pesquisa é uma afirmação que indica o relacionamento esperado ou previsto entre duas ou mais variáveis. Ela deve proporcionar uma indicação do tipo de método de pesquisa que está sendo utilizado;
- **Metodologia:** para que uma pesquisa tenha um bom desenvolvimento é preciso que se utilize os métodos e técnicas adequados. A credibilidade da pesquisa depende da qualidade da medida das variáveis utilizadas por meio dos métodos e técnicas específicos;
- **Resultados:** esse fator apresenta um sumário da análise dos dados e, é usualmente organizado pela questão ou hipótese de pesquisa. É conveniente que o pesquisador apresente primeiro os resultados, sem interpretá-los, para dessa forma mostrar ao leitor o que foi encontrado;
- **Análise e Interpretação dos Dados:** uma vez que os resultados tenham sido apresentados, o pesquisador faz uma análise e uma interpretação do seu significado. Essa análise e interpretação dos dados são úteis para se entender porque certos resultados foram obtidos. Usualmente o pesquisador avalia os resultados à luz da metodologia para explicar o que os resultados querem dizer e como eles podem ser usados;
- **Conclusões:** afirmativas resumidas dos resultados e de como o pesquisador às interpreta. As conclusões devem ser apoiadas pelos dados e pela análise lógica. É útil para o pesquisador indicar limitações às conclusões, baseando-se nas

características do sujeitos, no contexto da pesquisa, na época em que foi conduzida, na natureza dos tratamentos, e nos instrumentos usados para coletar informações.

A conceituação de qualidade da educação, do ensino e da pesquisa, de acordo com Longo (1996) precisa ser mais esclarecida na sua dimensão gerencial. Não faz sentido negar as dimensões formais e políticas da educação, ou seja, qualidade formal, que é a competência para produzir e aplicar métodos, técnicas e instrumentos e, a qualidade política, aquela que se refere à competência para projetar estratégias de formação e emancipação das novas gerações, de sujeitos sociais capazes de definir por si próprios o seu destino histórico.

3. METODOLOGIA

Ao analisar o conteúdo de uma pesquisa, o investigador tem de envolver um certo rigor científico, pois é baseado nas informações que são obtidas por meio da coleta de dados, e na utilização de certos critérios e métodos que serão emitidas conclusões e/ou afirmativas concretas sobre o tema abordado.

Este capítulo tem a função de descrever os procedimentos metodológicos que foram utilizados no desenvolvimento da presente pesquisa, sobre a percepção docente dos fatores que influenciam a qualidade das pesquisas acadêmicas na pós-graduação.

3.1. CARACTERIZAÇÃO DE PESQUISA

Esta pesquisa caracteriza-se como um estudo de multicaso do tipo exploratório-descritivo, já que procurou verificar e analisar os fatores de qualidade que influenciam, na percepção docente, a pesquisa acadêmica em cursos de mestrado e doutorado nas diversas áreas de conhecimento de uma instituição de ensino superior.

Bruyne *et al.* (1982) salientam que, ao utilizar o estudo de multicasos, o pesquisador procura demonstrar as dimensões presentes em uma situação, enfatizando sua complexidade natural e a inter-relação de seus componentes, o que

caracteriza sua natureza descritiva, identificando características de um determinado fenômeno.

A natureza desta pesquisa fez uso de aspectos da abordagem qualitativa, ou seja, relata uma compreensão mais profunda dos fenômenos sociais, trabalhando-se com o universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes.

Godoy (1995) enfatiza ainda que a pesquisa qualitativa prende-se a estudar os fenômenos sociais, nos valores humanos, cultura, comportamentos, hábitos, atitudes e opiniões, envolvendo a obtenção de dados descritivos sobre as pessoas, lugares e processos interativos pelo contato do pesquisador com a situação estudada, procurando compreender os fenômenos, segundo as perspectivas do sujeito ou participante da pesquisa.

No entendimento de Bicudo e Esposito (1994), a principal tarefa em pesquisa qualitativa é a interrogação dos princípios gerais, nos quais o homem/sujeito organiza suas experiências na vida cotidiana, procurando compreender as percepções da situação real existencial do sujeito, analisando através da leitura cuidadosa de todas as descrições em contato direto com o fenômeno.

Esse contato direto com o que foi estudado pressupõe que o pesquisador analise o cotidiano dos pesquisados, o que para Lüdke e André (1986) constituiu-se em uma pesquisa qualitativa, a qual exige esse contato direto e mais longo do pesquisador com o ambiente e a situação a se investigar, sendo os dados coletados ricos em descrições de pessoas, situações, acontecimentos preocupando-se em retratar o significado que as pessoas dão às coisas permitindo demonstrar o dinamismo interno das situações observadas pelo externo.

Goldenberg (1997) observa que os dados qualitativos, consistem-se em descrições detalhadas de situações com o objetivo de compreender os indivíduos em seus próprios termos, estes dados não são padronizáveis como os dados quantitativos obrigando o pesquisador a ter flexibilidade e criatividade no momento de coletá-los e analisá-los.

Dessa forma, esta opção está baseada no fato de que as abordagens qualitativas são capazes de aglutinar o significado e a intencionalidade, como inerentes aos atos, relações e estruturas sociais, ocupando posição central na pesquisa qualitativa, em forma de teia de significados.

De acordo com Chizzotti (1991) na pesquisa qualitativa, o pesquisador não é um mero relator, ele se emerge no cotidiano, se familiariza com os acontecimentos diários e usa sua percepção para observar práticas e costumes do sujeito pesquisado. O pesquisador experimenta o espaço e o tempo vivido pelos investigados partilhando suas experiências, para reconstituir o sentido desta pesquisa. O referido autor destaca ainda, que as pessoas participantes da pesquisa qualitativa são os sujeitos que vivem a prática diária e a experiência cotidiana observada.

Oliveira (1997) assinala que o uso da abordagem qualitativa se difere da quantitativa por não empregar dados estatísticos como centro de análise de um problema, porém os pesquisadores podem transformar dados qualitativos em quantitativos empregando como parâmetro o uso de critérios, categorias, escalas de atitude, ou identificando com que intensidade, ou grau, um determinado conceito ou comportamento se manifesta.

3.2. PERGUNTAS DE PESQUISA

O questionamento básico deste estudo foi verificar os fatores que influenciam, na percepção docente, a qualidade das pesquisas acadêmicas, dos cursos de mestrado e doutorado, em cinco diferentes áreas de conhecimento da UFSC. Dessa forma, a presente investigação pretendeu responder as seguintes perguntas de pesquisa:

- a) Como se caracteriza a pós-graduação na Universidade Federal de Santa Catarina e os cinco programas de mestrado e doutorado selecionados?
- b) Quais os fatores determinantes da qualidade das dissertações de mestrado e teses de doutorado desenvolvidas nos programas de pós-graduação, das áreas de conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina, segundo a percepção docente;
- c) Qual a relação existente entre a percepção docente dos diferentes programas de mestrado e doutorado, nas diversas áreas de conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina.

3.3. DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O universo de análise da presente pesquisa compreendeu os docentes dos cinco programas de mestrado e doutorado selecionados por cada área de conhecimento. Os critérios utilizados para essa escolha foram primeiramente

trabalhar dentre todos os programas de pós-graduação da UFSC com mestrado e doutorado, aqueles que há mais tempo obtiveram a aprovação de funcionamento pela CAPES, sendo que cada um deles representa uma área de conhecimento, como segue e segundo o critério da acessibilidade.

ÁREAS DE CONHECIMENTO	PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO
CIÊNCIAS EXATAS	QUÍMICA
CIÊNCIAS HUMANAS	EDUCAÇÃO
CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS	DIREITO
ENGENHARIAS	ENGENHARIA MECÂNICA
LETRAS	LINGUÍSTICA

QUADRO 3 – Universo da Pesquisa

Foi utilizada a amostra intencional de dois a três docentes por programa perfazendo um total de 13 entrevistados. Além disso, foram colhidos alguns dados junto à secretaria de cada curso para a caracterização dos programas. As entrevistas foram realizadas por meio de um roteiro que se encontra no apêndice B deste trabalho.

É importante salientar que em nenhum momento das entrevistas houve a intenção de separar os professores de acordo com áreas de pesquisa ou cargos administrativos, no que se refere à análise e interpretação dos dados. Todavia, isso acabou se configurando naturalmente uma vez que foram pesquisados cinco programas de pós-graduação de áreas diferentes, bem como, entrevistados professores que atuam em cargos administrativos, mas precisamente nas coordenações dos cursos e professores que atuam somente no ensino e na pesquisa.

