



**XV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU**  
Desafios da Gestão Universitária no Século XXI  
Mar del Plata – Argentina  
2, 3 e 4 de dezembro de 2015  
ISBN: 978-85-68618-01-1

**GESTÃO DA QUALIDADE: DIAGNÓSTICO NO NÚCLEO DE CIÊNCIAS SOCIAIS  
APLICADAS DE RONDÔNIA**

**GLEIMIRIA BATISTA DA COSTA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR  
[gleimiria@unir.br](mailto:gleimiria@unir.br)

**ILUSKA LOBO BRAGA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR  
[iluskalobo@gmail.com](mailto:iluskalobo@gmail.com)

**CLESIA MARIA DE OLIVEIRA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR/RO  
[clesiamo@unir.br](mailto:clesiamo@unir.br)

**MARCOS CESAR DOS SANTOS**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR/RO  
[profmarcoscesar@hotmail.com](mailto:profmarcoscesar@hotmail.com)

**JOLIZA CHAGAS FERNANDES**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR/RO  
[jolizah@unir.br](mailto:jolizah@unir.br)

**AURINEIDE ALVES BRAGA**  
UNIVERSIDADE FEDERAL DE RONDÔNIA - UNIR/RO  
[treira@brturbo.com.br](mailto:treira@brturbo.com.br)

**RESUMO**

Uma organização que se prende aos seus erros tende ao fracasso caso não mude seu comportamento. A gestão da qualidade é uma atividade coordenada para dirigir e controlar uma organização possibilitando a melhoria de produtos/serviços. Para realização desse estudo foi estabelecido como objetivo Geral a identificação dos problemas encontrados nos Departamentos de Administração, Biblioteconomia, Ciências Contábeis, Direito e Ciências Econômica da Universidade Federal de Rondônia na visão de docentes e discentes. Tem como objetivos específicos Realizar um levantamento de dados dos cursos (1); Examinar os dados coletados e posteriormente diagnosticar os problemas encontrados (2); Indicar sugestões de melhoria ao curso para o ajustamento e melhoria da qualidade em face dos subsídios teórico-conceituais levantados (3). Metodologia foi utilizado o método do estudo de caso com aplicação de entrevistas. Os resultados foram elaborados com base no gráfico de Ishikawa, que identificou deficiência em cada departamento dentro dos eixos Aluno, Equipamento, Ambiente, Medidas, Métodos e Mão-de-obra. Conclue-se que é possível delimitar os desafios para uma gestão de qualidade de modo a contribuir para a construção de políticas institucionais de adequação e ajustamento do processo de ensino..

**Palavras Chave:** Gestão. Qualidade. Universidade. Diagnóstico. Ciências Sociais

## **1 INTRODUÇÃO**

Atualmente a realização de práticas acadêmicas passa por grandes mudanças que pretendem, assim como as demais organizações, alcançar níveis de qualidade e excelência em face da melhoria dos processos. Nesse sentido vale observar a relevância das instituições de ensino no eixo econômico, social, político e humano, haja vista que são as entidades responsáveis pela formação intelectual e pessoal dos indivíduos que ocuparão funções significativas na sociedade. A Gestão da Qualidade atua nesse contexto como fator fundamental para delimitar os níveis de satisfação dos serviços prestados pela unidade acadêmica, assim como avaliar a atuação do acadêmico que outrora ocupa o espaço de usuário do serviço e agente ativo no processo de ensino-aprendizagem. Desse modo, é importante observar os fatores correlacionados a Gestão da Qualidade na relação entre unidade de ensino e os indivíduos que constituem a Universidade.

A Fundação Universidade Federal de Rondônia (UNIR) é a única instituição de ensino superior pública de Rondônia, foi criada em 1982 pela Lei nº 7011, de 08 de julho, após a criação do Estado de Rondônia pela Lei Complementar nº 47 de 22 de dezembro de 1981. É considerada uma instituição pública e gratuita cuja missão é produzir conhecimento humanístico, tecnológico e científico, articulando ensino, pesquisa e extensão, considerando as peculiaridades regionais, promovendo o desenvolvimento humano integral e contribuindo para a transformação social.

A UNIR é composta por Núcleos, entre eles o Núcleo de Ciências Sociais – NUCSA, que é composto pelos departamentos de Administração, Biblioteconomia, Ciências Contábeis, Direito e, Economia. Esse núcleo vem buscando junto aos departamentos, alternativas de qualificar os cursos que o integram com o objetivo de alcançar excelência no ensino prestado. Desse modo, este trabalho busca medir o nível de qualidade do curso atual, apontando os pontos críticos dos problemas enfrentados e propondo melhorias para que se possa alcançar o objetivo desejado. Sobre o estudo desses fatores a tarefa de Estudo de Caso busca responder ao seguinte problema: Qual a relação entre intervenções críticas e a construção de propostas de melhoria para os cursos do NUCSA?

Este estudo acadêmico tem como objetivo geral verificar a qualidade do ensino prestado pelo Núcleo de Ciências Sociais Aplicada (NUCSA) e como ele vem sendo recebido pelos acadêmicos do curso. E como objetivos específicos Realizar um levantamento de dados do curso quem compõem o Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas, com os discentes e docentes do curso (1); Examinar os dados coletados e posteriormente diagnosticar os problemas encontrados (2); Indicar sugestões de melhoria ao curso para o ajustamento e melhoria da qualidade dos cursos em face dos subsídios teórico-conceituais levantados (3).

A relevância do estudo das relações de ensino-aprendizagem se dá principalmente pela necessidade de alcançar níveis de satisfação dos serviços prestados. De um lado a Universidade como centro acadêmico desenvolve o papel de disseminar e promover o conhecimento, bem como aplica sistema de instrução e formação profissional e pessoal ao aluno. Em contrapartida, o aluno como participante dessa relação atua como contribuinte ao desenvolver na academia a formulação de pensamento e ideias, recepção e propagação de conhecimento ao repassar o aprendizado a outras pessoas, gerando benefícios à sociedade em geral. O direcionamento da pesquisa à correlação entre intervenções críticas e propostas de melhoria busca ainda, investigar como os processos de qualidade são desenvolvidos a partir das opiniões levantadas pelos agentes envolvidos, de modo a alcançar resultados que possam contribuir para a construção de políticas institucionais de adequação e ajustamento do processo de ensino na unidade investigada.

## **2 REVISÃO TEÓRICA E CONCEITUAL**

## **2.1 Histórico dos Departamentos do Núcleo de Ciências Sociais Aplicada**

### **2.1.1 Departamento de Administração**

O Departamento de Administração da Universidade Federal de Rondônia recebeu no final do ano de 2013 do ENAD a nota quatro, confirmando como melhor curso da Região Norte de sua área, isso ressalta o trabalho dos docentes e discentes do curso. Para melhorar, se faz necessário atualizar nos quesitos de infraestrutura, grade curricular entre outros.

Os cursos de Administração no Brasil têm uma história muito curta, principalmente se compararmos com os EUA, onde os primeiros cursos na área se iniciaram no final do século XIX, com a criação da Wharton School, em 1881. Em 1952, ano em que se iniciava o ensino de Administração no Brasil, os EUA já formavam em torno de 50 mil bacharéis, 4 mil mestres e cem doutores por ano, em Administração. A evolução de tais cursos se apresenta como uma faceta do desenvolvimento do espírito modernizante. É neste sentido, isto é, na mudança e desenvolvimento da formação social brasileira, que devemos buscar as condições e as motivações para a criação desses cursos.