3.4. COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

De acordo com Lüdke e André (1986), os instrumentos de entrevista e observação são, na pesquisa qualitativa, os principais meios de investigação, pois possibilitam ao pesquisador um contato mais pessoal com o fenômeno que está sendo estudado, unindo esse fato ao seu conhecimento e experiência do mesmo, auxiliando dessa forma a análise e interpretação dos dados coletados.

Por isso torna-se fundamental que se defina o grau de participação do pesquisador, que varia de um envolvimento total a um completo distanciamento. Além disso, ressalta-se a importância de estabelecer focos de observação, mantendo uma total visão na coleta de dados e dessa forma verificando os aspectos mais relevantes.

Rudio (2000) destaca que questionários e entrevistas são instrumentos de coletas para uma pesquisa e que esses devem ter como características a fidedignidade e a validade. Conforme o autor, o questionário seria um instrumento no qual utiliza-se perguntas escritas que devem ser respondidas da mesma forma. Já na entrevista, as perguntas são realizadas oralmente e as respostas registradas pelo próprio entrevistador, por meio de gravação ou escrita. Não se pode esquecer que tanto as perguntas do questionário quanto à da entrevista devem seguir uma seqüência lógica.

Existem algumas críticas quanto aos métodos de realização da entrevista e do questionário. Segundo Lüdke e André (1986), muitas vezes esses documentos não tem representatividade e que se tornam subjetivos pois não são controlados

pelo pesquisador. Para esses autores é importante a classificação dos dados em categorias.

Rudio (2000), por sua vez, fornece algumas sugestões para que o pesquisador realize sua análise e interpretação dos dados com maior segurança. O autor propõe a classificação ou criação de categorias e a codificação dos dados (ordenação). Esse processo ordenaria as respostas de forma a melhor analisá-las.

A análise e interpretação dos dados foram objeto fundamental para a pesquisa, pois os dados precisaram ser muito bem trabalhados para que não acontecessem perdas ou desvios de informações. Para tanto, foi necessário que os registros dos dados fossem feitos de forma coerente, clara, de fácil entendimento e de forma a não deixar dúvidas quanto a sua fidedignidade e viabilidade.

De acordo com Barbetta (1999), a coleta de dados é a fase da pesquisa onde o investigador identifica algumas características dos elementos de uma população e/ou amostra, dessa forma, precisa ser planejada para que os dados levantados tenham veracidade e relevância para a pesquisa.

Foram aplicados neste trabalho, entrevistas semi-estruturadas com os professores de cinco programas de Pós-Graduação selecionados. Essas entrevistas tiveram o propósito de levantar a percepção docente sobre os fatores que influenciam a qualidade das pesquisas acadêmicas e dessa forma cumprir os objetivos específicos do presente trabalho. Após serem colhidos, por meio das entrevistas e levantamento de dados na forma documental, os dados foram analisados e apresentados de forma descritiva.

3.5. LIMITAÇÃO DA PESQUISA

A realização de uma pesquisa exige o planejamento de ações que, articuladas, devem ser conduzidas de forma a atingir os objetivos definidos. Todavia, é importante lembrar que durante o processo investigativo, pode ocorrer a necessidade de se efetuar algumas adaptações em função das circunstâncias favoráveis ou não ao estudo.

Para que todo esse processo de análise e coleta de dados fosse realizado de forma adequada, fez-se necessário à utilização de métodos e técnicas específicos para cada pesquisa. Além disso, o pesquisador precisa ter cuidado para não influenciar o andamento da análise com suas opiniões particulares. O fato desta pesquisa ser um estudo de multicaso já foi um limitador, na medida em que as conclusões representaram a percepção de docentes de apenas uma instituição de ensino público.

Por ser uma pesquisa qualitativa, não houve a preocupação com a generalização dos dados e informações, contudo houve um limitador no aspecto de acessibilidade aos sujeitos da pesquisa, principalmente no que diz respeito ao agendamento de entrevistas, que acabou restringindo a amostra.

Por fim destaca-se a subjetividade ligada a utilização da técnica de análise de conteúdo e de dados levantados. Mesmo que se apresente uma objetividade na aplicação das entrevistas, não se assegura a total insenção na percepção e interpretação da pesquisadora, já que a abordagem qualitativa permite uma grande aproximação com a realidade das informações disponíveis.

4. FATORES DE QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA NA UFSC

Neste capítulo foi apresentada a análise dos dados, elaborada com base nos objetivos da pesquisa e de acordo com os fundamentos teóricos descritos no estudo. Sendo assim, dividiu-se este capítulo em 2 seções de conteúdo.

Num primeiro momento é caracterizada a pós-graduação da UFSC, seguido de breves históricos sobre os cursos pré-selecionados para o estudo de multicaso. A seguir descreve-se e analisa-se por meio dos dados levantados pelas entrevistas a percepção dos docentes dos cinco programas de pós-graduação estudados sobre os fatores que influenciam o desenvolvimento de qualidade das pesquisas acadêmicas, ou seja, as dissertações e teses.

4.1 BREVE HISTÓRICO SOBRE A PÓS-GRADUAÇÃO NA UFSC

O ensino superior do Estado de Santa Catarina iniciou-se com a criação da Faculdade de Direito, em 1932. Inicialmente foi organizada como instituto livre, e somente foi oficializada em 1935, por meio de um decreto estadual.

Foi nessa Faculdade de Direito que surgiu a idéia da criação de uma universidade que reuniria as faculdades existentes na capital do Estado. De acordo com Cabral (1996), foi na década de 60 que ocorreu o início da expansão da universidade brasileira. A universidade era caracterizada como uma fonte de conhecimento.

A Universidade Federal de Santa Catarina foi criada em 18 de dezembro de 1960, através da Lei 3.849, que reunia na época as Faculdades de Direito, Medicina, Farmácia, Odontologia, Filosofia, Ciências Econômicas, Serviço Social e Escola de Engenharia Industrial, todavia a instalação oficial deu-se somente em 12 de março de 1962. Posteriormente, com a reforma universitária, foram extintas as Faculdades e a Universidade adquiriu a atual estrutura didática e administrativa (Decreto 64.824, de 15 de julho de 1969).

A Pós-Graduação na Universidade Federal de Santa Catarina foi implantada ainda na época de sua antiga Escola de Engenharia Industrial, a partir de 1969. (UFSC, 1987). Ao assumir a Direção da Escola de Engenharia Industrial, em meados de 1965, o Prof. Gaspar Erich Stemer, contando com o imprescindível apoio do então reitor, Prof. João David Ferreira Lima, apresentou-se de forma pioneira, um grande número de inovações, que de acordo com os dados pesquisados, somente anos depois, viriam a ser aprovados por meio dos dispositivos da Reforma Universitária.

Destacam-se dentre estes: a implantação de estágio obrigatório; a prestação de serviços à indústria; o estímulo à dedicação exclusiva; o estímulo ao treinamento e ao aperfeiçoamento dos docentes a formação pós-graduada.

Foi dessa maneira que em 1966, um pequeno grupo do corpo docente que já estava em regime de dedicação exclusiva e dois professores que já saiam para a realização do curso de mestrado. A partir desse momento vários docentes começaram a se afastar para especialização e o desencadeamento para o início das atividades de pós-graduação na UFSC, foi uma questão de tempo.

Em 1968, surgiu o primeiro projeto de pós-graduação, ao mesmo tempo em que eram mantidos os contatos para a viabilização do mesmo, junto a instituições de apoio financeiro a pesquisa, como o CNPq e o BNDs, bem como na busca de recursos humanos essenciais para a implantação do curso.

O primeiro curso de pós-graduação criado foi o de Engenharia Mecânica, e a partir deste foram se consolidando diversos outros programas de pós-graduação que atualmente perfazem um total de 41 programas de pós-graduação, sendo que destes, 24 programas contemplam o doutorado/mestrado.

Com relação ao regimento interno, existe a obrigatoriedade da normatização baseada na resolução nº 10/CUN/97, todavia, cada curso possui suas especificidades de acordo com a sua realidade. Diante dessa breve introdução, destaca-se, nos próximos itens, algumas informações básicas sobre os cinco programas de pós-graduação que estão sendo trabalhados na presente pesquisa, quais sejam:

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA MECÂNICA

- O Programa de Pós-Graduação em Engenharia Mecânica foi implantado na UFSC em 1969, inicialmente em nível de mestrado e a partir de 1981, também em nível de doutorado, tendo formado até abril de 2003, 139 doutores e 640 mestres em Engenharia Mecânica. Ao longo desses anos o programa vem crescendo, contando atualmente com um corpo docente de mais de 50 doutores, formados nas melhores instituições do país e do exterior, distribuídos em 20 laboratórios e atuando em 7 grandes áreas de concentração. No decorrer de sua

trajetória o programa de pós-graduação em Engenharia Mecânica, vem recebendo auxílio de diversas instituições de fomento à pesquisa e à pós-graduação. Vários de seus laboratórios mantêm convênios e contratos de cooperação com os maiores e melhores centros de pesquisa e indústrias, tanto nacionais quanto internacionais, o que permite a constante atualização de seus equipamentos bem como um produtivo intercâmbio técnico e científico. Além disso, nas últimas avaliações promovidas pela CAPES programa tem recebido o conceito 6, situando-se desta maneira, entre os melhores e mais produtivos programas de pós-graduação em engenharia mecânica do país.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM LETRAS – LINGÜÍSTICA

- O Programa de Pós-Graduação em Lingüística da Universidade Federal de Santa Catarina vem funcionando regularmente desde 1971, quando foi credenciado pelo Conselho Federal de Educação através pó parecer nº 533/76 e reconhecido pelo parecer nº 141/83. Em 1987 foi aprovado o projeto de criação do curso de doutorado em letras/lingüística por meio do parecer nº 021/CEDE/87. São 25 anos de história onde se pode destacar um volumoso e significativo acúmulo de produção científica. Na última avaliação da CAPES tanto o mestrado quanto o doutorado obtiveram nota 4. Seu corpo docente é constituído por 20 doutores e foram defendidas até este ano mais de 200 dissertações de mestrado e mais de 18 teses de doutorado nas diversas áreas de concentração que o curso possui.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO:

- O Programa de Pós-Graduação em Direito, foi criado pela portaria nº 116, de 29 de junho de 1973, iniciando suas atividades em 01 de outubro do mesmo ano. Sua estrutura, currículos e organização didático-científica foram definidos no anteprojeto elaborado nos biênis 71/72, que mereceu aprovação do Conselho Regional de Pós-Graduação em julho de 1972 e da Comissão de Ensino e Pesquisa da UFSC em julho de 1973. Então, em 1978 por meio do parecer nº 6692/78 do Conselho Federal de Educação, favorável ao credenciamento do curso de pós-graduação em Direito, pelo prazo de 05 anos, com áreas de conhecimento específicas. Em 1984, o curso foi recredenciado pelo Conselho Federal de Educação. Em nível de doutorado o projeto foi aprovado pelo Conselho de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFSC, tendo sido seu currículo aprovado pelo reitor através da portaria nº 216/G/84.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM QUÍMICA:

- O Programa de Pós-Graduação em Química teve sua origem no Curso de Pós-Graduação em Físico-Química, instalado em 1971. Em 1987, considerando-se a maturidade do Curso, os bons resultados já obtidos e os sucessivos conceitos A nas avaliações da CAPES, o então Curso de Mestrado foi reestruturado, criando-se o Mestrado e Doutorado em Química, ambos credenciados pelo CFE em 1991 (Parecer 598/91). Na avaliação da CAPES, referente ao biênio 88/89, o Mestrado obteve conceito A e o Doutorado, apesar de recentemente iniciado, obteve

conceito B. Na última avaliação, referente ao biênio 94/95, o Mestrado e o Doutorado receberam também conceito A. Contando, rotativamente, nos últimos anos com aproximadamente cem alunos, o Curso já formou aproximadamente trezentos Mestres e seus primeiros Doutores defenderam suas teses em 1992, sendo que 26 teses foram defendidas até o final de 1996. Os projetos de pesquisas para realização das dissertações e teses recebem financiamento de diversas agências de fomento (CNPq, CAPES, FINEP, FINEP, FINEP e FUNCITEC) e a maioria dos alunos é mantido com Bolsas de Estudo da CAPES e do CNPq.

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO:

- Em 1977, o Centro de Ciências da Educação iniciou um programa de pós-graduação em Educação oferecendo em nível de especialização dois cursos. Desde seu início a prática desses cursos tem sido avaliada e revista, resultando numa introdução de modificações na busca de sempre identificar o curso com a realidade política e educacional do momento. Paralelas a essa experiência dos cursos de especialização foram sendo desencadeadas várias tentativas de criação do curso de mestrado em Educação. Foi a partir dessas experiências que se chegou na elaboração de um projeto para a criação de um programa de pós-graduação que contemplassem um mestrado e um doutorado. O curso de mestrado foi implantado em 1984 e dez anos após, em 1994 foi implantado o doutorado. O último levantamento realizado pela coordenação do curso apresentou 414 dissertações de mestrado e 31 teses de doutorado defendidas.

A seguir apresenta-se um quadro resumo com as informações dos cinco programas de pós-graduação estudados.

PROGRAMA	ANO DE CRIAÇÃO		TOTAL DE DEFESAS		CONCEITO	CORPO DOCENTE
	M	D	D	T		
ENGENHARIA MECÂNICA	M	1969	D	640	6	50
	D	1981	T	139		
LETRAS LINGUÍSTICA	M	1971	D	200	5	20
	D	1987	T	18		
DIREITO	M	1978	D	574	6	23
	D	1984	T	81		
QUÍMICA	M	1971	D	389	7	45
	D	1991	T	110		
EDUCAÇÃO	M	1984	D	414	5	45
	D	1994	T	31		

QUADRO 4 – Cursos de Pós-Graduação

4.2 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS CONTEÚDOS

Esta seção refere-se as informações coletadas de forma documental e através das entrevistas realizadas com professores, escolhidos de forma aleatória, dos programas de pós-graduação selecionados, referentes a pesquisa acadêmica de qualidade. Nas entrevistas procurou-se questionar os docentes, por meio de um roteiro semi-estruturado de perguntas, indicado no Apêndice B.

A percepção docente levantada pelas entrevistas, sobre pesquisa acadêmica vem ao encontro das idéias de autores como Santos (1999) e Moreira (2001) quando destacam que pesquisa acadêmica é uma atividade pedagógica que objetiva estimular o espírito de busca intelectual autônoma possibilitando a descoberta de fenômenos empíricos importantes e, que o resultado principal não é proporcionar

uma solução de defesa absoluta para a sociedade, mas sim conseguir motivações e métodos que aflorem o questionamento intencional.

Contudo observa-se algumas diferenças de opiniões quanto às pesquisas acadêmicas de qualidade, mais precisamente em dissertações e teses, que são os trabalhos finais de cursos de mestrado e doutorado. Seguem os depoimentos:

[...] aquela cujos resultados tragam contribuição ao tema efetivamente pesquisado, resultados analisados com base em metodologia confiável, procedimentos de análise bem explícitos, assim como os demais itens de pesquisa. (E1)

[...] é aquela que será útil para a sociedade seja ela de leigos ou especialistas. (E2).

[...] significa identificar problemas relevantes nas áreas específicas ou áreas multidisciplinares, relevância acadêmica é detectada em função de tendências de investigação e no caso brasileiro a gente prefere que essa relevância tenha significado no contexto sócio-econômio-cultural brasileiro. Na medida do possível que essas pesquisas que são financiadas e bancadas pela sociedade na sua imensa maioria revertam em favor de alguma melhoria vida das pessoas [...] (E4).

[...] eu entendo como toda a investigação que é feita para descobrir a verdade de um determinado fato. Ou melhor estudar vários fatos para se chegar ao conhecimento de determinada situação de determinado fenômeno mais precisamente. (E6).

[...] é a atividade que apresenta impacto no estado da arte da área do conhecimento nacional e internacional ou impacto na busca de soluções para problemas atuais da sociedade brasileira. Este impacto tanto pode ser apreciado através da relevância do assunto pesquisado na procura de soluções para problemas atuais e prementes da sociedade ou na relevância do assunto na busca do entendimento de princípios com implicações profundas, abrangentes e futuras na ciência e na tecnologia. (E7)

Com relação às diferenças significativas entre dissertações e teses no processo de desenvolvimento das mesmas, os entrevistados destacaram de forma unanime que a principal diferença é que uma tese precisa ter o compromisso de

identificar uma questão de pesquisa, um resultado, que levará a constituição de um conhecimento, ou seja apresentar pelo menos algum dado original e inédito.