O contexto para a formação do Administrador no Brasil começou a ganhar contornos mais claros na década de quarenta. A partir desse período, acentua-se a necessidade de mão-de-obra qualificada e, conseqüentemente, da profissionalização do Ensino de Administração. O autor ressalta a importância da formação de pessoal especializado para a planificação de mudanças, assim como da criação de centros de investigação para dar suporte a questões econômicas e administrativas, em uma sociedade que passava de um estágio agrário para a industrialização. Segundo essa visão, tratava-se de formar, a partir do sistema escolar, um Administrador profissional, apto para atender ao processo de industrialização. Tal processo desenvolveu-se de forma gradativa, desde a década de 30, porém, acentuou-se por ocasião da regulamentação da profissão, ocorrida na metade dos anos sessenta, através da Lei nº 4.769, de 09 de setembro de 1965. Com essa Lei, o acesso ao mercado profissional seria privativo dos portadores de títulos expedidos pelo sistema universitário.

### **2.1.2. Departamento de Biblioteconomia**

O curso de Biblioteconomia foi incluído na Instituição de Ensino através do Programa do Reuni, criado pelo MEC, que tem como principal objetivo a ampliação do acesso e a permanência na educação superior, e juntamente com isso a reestruturação das universidades federais, tais como: a expansão física, a contratação de funcionários e professores, a atualização das metodologias de aprendizagem, além da política de inclusão e a assistência estudantil.

De todas as graduações incorporadas por esse programa governamental, a situação do curso é melhor do que os demais criados, mas, mesmo assim está enfrentando muitas dificuldades, por exemplo, os alunos estão utilizando o bloco de geografia por não terem salas exclusivas para o curso. O curso atualmente conta com apenas dois professores formados na área, e com quatro docentes que foram emprestados de outros departamentos para atender aos períodos de biblioteconomia, que está com o quantitativo aproximado de cento e vinte alunos.

### **2.1.3 Departamento de Ciências Contábeis**

O Curso de Ciências Contábeis da Fundação Universidade Federal de Rondônia (CCC/UNIR) foi criado com o propósito inicial de potencializar conhecimentos para a profissão contábil regional e atender a demanda requerida para o desenvolvimento do Estado de Rondônia. O curso é de extrema importância para a universidade e para o estado, porém vem apresentando problemas que interferem em sua qualidade, dessa forma a diretora do NUCSA estabeleceu como objetivo um diagnóstico situacional do processo de gestão participativa do Curso de Contabilidade, identificando os problemas pertinentes na atual realidade do curso.

### **2.1.4 Departamento de Ciências Econômicas**

A graduação em Ciências Econômicas na UNIR fora instituída em 1980, através de portaria federal, determinando seu funcionamento. O profissional formado pelo Curso de Ciências Econômicas recebe o título de bacharel em ciências econômicas e tem o seu registro como economista no Conselho Regional de Economia (CORECON). O bacharel é preparado para compreender as questões científicas, econômicas, administrativas, sociais e políticas relacionadas com a conjuntura econômica atual. Em sua sólida formação teórica e prática, há ênfase em questões relativas ao agronegócio, à bioenergia, em desenvolvimento econômico e gestão de recursos naturais, nichos de mercado importantes nos dias de hoje.

Não obstante o curso ser de uma instituição de ensino superior, onde, em detrimento a algumas instituições de ensino, há um privilégio em cursar uma graduação na referida instituição. Recentemente os alunos e professores foram surpreendidos com a divulgação de resultados do ENADE (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes), onde o curso em questão apontou menos de 02 pontos na avaliação.

Essa fato, motivou determinação do Ministério da Educação em suspender a entrada de nossos discentes no curso em questão. Deixando assim, um entendimento equivocado de que o curso de Economia estava “encerrado”. Essa determinação suspende a seleção para 2014.1, e não o encerramento da graduação.

Salutar frisar que conforme pesquisa quanto o Projeto Político Pedagógico do referido curso, ressalta-se que no mesmo ocorreram duas modificações desde a implantação do curso. Claro, é pertinente ressaltar, porém, que a segunda modificação efetuada no ‘PPP’, deu-se através de um melhoramento na autonomia das IFES em realizar manutenções em seus currículos pedagógicos.