Os docentes entrevistados também destacaram que o prazo para execução dos cursos torna-se um diferencial, pois como o mestrado tem um prazo menor precisa delimitar bastante o assunto a ser desenvolvido de forma a ter um tempo hábil para análise e interpretação dos dados e no doutorado o pesquisador pode testar vários caminhos a serem tomados. Além disso, os entrevistados apresentaram muitas críticas com relação aos trabalhos de dissertação e teses, como segue:

[...] o tempo para desenvolver o trabalho é a grande diferença entre os dois processos. Com um tempo relativamente curto para o mestrado torna-se difícil aprofundar em demasiado o trabalho de pesquisa. Desta forma, muitas vezes o mestrado torna-se um aprendizado para facilitar o desenvolvimento do trabalho de doutoramento. (E2).

[...] é claro que o esperado na teses é a originalidade, mas às vezes acaba-se recorrendo a dados que não estão bem acertados ou alguma coisa que já existe na literatura só que de outro jeito usando um outro reagente ou outro método, quase sempre acaba repetindo o que já tem, 99% dos casos tem uma certa originalidade. (E9).

[...] são apenas os critérios de originalidade e profundidade da pesquisa. A diferença decorrente é o maior amadurecimento, preparo técnico do candidato e o tempo de execução do trabalho. Todos os outros critérios de qualidade devem ser comuns a ambos. (E7).

[...] no durante não tem muita diferença, a dissertação é um trabalho de curto prazo, deve ser feito em doze meses no geral, 12 a 15 meses. Então o problema tem de ser menos ambicioso, tem de ser um problema de solução mais rápida, e o aluno é mais verde, menos maduro no tratamento, ele tá saindo em geral da graduação, alguns não, alguns tão vindo da industria, são pessoas mais experientes, mas a maior parte são alunos oriundos da graduação [...]. (E12).

Ao serem questionados sobre os indicadores de qualidade que consideram importantes no desenvolvimento da pesquisa acadêmica a maioria dos entrevistados

tem opiniões comuns e levantam aspectos como: dedicação exclusiva ao curso, financiamento de bolsas, prazos estabelecidos, infra-estrutura do programa, trabalho e discussão constante junto ao orientador, qualificação do projeto seja de dissertação ou tese, incentivo a produção científica durante o curso, dentre outros.

Destaca-se que são levantados aspectos divergentes que demonstram novamente a especificidades de cada curso, bem como, a ligação quase que obrigatória dos indicadores:

[...] o fato de os alunos possuírem bolsa, dedicação exclusiva, dentre outros procedimentos, sem dúvida podem ser considerados critérios de qualidade. Neste aspecto o Brasil é um dos poucos países não centrais, que mesmo dedicando uma parcela pequena para o sistema educacional, sobretudo a escola pública, ele historicamente também tem essa demarcação, um sistema de bolsas, um sistema de cotas para os cursos, que inclui a destinação de bolsas, daí a desdobramentos: por exemplo à dedicação exclusiva ou quase exclusiva dos alunos contemplados com essas bolsas. Esses mecanismos garantem ou pelo menos contribuem para aquele conjunto de indicadores de qualidade. (E4).

Apesar de que nos últimos anos tem crescido o número de mestrandos e doutorandos no Brasil, os dados documentais e o depoimento dos entrevistados deixam claro que o número de bolsas para realização desses cursos não acompanha esse crescimento. Pode-se dizer que está se convivendo com um fenômeno novo que são alunos não bolsistas superando na maior parte dos casos o número de alunos bolsistas, aliado a isso se tem os prazos pré-estabelecidos que agora são muito mais diminutos. Então se tem menos bolsas, mais alunos e prazos mais exíguos. Destaca-se aqui a percepção dos docentes sobre o fator dedicação exclusiva e os prazos:

O fato de você ter um grupo significativo nos cursos de mestrado e doutorado, de bolsistas, garante a vida acadêmica. Fazer mestrado e doutorado é conviver na instituição, é ter tempo pra isso, para freqüentar biblioteca, para fazer levantamento de estado da arte, para participar de seminários, tanto assistindo como promovendo, para enfim conviver seu lado pessoal [...] junta-se isso a bolsa que de uma certa forma garante a convivência da turma e a formação de uma massa crítica acadêmica. Mas isso não exclui os não bolsistas, eu posso dizer que não é raro você ter produtos de qualidade dos alunos não bolsistas que são os mesmos ou muito bastante semelhantes aos dos alunos bolsistas. (E2)

O mais injusto é que nessas mudanças dos últimos anos ter prazos iguais para alunos bolsistas e não bolsistas. Isso é injusto. Por exemplo a gente deveria ter um prazo de 2 anos para alunos bolsistas e 36 meses ou pelo menos 2 anos e meio para alunos não bolsistas. Estamos lutando para modificar um pouco esses critérios. (E4)

Em linhas gerais no caso dos fatores observa-se que os entrevistados fazem uma ligação direta com a avaliação realizada pela CAPES nos cursos. A análise qualitativa dos cursos é realizada por meio de indicadores quantitativos e semiquantitativos, então cada área se preserva.

No levantamento documental observou-se que a CAPES avalia esses trabalhos de acordo com as publicações geradas após as defesas das dissertações e teses, ou seja, essas pesquisas precisam gerar artigos e estes artigos precisam ser publicados em periódicos listados e fornecidos pelas CAPES. Alguns docentes entrevistados comentam esse procedimento: “outro indicador de qualidade seria as publicações geradas em revistas científicas e principalmente o cuidado com a qualidade destas revistas”. (E2).

Há uma classificação na CAPES dos periódicos e dos encontros, dos que publicam a mais, trabalhos completos, dos participantes seja na forma impressa ou

digital, tem-se um conjunto considerado de primeira linha que vai indicar a qualidade da publicação:

[...] então o fato de as pessoas terem publicado um artigo numa determinada revista reverte para o curso, digamos em alguns pontos positivos, e há revistas e revistas, e para isso você precisa ter o mapa indicador de qualidade. Não é possível em função dos prazos e das pressões, as equipes avaliadoras verificarem estas publicações, ler e avaliar, e nem é o caso porque se a revista está no *qualis* ela tem o corpo de árbitros e significa que esta publicação foi previamente avaliada. Nós somos o tipo de profissional que só colocamos os nossos resultados para os pares, quer dizer todo trabalho científico deve ir nessa direção, mas depois de ter sido avaliado, nas revistas mais tradicionais avaliados as cegas, o corpo de arbitro não sabe, as folhas de rosto são retiradas, então não cabe as equipes avaliadoras julgar os méritos de cada um dos artigos. (E4)

De acordo com as observações dos entrevistados, destaca-se que não cabe ficar olhando as teses e dissertações de cada um dos programas no sentido de avaliar, porque essas teses e dissertações já foram avaliadas quando das suas defesas. Admite-se sim, verificar por exemplo se as bancas são muito viciadas, se são muito 'caseiras', se são muito repetitivas, então se pode julgar, e é por isso que sempre é desejado se ter bancas diversificadas, sempre com a participação de membros externos de outras instituições, não obstante as dificuldades financeiras enfim, ajustando isto da melhor maneira para o mestrando ou doutorando e para o curso.

Na realidade não se pode estipular indicadores fixos de qualidade porque mesmo que um aluno não tenha dedicação exclusiva, dependendo de sua área de atuação pode se destacar igual ou melhor do que um aluno com dedicação exclusiva e bolsista.

Alguns entrevistados destacaram a falta de envolvimento dos alunos bolsistas com a pesquisa e a utilização da bolsa como forma de trabalho, num momento em que alunos entram na pós-graduação cada vez mais jovens e sem perspectivas de emprego. Destacam-se aqui depoimentos de alguns entrevistados:

[...] a impressão que eu tenho é que pode-se dizer que as pessoas que já estão mais maduras, estão no mercado de trabalho, elas vem com outro espírito, elas assumem a responsabilidade do trabalho e tem de fazer sabe é muito mais direcionado, e os bolsistas ainda estão muito devagar, muito *filhinhos de mamãe*, porque tem tempo, é aquela historia quanto mais tempo tem menos produz. Essa é a impressão que dá. E também muito paternalismo, esperam muita gente, não assumem como sendo um trabalho, a gente é que tem de dar soluções, são raros os bolsistas que caminham sozinhos. (E9).

[...] olhando para alguém que vem cada vez mais novo para a pós-graduação e muitas vezes a pós-graduação acaba sendo um bom alibi para ele não precisar procurar emprego logo porque o emprego tá complicado. E a idéia de ter uma bolsa, a perspectiva de ter uma bolsa é olhada também como uma perspectiva de emprego, e numa época em que a juventude está sendo tão questionada pelos adultos, porque não é autônoma, continuar sendo estudante é um ótimo abrigo. Na verdade esse é um alivio que se apresenta como uma ótima cobertura para você não precisar dizer assim: eu terminei o curso e estou desempregado. Isso é muito pesado para a pessoa, o seu ego fica muito ferido com isso, e ser estudante é ótimo. (E3).

Destaca-se que nas áreas pesquisadas existem cursos que exigem a dedicação exclusiva e cursos que trabalham em sua maioria com alunos que já estão no mercado de trabalho e recebem incentivos das instituições para paralelo ao cumprimento de suas tarefas no local de trabalho, cursem o mestrado ou doutorado e de certa forma esses alunos levam bons resultados para a instituição empregatícia e deixam ótimos resultados para os programas de pós-graduação através da pesquisas realizadas. Contudo observa-se novamente que esse fator é especifico de cada área bem como é regido pelos regimentos internos de cada programa.

Ao serem questionados sobre as disposições do regimento interno interferindo de alguma forma nas orientações e nas pesquisas, os entrevistados destacaram, em sua maioria, que o regimento influencia mais no que se refere ao cumprimento dos prazos regimentais, nas etapas intermediárias a serem cumpridas como prova de proficiência em línguas (que em alguns casos faz parte do processo seletivo), projeto e exame de qualificação, utilização das normas da ABNT para formatação e formalização das pesquisas acadêmicas, o número de orientandos por professor, bem como os procedimentos legais para entrada dos alunos nos referidos cursos, que são pontos que delimitam um pouco as pesquisas de forma a garantir uma certa coerência e veracidade das mesmas.

De modo geral, as disposições do regimento interno dos programas selecionados, não interferem no processo de relacionamento orientador/orientando porque isso depende de professor para professor e de aluno para aluno. Não existe uma regra padrão em nenhum dos cursos. Alguns permitem um número de orientandos de até 15 alunos por professor, outros permitem no máximo cinco alunos.

Alguns professores destacam que não existe a possibilidade de orientar muitos alunos, outros destacam que com organização e assistência pode-se ter um número maior de orientações. O fato é que essas orientações precisam ter uma mesma linha de pesquisa, e também se deve levar em conta que muitas vezes um professor tem somente três ou quatro orientandos mas têm outros seis projetos nos quais está envolvido, ou ainda, tem um cargo administrativo na instituição ou em alguma outra entidade que absorve todo o seu tempo, a questão é principalmente de como o orientador dedica seu tempo para o orientando, como segue:

[...] eu tenho tido um volume pequeno, até mesmo porque eu não consigo administrar 3 ou 4 orientações ou conhecimentos diferentes ao mesmo tempo, e transformar eles em publicações e tudo o mais, e nem tempo a gente tem pra isso, dinheiro porque custa caro [...]. (E9).

[...] eu conheço professores que tem 15 orientados e dá muita atenção a todas os 15, mas ele trabalha uma quantidade de horas enorme. O fato é que o aluno exige uma certa assistência e existe também uma certa organização no trabalho eu acho. Tem certos professores que eles montam uma estrutura em pirâmide onde eles atendem os alunos mais velhos, os mais velhos atendem os alunos mais novos, os mais novos atendem os bolsistas de iniciação científica e assim a informação se propaga para baixo aliviando muito o orientador, e ele ainda consegue manter um certo grau de controle sobre o processo todo, mas depende um pouco do método de trabalho de cada um. (E8).

Há que se destacar que o processo seletivo de cada curso é levantado, de modo geral, como um indicador de qualidade no processo de desenvolvimento da pesquisa acadêmica, por na maioria dos programas pesquisados, ser bastante rigoroso, sendo composto de prova escrita, pré-projeto, análise de currículo (neste item levando-se em conta a produção científica), disponibilidade para dedicação exclusiva, e em vários cursos a proficiência da língua estrangeira antes da efetivação no curso.

Quando questionados sobre a influência que o processo de avaliação dos cursos realizados pela CAPES, bem como o relacionamento dessa instituição com o programa tem sobre a qualidade no desenvolvimento das dissertações e das teses alguns entrevistados demonstraram certa inquietação no que tange a pressão relacionada ao cumprimento do prazo de 24 meses para o mestrado e 48 meses para o doutorado.

Também com relação à avaliação, que num primeiro momento é quantitativa e exige que os cursos repassem muitos dados num determinado prazo, gerando

pequenos conflitos internos dentro dos programas e levantando questionamentos sobre a validade desse processo.

Mas de modo geral os docentes aprovam a atuação da CAPES destacando que a agência funciona como órgão supervisor e, ao mesmo tempo, apoiando o desenvolvimento dos cursos por meio do financiamento de bolsas e projetos e incentivando através da avaliação a produção científica em periódicos e eventos de primeira linha, levantando de certa forma a qualidade das pesquisas e do curso em geral. Destacam-se alguns depoimentos:

[...] às vezes o relacionamento com a CAPES é um pouco conflitivo porque a gente não consegue reunir todas as informações no tempo hábil. Mas eu acho muita positiva a CAPES, [...] porque às vezes o problema que tem é uma caixa preta a questão da avaliação, então tem certos critérios de avaliação mas não tem o como ele será avaliado. Então eu entendo também que o processo de avaliação ele tem de chegar no ponto de ser bem explícito no que ele vai cobrar, e cobrar dentro dos critérios. (E6).

A avaliação da CAPES não é só quantitativa e qualitativa também. Eles medem tudo o que pode medir. É verdade que tem informações demais naquele relatório. O problema é que o relatório que a gente é obrigado fazer para esta avaliação é um muito detalhado, muito sacrificado de preencher, mas eu até entendo, eles pediram tudo o que podiam pedir e depois vão usar aquilo para avaliar o programa e eles fazem a avaliação quantitativa, por exemplo número de artigos publicados, mas eles vão ver também onde foram publicados esses artigos. Então tem uma avaliação de qualidade também, não é assim um artigo é um artigo. Tem que ver que artigo que é, e isso é observado, se esse artigo tá ligado a uma dissertação a uma tese? Ele foi feito por um aluno, ele foi publicado numa revista que é tradicional, que uma revista importante, que é lida por muita gente? ou é publicado num congresso lá no sul da Patagônia? Então existe uma avaliação quantitativa onde se conta simplesmente mas se avalia qualitativamente também, tem um comitê para fazer isso. (E8).

Cabe salientar ainda, com base em algumas entrevistas e na pesquisa documental, que a UFSC está vinculada a CAPES através de um programa de

fomento chamado PROF. Este é um programa institucional-universidade que prevê recursos para pagamento de bolsa de mestrado e doutorado e para gastos em custeio e capital.

O programa atende os alunos dos cursos de pós-graduação no país, permitindo flexibilização na utilização dos recursos financeiros. Nesse programa a CAPES se relaciona diretamente com a Pró-Reitoria de Pós-Graduação e esta faz a interface entre os programas de pós-graduação da instituição e a CAPES.

Então a Pró-Reitoria é responsável pelo recebimento de recursos e através de uma comissão distribui os mesmos de acordo com alguns critérios, além é claro de ser responsável pela cobrança de prazos e repasse de informações para a agência de fomento. Diante de todas essas informações levantadas é importante salientar que os entrevistados deram maior ou menor ênfase em seus comentários de acordo com o que pensam e idealizam para a sua área de conhecimento.

Todavia é de comum opinião que as pesquisas nos dias atuais muitas vezes são realizadas sem o total empenho do pesquisador que muitas vezes se sente pressionado a realizar trabalhos que não lhes satisfaz pelo fato de que para ter uma bolsa ou conseguir um financiamento para desenvolvimento de projetos precisa ter um grande número de publicações ou não perder prazos pois dessa forma acabar prejudicando o curso com a baixa de conceito.