### **2.2 Gestão da Qualidade**

Os objetivos de qualidade estão relacionados ao atendimento de necessidades dos usuários e a obtenção de melhores resultados. Para Chambers, Johnston e Slack (2002) o bom desempenho da qualidade em uma operação não apenas leva à satisfação de consumidores externos, como também torna mais fácil a vida das pessoas envolvidas na operação. Assim, a busca por níveis mais elevados de qualidade em um sistema gera benefícios a todos os envolvidos no processo, onde se destaca que o desenvolvimento da execução de uma tarefa que objetiva a qualidade como elemento fundamental, obtém ainda maior vantagem em comparação a sistemas não direcionados aos princípios de qualidade.

## **3 METODOLOGIA**

A metodologia, segundo Siena (2007, p.92) pode ser entendida como a etapa onde são explicitadas as concepções e os procedimentos que serão adotados no desenvolvimento da pesquisa de tal modo que outra pessoa possa replicá-la.

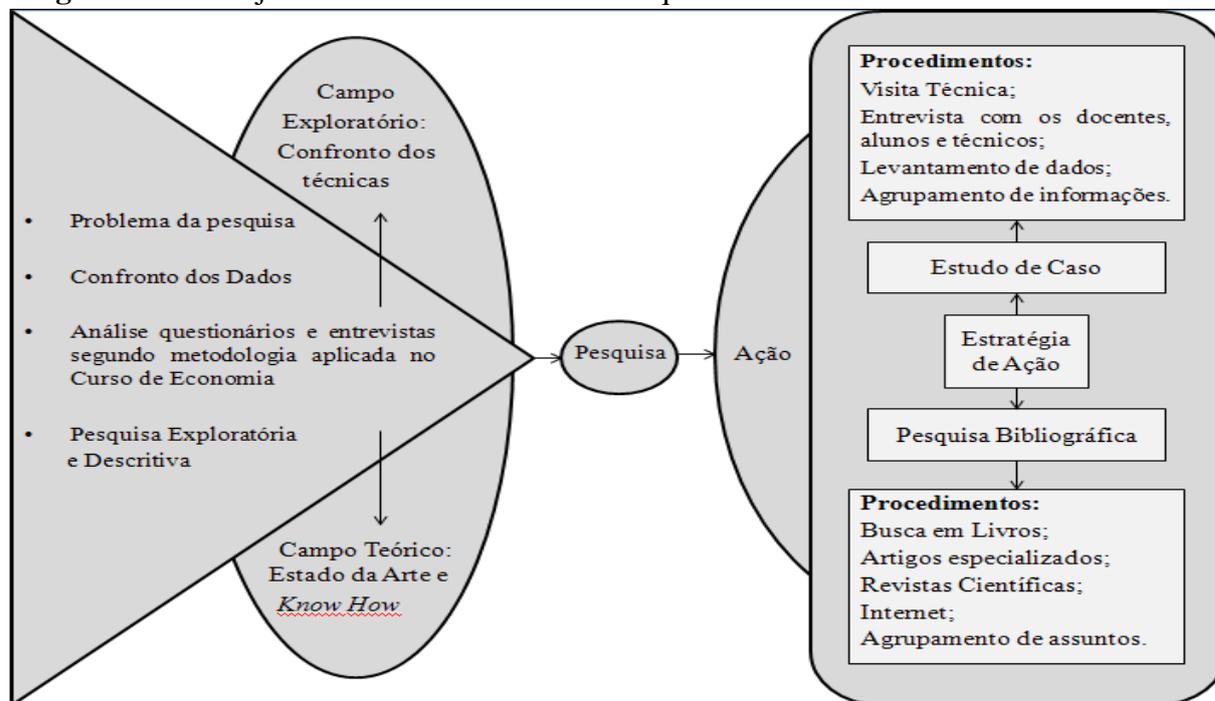
Segundo Siena (2007), as pesquisas podem ser classificadas segundo quatro critérios: natureza, forma de abordagem, objetivos e procedimentos técnicos. Quanto à natureza desta pesquisa, podemos classificar como pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida a soluções de problemas relacionados ao NUCSA.

Quanto à forma de abordagem, pode ser classificada como qualitativa, pois não busca traduzir em números e sim, em interpretações e opiniões. É descritiva, onde os pesquisadores buscam analisar seus dados indutivamente. Também é assim considerado, pois as opiniões dos alunos, professores e diretores é o foco principal.

Em relação aos objetivos, é uma pesquisa exploratória, pois visa explorar os desafios do Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas e construir hipóteses de melhoria. Houve levantamento

de dados bibliográficos para servir como embasamento ao estudo de caso. Nesse contexto, os elementos metodológicos aplicados são apresentados no diagrama abaixo.

**Diagrama 1:** Planejamento e Desenvoltura da Pesquisa



**Fonte:** Elaborado pelos autores com base na pesquisa.

### 3.1 Métodos

Esta pesquisa possui abordagem de natureza qualitativa, pois permite a flexibilidade na interpretação do problema de pesquisa. Trata-se de um estudo de cunho exploratório-descritivo em que foi feito, inicialmente, um levantamento teórico conceitual documental e bibliográfico de modo a desenvolver a compreensão sobre o tema aplicado em pesquisa; e do estudo de caso com entrevistas com o reitor da universidade, chefe do departamento de administração e alunos dos cursos de Administração, Biblioteconomia, Contabilidade, Direito e Economia.

Quanto ao tipo de pesquisa foi utilizado com enfoque qualitativo, pois busca a interpretação dos dados e atribuindo significado, mas usa-se da estatística para a organização das informações.

### 3.2 Procedimentos da pesquisa

o método de Estudo de Caso, de natureza qualitativa e caráter construtivista, ingressando os procedimentos comuns ao método, como observações, entrevistas e demais ações pertinentes, obedecendo ao protocolo de ética em estudo e pesquisa.

Trata-se de um estudo de cunho exploratório-descritivo em que foi feito, inicialmente, um levantamento teórico conceitual documental e bibliográfico de modo a desenvolver a compreensão sobre o tema aplicado em pesquisa. A pesquisa foi realizada em duas etapas: a primeira com os professores mediante reunião presencial com entrevistas, e a segunda ocorreu com a observação e aplicação de questionários presenciais entre os alunos. As duas etapas discorreram sobre os processos desenvolvidos e debate sobre tópicos relacionados ao tema tratado em pesquisa. O objetivo destas etapas neste estudo se voltou para o agrupamento de dados informais e complementares aos procedimentos aplicados em pesquisa.

### Quadro 1- Técnicas e procedimentos de pesquisa.

Procedimento	Descritiva
1 Entrevista	1.1 Técnica de coleta de dados sobre um assunto específico por meio da interação entre pesquisador e o indivíduo que de alguma forma possui uma relação com o elemento em estudo. Permitiu registrar aquilo que os atores consultados puderam afirmar, negar ou argumentar com base nos seus próprios valores lógicos, e em face do objeto em pesquisa.
2 Observação	2.1 Procedimento que permitiu conhecer <i>in loco</i> o ambiente e seu entorno onde as situações acontecem; esclarece sobre a complexidade local e as situações referentes ao desempenho do indivíduo, de modo a gerar informações consistentes sobre o comportamento atitudinais ao longo do processo investigado.
3 Questionário	3.1 Conjunto de questões sistêmicas direcionadas a reunir apontamentos sobre a opinião e o saber do respondente. Permitiu levantar informações específicas oriundas do sujeito requerido, envolvendo assuntos pertinentes ao objeto de estudo. Envolveu questões fechadas ou abertas de acordo a necessidade ao longo desta tarefa.
4 Análise descritiva	4.1 Objetivou relatar características de determinado grupo, fenômeno ou processo. Garantiu confronto sobre as relações de causa/efeito, bem como a interpretação sobre as diversas variáveis encontradas nos fatos investigados.

Fonte: Elaborado pelos autores.

### 3.3 Amostra x População

O Grupo de Foco é um instrumento da metodologia que objetiva coleta, captura de dados e de informações que auxiliam o pesquisador no tratamento, análise e descritiva dos fatos de pesquisa, sendo descrito o grupo de foco por cada departamento pesquisado.