Ao analisar os depoimentos dos docentes sobre os fatores de qualidade para o desenvolvimento das dissertações e teses, verifica-se a forte ligação com o sistema de avaliação da CAPES. Isso se deve ao fato de que o sistema de avaliação está baseado em princípios como:

- a regularidade do processo de acompanhamento e a avaliação do conjunto dos programas;
- a execução do processo a cargo de pares acadêmicos escolhidos de forma criteriosa;
- a permanente busca do crescimento dos padrões de qualidade no nível de pós-graduação;
- ajustamento dos critérios e indicadores de desempenho que são utilizados nas avaliações sempre relacionados às novas conquistas da pesquisa científica e tecnológica. (FINGER, 2000).

Com base nestes princípios a agência de fomento (CAPES) estabelece sete critérios, que se desdobram em vários outros quesitos, para avaliar os programas e tentar transformá-los em programas de excelência em sua área de atuação. Finger (2000) apresenta esses critérios:

I – Proposta do Programa de excelência: o curso deve contemplar objetivos nacionais, observando as tendências internacionais e respeitando os objetivos regionais específicos. O Programa deve apresentar coerência interna com as áreas de concentração, assim como com suas linhas de pesquisa; II – Corpo Docente: envolve proporção das titulações do corpo docente, intercâmbios com outras instituições e interação dos docentes com empresas públicas e privadas; III- Atividades de Pesquisa: as linhas de pesquisa devem ser vinculadas com as áreas de concentração do programa, em abrangência e quantidade, bem como a dimensão e qualificação do corpo docente; IV – Atividades de Formação: distribuição de carga letiva e oferta de disciplinas que permitam o desenvolvimento do aluno e sejam relacionadas às linhas de pesquisa e propostas do programa; V – Corpo Discente: relação discente-docente, número de titulações e de publicação discente; **VI – Teses e Dissertações: vínculo entre os temas e as linhas de pesquisa, tempo médio de titulação, configuração da banca examinadora;** VII – Produção Intelectual: vínculo entre a produção dos docentes e as áreas de concentração, publicação em veículos de qualidade, regularidade e

volume de publicações, além de autoria e co-autoria de discentes. (FINGER, 2000, p.112, grifo nosso).

Os fatores de qualidade que influenciam o desenvolvimento das dissertações e teses acabam sendo colocados por quase todos os entrevistados com base nesse sistema de avaliação, que é de grande reconhecimento em toda comunidade acadêmica, pois estimula a competição pelo prestígio diante da comunidade acadêmica e pelos recursos que por consequência garantem a qualidade.

Em função disto a CAPES acaba recebendo muitas críticas dos professores entrevistados, bem como de muitos autores que escrevem sobre o assunto e que destacam que a agência acaba realizando, como descreve Finger (2000, p. 112) “[...] uma ação cartorialista, pois planeja, provê, vigia, cabresta e pune as instituições e iniciativas” e nesse contexto os fatores que influenciam a qualidade das dissertações e teses.

De qualquer maneira, a qualidade da pesquisa depende de um conhecimento aprofundado da área de conhecimento e, de sua contribuição inovadora. Na prática, essa qualidade só pode ser aferida por meio da própria comunidade científica em seus diversos foros de atuação (periódicos científicos, congressos, comissões de avaliação, dentre outros). Por isso, segundo Schwartzman (1986), na prática não existe pesquisa de qualidade sem mecanismos adequados de avaliação por pares.

É por isso que se deve ter um cuidado especial com a escolha do tema, com a problemática, com o tipo de pesquisa e principalmente com os métodos e técnicas a serem utilizados para o alcance dos objetivos propostos, para que os pares possam avaliar o trabalho com clareza e transparência. Mesmo que cada um dos programas selecionados faça parte de uma determinada área de conhecimento e

apresente diversas particularidades todos os docentes têm cuidado especial com esses aspectos que de comum acordo influenciam na qualidade da pesquisa acadêmica.

Salienta-se que os fatores levantados pela percepção docente, por si só, não representam a qualidade das pesquisas acadêmicas em toda a sua extensão, mas, por meio da relação entre eles, é possível um desenvolvimento mais criterioso das pesquisas chegando assim a um resultado satisfatório e de qualidade. Por isso é que são levantadas tantas dúvidas quanto à qualidade das dissertações e teses, porque faltam critérios, indicadores e estabelecimento de padrões mais específicos para este tipo de avaliação.

É importante destacar que apesar de existirem muitas divergências de opiniões devido ao fato de que cada curso tem suas especificidades, alguns critérios que interferem de forma direta a qualidade das dissertações e teses, são comuns na opinião dos docentes, como segue:

FATORES DE QUALIDADE NA PERCEPÇÃO DOS DOCENTES DOS CINCO PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO	DEDICAÇÃO EXCLUSIVA
	BOLSAS
	PRAZOS
	MÉTODOS E TÉCNICAS
	ORIENTAÇÃO

QUADRO 5 – Fatores de Qualidade na Percepção Docente

De modo geral, as organizações que prestam serviço possuem dificuldades em torno de um consenso sobre qualidade; o conceito, além de complexo e

dinâmico, envolve julgamentos, perspectivas e crenças o que leva a se pensar no desenvolvimento dos processos e no respectivo controle.

Sendo assim, os dados levantados nas entrevistas permite destacar que o controle de qualidade é um sistema amplo e complexo que abrange todos os setores de uma instituição, em um esforço comum e cooperativo, tendo em vista estabelecer, melhorar e assegurar a qualidade da produção, em níveis econômicos, para satisfazer os desejos dos consumidores (MOTTA, 1995).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Desde os tempos de Taylor até os dias de hoje, dezenas de modelos gerenciais foram descritos e utilizados pela maioria das organizações. Cada um desses novos modelos acabou gerando consideráveis melhorias nas formas de gerenciamento das organizações.

Quem se dedicar à análise do funcionamento dos sistemas educacionais acabará por encontrar provas evidentes de que a gestão é um componente decisivo da eficácia e qualidade nas pesquisas. Tal fato acaba por tornar necessário a adoção de uma postura gerencial moderna e eficaz, para que os tempos da mudança criativa e inovadora apontem também para o melhoramento da qualidade do ensino e da pesquisa acadêmica.

No decorrer deste estudo, comparando os resultados da pesquisa documental com a pesquisa empírica, pode-se concluir que fatores técnicos e políticos vivenciados nos programas de pós-graduação são elementos fundamentais que condicionam a qualidade das pesquisas acadêmicas. Esses aspectos técnicos e políticos, como se observou na análise documental, também foram fundamentais tanto para a criação da pós-graduação na UFSC, como para a criação dos cinco programas selecionados.

Dessa forma, pode-se observar que as universidades, mas precisamente no que diz respeito aos programas de pós-graduação se utilizam de diversos insumos para atingir seus variados fins. Estes são geralmente a formação de profissionais para a comunidade, em nível de pós-graduação, a pesquisa científica, acadêmica e tecnológica, além da satisfação de seus usuários por mais cultura e saber.

A análise dos resultados desse estudo que origina o debate aqui estabelecido, acrescido da reflexão acerca dos limites e possibilidades dos programas de pós-graduação, possibilita o encaminhamento de perfis na perspectiva do desenvolvimento das pesquisas acadêmicas mais precisamente das dissertações e teses.

O levantamento da percepção docente quanto aos fatores que interferem a qualidade da pesquisa, permite destacar que a relevância dessas pesquisas acadêmicas depende de sua qualidade, mas também de eventuais aplicações a fins científicos, educacionais ou aplicados. A avaliação da relevância científica da pesquisa depende dos próprios cientistas; avaliações de outras formas de relevância requerem a participação de outros setores interessados.

Salienta-se que em princípio observou-se que muitos dos pontos levantados são coesos a todas as áreas de atuação das quais fazem parte os programas. Contudo, muitos aspectos divergem pelas especificidades de cada curso e também pela opinião dos docentes que diferem em alguns pontos. Contudo é de comum acordo que critérios como dedicação exclusiva ao curso, bolsas para pesquisa e uma extensão do prazo são fatores que interferem de forma direta a qualidade das dissertações e teses.

Aliado a esses fatores tem-se as disposições dos regimentos internos, que se baseiam na Resolução 10 do Conselho universitário – CUN, e que diferem muito pouco de programa para programa por causa das especificidades da área, mas se igualam na hora de padronizar a forma do trabalho, utilizando os conteúdos das normas da ABNT, para edição e formatação dos mesmos.

È importante lembrar que para a grande maioria dos docentes entrevistados a qualidade dos trabalhos está diretamente ligada ao sistema de avaliação da CAPES, ou melhor dizendo aos critérios que a agência utiliza para avaliar os cursos. Durante todo o período de desenvolvimento de dissertações de mestrado e teses de doutorado, fica evidente a influência dessa avaliação, seja pelo cumprimento de prazos, seja no processo de escolha de candidatos ao curso, seja no produto final quando da preparação de artigos que serão analisados pelos pares para uma publicação.

Além disso, ao que tudo indica, o processo de avaliação da CAPES acaba estabelecendo uma política adequada para a sensibilização dos coordenadores dos cursos de pós-graduação, para que estes tracem estratégias de envolvimento dos docentes no comprometimento das tarefas de consecução dos objetivos dos programas. Dessa forma, incentiva muitas vezes as produções científicas e também o desenvolvimento e gerenciamento das pesquisas.

Neste íterim não se pode esquecer que os métodos e técnicas utilizados nas pesquisas é que direcionam o bom andamento das mesmas em quaisquer das áreas de conhecimento pesquisadas. A opinião dos docentes é comum no que diz respeito a aspectos formais de desenvolvimento das pesquisas acadêmicas, destaca-se o fato de que a pesquisa serve para resolver problemas, formular teorias e testar teorias, todavia quando se desenvolve uma dissertação de mestrado ou uma tese de doutorado, deve-se primeiramente classificá-la quanto à sua especificidade e explicação do referencial teórico utilizado.

Quanto à forma das dissertações e teses, a legibilidade é considerada fator fundamental nos trabalhos acadêmicos. Subentende-se, aqui, clareza na forma das

dissertações e teses acadêmicas. A concisão, que pode ser entendida como capacidade de síntese, foi levantado pela maioria dos docentes como muito importante para o desenvolvimento de qualidade dos trabalhos. Sobre a diferenciação entre dissertações e teses, o ineditismo e a originalidade, foram citados por todos os professores entrevistados como sendo os fatores de maior diferenciação. Importante salientar que a maioria desses entrevistados destacou ênfase na metodologia, maior contribuição para novos conhecimentos e a formulação teórica adequada, como sendo fatores diferenciados das teses.

Outro fator fundamental levantado e que não pode ser esquecido foi a orientação. Aliás, esse foi o ponto de maior divergência entre os docentes, pois cada um tem uma forma de orientação. Não existe um formato padrão para esse processo e nem pode existir pois isto depende das características individuais de cada orientador e aluno.

Finalmente, pode-se concluir esta pesquisa destacando que os fatores que mais influenciam a qualidade das pesquisas acadêmicas, mas precisamente as dissertações de mestrado e as teses de doutorado, na percepção da maioria dos docentes, são aqueles diretamente ligados as avaliações da agência de fomento, principalmente aqueles que irão proporcionar financiamentos para o desenvolvimento de projetos, é claro que aliados a outros fatores que acabam tornado-se secundários. Portanto, os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que com o resultado da dissertação obteve-se a resposta do problema de pesquisa.

Considerando-se essa mesma linha de pesquisa, sobre os fatores de qualidade das dissertações de mestrado e teses de doutorado, os programas podem

se beneficiar com novas pesquisas associadas à gestão da qualidade. Neste sentido identifica-se as seguintes recomendações sobre o tema:

- estudos sobre os fatores de qualidade, utilizando-se também da abordagem quantitativa, trariam resultados significativos pois se poderia mensurar graus de importância para os critérios e dessa forma facilitar o processo de desenvolvimento dos trabalhos.
- a abordagem direta com a percepção discente correlacionando-a com a percepção docente também levantaria subsídios bastante promissores para o desenvolvimento qualitativo desses trabalhos finais de mestrado e doutorado.

Enfim, pesquisas nesse âmbito de conhecimento são recomendadas para que se crie mecanismos facilitadores do processo de desenvolvimento das pesquisas acadêmicas e otimizadores de resultados.

REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M. **Como preparar trabalhos para cursos de pós-graduação: noções práticas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**. Rio de Janeiro, 2000.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9004**. Rio de Janeiro, 2000.
- BARBETTA, P. A. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 3.ed. Florianópolis: Ed. da UFSC, 1999.
- BARROS, A. J. S.; LEHFELD, N. A. S. **Fundamentos de metodologia científica: um guia para iniciação científica**. 2.ed. São Paulo: Makron Books, 2000.
- BICUDO, M. A. V.; ESPOSITO, V. H. **A pesquisa qualitativa em educação: um enfoque fenomenológico**. Piracicaba: Unimep, 1994.
- BOWDITCH, J. L.; BUONO, A. F. **Elementos do comportamento organizacional**. São Paulo: Pioneira, 1992.
- BRUYNE, P de et al. **Dinâmica da pesquisa em ciências sociais: os pólos da prática metodológica**. 2. ed. Rio de Janeiro: F. Alves, 1982.
- BUNGE, M. **Ciência e desenvolvimento**. Belo Horizonte: Itatiaia/USP, 1980.
- CAMPOS, V. F. **Qualidade total** : padronização de empresas. 3. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.
- CARAVANTES, G. R. *et al.* **Administração e qualidade: a superação dos desafios**. São Paulo: Makron Books, 1997.
- CARDOSO, O.R. **Foco na qualidade total de serviços no conceito do produto ampliado**. Florianópolis, 1995. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas- UFSC.
- CARVALHO, A. M. Avaliação no novo milênio. **Banas Qualidade**, Rio de Janeiro, ano x, n.103, p.36-39, dez. 2000.
- CARVALHO, A. P. A pesquisa e o pesquisador: papel da ciência e forma de atuação do cientista. In: SCHWARTZMAN, S. (coord.). **Administração da atividade científica**. Brasília: FINEP/CNPq, 1981.
- CEPAL/UNESCO. **Educación y conocimiento: eje de la transformación productiva con equidad**. Santiago de Chile: Naciones Unidas, 1992.

CERQUEIRA NETO, E. P. **Gestão da qualidade**: princípios e métodos. 3.ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

CERQUEIRA, J.P. **ISO 9000, no ambiente da qualidade total**. Rio de Janeiro: Imagem, 1994.

CHIAVENATTO, I. **Introdução à Teoria da Administração**. 3.ed. São Paulo: McGraw – Hill do Brasil, 1983.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

CNI. **ISO 9000 como instrumento de competitividade**: a experiência brasileira. Rio de Janeiro: CNI/ DAMPI, 1996.

CORDOVA, R. A.; GUSSO, D. A.; LUNA, S. V. **A pós-graduação na América Latina**: o caso brasileiro. Brasília: MEC/CAPES/UNESCO/CRESALC, 1986.

CROSBY, P. B. **Qualidade é investimento**. Rio de Janeiro: José Olympio, 1992.

CUNHA, J. C. **Introdução à gestão da qualidade e produtividade**. Curitiba: UFPR. CNI/ SENAI, 1998. (Módulo de ensino a distância).

DEMING, W. E. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: Marques – Saraiva, 1990.

DEMO, P. **Pesquisa e construção de conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1996.

DIETERICH, H. **Novo guia para a pesquisa científica**. Blumenau: FURB, 1999.

FEIGENBAUM, A. V. **Total quality control**. 3. ed. Massachusetts: McGraw-Hill Book Company, 1994.

FINGER, A. B. **A qualidade dos cursos de mestrado em administração**: uma avaliação pela percepção discente. 2000, 175f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

FINGER, A. P. (Org.). **Gestão de universidades** : novas abordagens. Curitiba : Champagnat, 1998.

FPNQ. **Critérios de Excelência**: o estado da arte da gestão para a excelência do desempenho 2000. São Paulo: FPNQ, 2000.

FPNQ. **Indicadores de desempenho**. São Paulo: FPNQ, 1995.

GARVIN, David A . **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark Ed. , 1992.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GIL, A. L. **Qualidade total nas organizações**: indicadores da qualidade, gestão econômica da qualidade, sistemas especialistas de qualidade. São Paulo: Atlas, 1992.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. São Paulo: v.35, n. 2, p. 57-63, 1995.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar**. Rio de Janeiro: Record, 1997.