#### 3.3.1. Departamento de Administração

Para o Departamento de Administração a pesquisa é exploratória utilizando-se da pesquisa bibliográfica e do estudo de caso com entrevistas com o reitor da universidade, chefe do departamento de administração e alunos dos períodos do 2º, 4º, 6º e 8º do curso, conforme quadro abaixo especificado.

#### Quadro 2 - Amostra da população pesquisada no Departamento de Administração.

Períodos	Amostra			
	2º	4º	6º	8º
Alunos	21	16	20	13
Professores	9			
Técnicos	1			
Total pesquisado	80			

Fonte: Pesquisa de campo.

#### 3.3.2. Departamento de Biblioteconomia

Tomou-se como população desta pesquisa os docentes e discentes do curso de graduação em Biblioteconomia da IES pesquisada. A pesquisa foi realizada no período de dezembro de 2013, onde foram aplicados questionários *in loco*, para melhor alcance do público da pesquisa.

O questionário utilizado como instrumento de coleta de dados foi respondido por um total de 78 discentes, no entanto, não obtivemos junto ao Departamento do curso o quantitativo total de discentes regularmente matriculados. Da população de 06 docentes, obtiveram-se uma amostra de 04 docentes do curso.

#### 3.3.3. Departamento de Ciências Contábeis

Foi aplicado questionário com 13 perguntas sobre o desenvolvimento dos alunos, gestão participativa, parte estrutural e metodologia de ensino aplicada, para acadêmicos, professores e a Coordenadora do curso.

### 3.3.4. Departamento de Direito

Foram realizadas entrevistas com o corpo administrativo do curso de Direito, sendo o Chefe de Departamento e outros 3 docentes e 81 discentes. O Instrumento de coleta utilizado foi um questionário (em anexo) contendo 10 questões, e foi aplicado com os professores e acadêmicos do curso de Direito, além disso, foi realizada uma investigação in loco na estrutura do núcleo acadêmico. Os métodos utilizados são representados através do quadro a seguir:

**Quadro 03** - Amostra e População do departamento de direito

Departamento de Direito	População	Amostra										Total
		1º Período	2º Período	3º Período	4º Período	5º Período	6º Período	7º Período	8º Período	9º Período	10º Período	
Alunos	500	25	16	0	23	0	9	0	8	0	0	81
Professores	26	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
Técnicos	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0

Fonte: dados da pesquisa

### 3.3.5. Departamento de Economia

O Grupo de Foco deste estudo foi constituído por uma amostra constituída por 5 docentes e 58 alunos do Curso de Economia. A pesquisa foi realizada mediante reunião presencial com entrevistas e questionário direcionado sobre os processos desenvolvidos e debate sobre tópicos relacionados ao tema tratado em pesquisa. O objetivo do Grupo de Foco neste estudo se voltou para o agrupamento de dados informais e complementares aos procedimentos aplicados em pesquisa.

**Quadro 4** - Amostra da população pesquisada no Departamento de Administração.

	Amostra			
	2º	4º	6º	8º
Períodos Aplicados				
Total de Alunos	58			
Professores	5			
Técnicos	0			
Total pesquisado	63			

Fonte: Pesquisa de campo.

### 3.4. Coleta de Dados

Como instrumento da coleta de dados, foi utilizado um questionário, que de acordo com Siena (2007) é um instrumento contendo questões para respostas escritas pelo informante. Neste caso foi utilizado um questionário com questões abertas para obter informações a respeito da percepção dos discentes e docentes a respeito das condições em que o curso que está vinculado se encontra atualmente.

O instrumento utilizado foi composto por três perguntas sendo elas: qual a sua percepção sobre o curso (1); Como seria o curso ideal (2); o que fazer para alcançar esse curso ideal (3).