GOMES, M. A. F. **Condicionantes institucionais e operacionais que interferem na prática da pesquisa na Universidade Federal de Santa Catarina**. 1994. 97 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

HARRINGTON, J. **Gerenciamento total da melhoria contínua**. São Paulo: Makron Books, 1997.

ISHIKAWA, K. **Controle de qualidade total à maneira japonesa**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

ISHIKAWA, K. **TQC, total quality control**: estratégia e administração da qualidade. São Paulo: IMC Internacional Sistemas Educativos, 1986.

JURAN, J. M. **A qualidade desde o projeto**: os novos passos para o planejamento da qualidade de produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992.

JURAN, J. M. **Juran na liderança pela qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1993.

JURAN, J. M. **Juran planejando para a qualidade**. São Paulo: Pioneira, 1990.

KÖCHE, J. C. **Fundamentos da metodologia científica**: teoria da ciência e prática da pesquisa. 14.ed. Petrópolis: Vozes, 1997.

LONGO, R. M. J. **A revolução da qualidade total**: histórico e modelo gerencial. Brasília: IPEA, 1994 (RI IPEA/CPS, n.31/94)

LONGO, R. M. J. **Gestão da Qualidade**: evolução histórica, conceitos básicos e aplicação na educação. Brasília: IPEA, 1996.

LUDKE, M., ANDRÉ, M. E. D. A. **Pesquisa em educação**: abordagens qualitativas. São Paulo: EPU, 1986.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia científica**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 2000.

MAZZILLI, C. **Análise da contribuição da utilização de um sistema interativo de apoio à decisão de grupo à eficácia e à eficiência de um processo de decisão coletivo**. Porto Alegre: PPGA/UFRGS, 1994.

MEDEIROS, N. R. L. **A produção científica de mestres, doutores e livre docentes da Universidade Federal de Santa Catarina.** 1986. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MINAYO, M. C. De S. *et al.* **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** 17.ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

MIRANDA, M. **A gestão da qualidade total no ensino e o desenvolvimento profissional dos docentes da Faculdade de Ciências Humanas na Universidade de Marília – UNIMAR.** Marília, 1999. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade de Marília - UNIMAR, Marília, São Paulo.

MOLLETA, S. **A pesquisa na Universidade Estadual de Ponta Grossa: problemas e perspectivas.** 1997. Dissertação (Mestrado em Administração) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

MOREIRA, D. A. (org.). **Didática do ensino superior: tendências e técnicas.** São Paulo: Pioneira, 1997.

MOREIRA, D. A. **Crêterios para avaliação de pesquisas.** Disponível em: <http://www.fecap.br>. Acesso em: 28 out 2001.

MOREIRA, D. A. **Introdução à pesquisa científica.** Disponível em <http://www.fecap.br>. Acesso em: 31 out. 2001.

MOTTA, R. A busca da competitividade nas empresas. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v.35, n.2, mar./abr., 1995.

OLIVEIRA, J. B. A. A organização da universidade para a pesquisa. In: SCHWARTZMAN, S. (org.). **Pesquisa universitária em questão.** Campinas: UNICAMP, 1986. p.53-80.

OLIVEIRA, S. L. de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, Monografias, Dissertações e Teses.** São Paulo: 1997.

PALADINI, E. P. **Qualidade Total na Prática – Implantação e Avaliação de Sistemas de Qualidade Total.** São Paulo: Atlas, 1994.

RATTNER, H. A universidade e o sistema produtivo. In: SCHWARTZMAN, S. (org.). **Pesquisa universitária em questão.** Campinas: UNICAMP, 1986. p.114-124.

RIBEIRO, R. **A base para qualidade total. 5S: um roteiro para uma implantação bem sucedida.** Salvador: Casa da Qualidade, 1994.

RICHARDSON, R. J. et al. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROBLES Jr., A. **Custos da qualidade**: uma estratégia para a competição global. São Paulo: Atlas, 1994.

ROLT, M. I. P. de. **O uso de indicadores para a melhoria da qualidade em pequenas empresas**. Florianópolis, 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 27.ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

RUIZ, J. A. **Metodologia científica**: guia para eficiência nos estudos. 4.ed. São Paulo: Atlas, 1996.

SANTOS, A. R. dos. **Metodologia científica**: a construção do conhecimento. 2.ed. Rio de Janeiro: DP&A, 1999.

SCHWARTZMAN, J. **Dificuldades e possibilidades de se construir um ranking para as universidades brasileiras**. Artigo do Projeto colaborativo. NUPES/FORD. UFMG, 1995.

SCHWARTZMAN, S. O desempenho da pesquisa universitária. In: _____. **Pesquisa universitária em questão**. Campinas: UNICAMP, 1986. p.81-92.

SELLTIZ, C. *et al.* **Métodos de pesquisa nas relações sociais**. São Paulo: EPU, 1965.

SENAI/ CEDEP. **Gerenciamento do processo**. Florianópolis: SENAI/ CEDEP, 2000.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico**. 21.ed. São Paulo: Cortez, 2000.

STONER, J. A. F.; FREEMAN, R.E. **Administração**. 5.ed. Rio de Janeiro: Prentice Hall do Brasil, 1985.

TAKASHINA, N. T.; FLORES, M. C. X. **Indicadores da qualidade e do desempenho**: como estabelecer metas e medir resultados. Rio de Janeiro: Quality Mark, 1996.

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 1994.

UFSC. **Catálogo Geral dos Cursos de Pós-Graduação 1988/89**. Florianópolis: UFSC, 1987.

XAVIER, A. C. da R. **Uma agenda para a melhoria da gestão da qualidade na educação brasileira**. Brasília: IPEA, 1995.

APÊNDICE

APÊNDICE A – CARTA DE APRESENTAÇÃO

Ilmo (a). Prof. (a)

Coordenador (a) do Curso de Pós-Graduação em

Estou em fase de iniciar a pesquisa para dissertação de mestrado no Curso de Pós-Graduação em Administração da UFSC. Este trabalho tem o título provisório de **FATORES DE QUALIDADE DA PESQUISA ACADÊMICA: UM ESTUDO MULTICASO NA UFSC** e está sendo orientado pela Prof^a.DR^a. Angelise Valladares.

Para concretizar este estudo, necessito aplicar o instrumento de coleta com o corpo docente desse curso de Pós-Graduação. Para tanto, solicito sua ajuda no sentido de fornecer informações sobre o curso e endereços eletrônicos do corpo docente para proceder o envio dos questionários.

Este estudo não pretende interferir de forma alguma no desenvolvimento dos trabalhos deste curso, porém, consciente de que sempre há interferência, procurarei ser o mais discreto possível no desenvolvimento do estudo, bem como, procurarei respeitar os seguintes preceitos éticos:

- ◆ A identidade dos entrevistados será protegida.
- ◆ Os entrevistados aderem voluntariamente ao estudo e têm plena liberdade de interromper o mesmo.
- ◆ Os resultados serão baseados nos dados, sem distorções.
- ◆ Os resultados serão apresentados ao programa antes de serem publicados.

Desde já agradeço sua contribuição.

Shandi Pereira Cardoso
Mestranda do Curso de Pós-Graduação da UFSC
Mestrado_adm_ufsc@yahoo.com.br
shandicardoso@yahoo.com.br
Tel. 333-8493/9972-4403

APÊNDICE B – ROTEIRO DE ENTREVISTA

- Na sua opinião, o que significa pesquisa acadêmica de qualidade?
- Identifique os fatores de qualidade que o Sr (a) considera importante no processo de desenvolvimento da pesquisa acadêmica (dissertações e teses).
- Em sua opinião quais as diferenças mais significativas no processo de desenvolvimento e de conteúdo das dissertações de mestrado e teses de doutorado?
- Existe algum tipo de orientação para os mestrandos com relação à elaboração das dissertações e /ou teses? Se sim, poderia citar algum exemplo?
- De modo geral, quais os tipos de pesquisa e procedimento de coleta de dados mais utilizados nas dissertações e/ou teses que o Sr. (a) orientou e/ou orienta?
- As disposições do regimento interno do curso influenciam na elaboração das dissertações e/ou teses?
- O processo de avaliação realizado pela CAPES, influencia na qualidade das dissertações e/ou teses realizadas no curso?
- Dentre os fatores externos (citar) quais os que influenciam a qualidade da elaboração das dissertações e/ou teses?
- Caracterize o relacionamento da CAPES com o seu curso?
- SUGESTÕES E COMENTÁRIOS