## 4 RESULTADOS

A proposta do estudo é levantar dados e, com isso, possíveis falhas, diagnosticar, analisar e, conforme anteriormente citado, apresentar ações mediante a consideração de todos os fatores

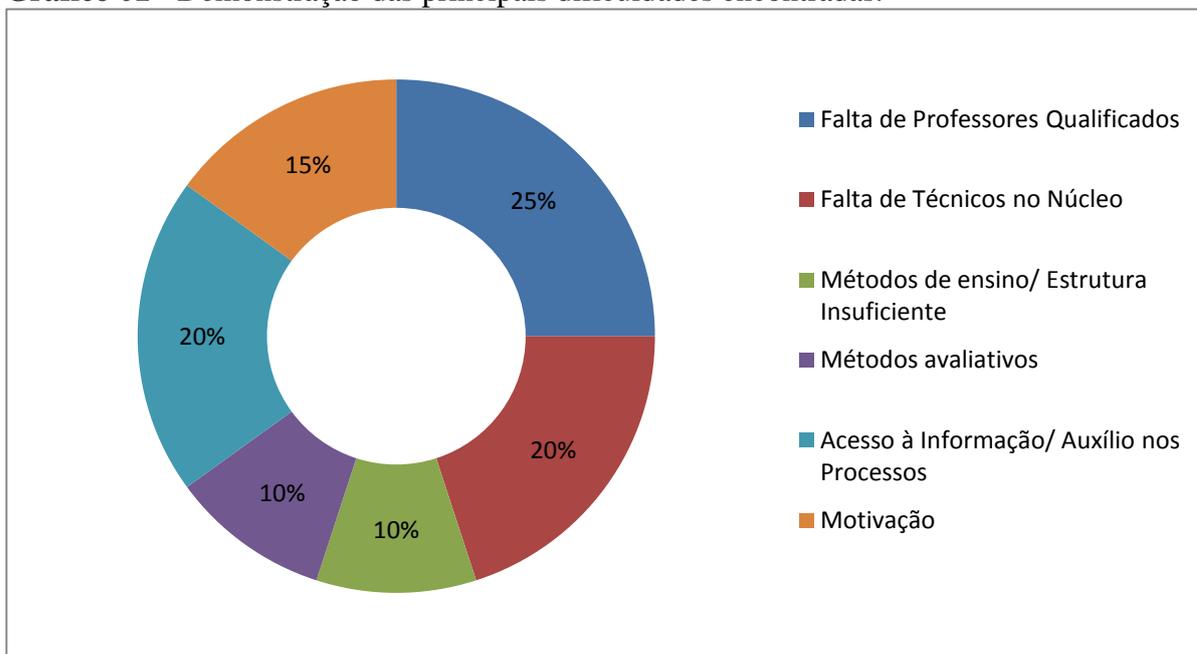
envolvidos na organização solicitante, que, no caso, seria o Núcleo de Ciências Sociais Aplicadas – NUCSA, situado na Universidade Federal de Rondônia – UNIR. Compreender para aperfeiçoar os fluxos processuais, tanto dos departamentos que compõem o NUCSA quanto beneficiar todos os usuários do mesmo – alunos, docentes, etc.

#### 4.1. Cenário Geral dos Departamentos

Após uma análise dos fatores indesejados do NUCSA, identifica-se que há muito detalhes a serem acertados até chegar-se a um nível de excelência nos processos do ambiente. Esses detalhes influenciam no que relaciona o andamento do funcionamento do objeto de estudo em geral, e não apenas em partes.

As variáveis identificadas estão interligadas, de forma que um problema puxa o outro. Falta de funcionários no quadro de docentes, de técnicos, falta de estrutura tanto para os funcionários quanto para os alunos, uma dificuldade na racionalização de processos e a presença de disfunções burocráticas em geral, além de desmotivação de todas as partes envolvidas. Notou-se também que, por mais diferentes que sejam os departamentos, há uma similaridade quanto as dificuldades diagnosticadas, havendo assim um consenso quanto o que deve ser ajustado.

**Gráfico 01** - Demonstração das principais dificuldades encontradas.



**Fonte:** Elaborado pelos autores.

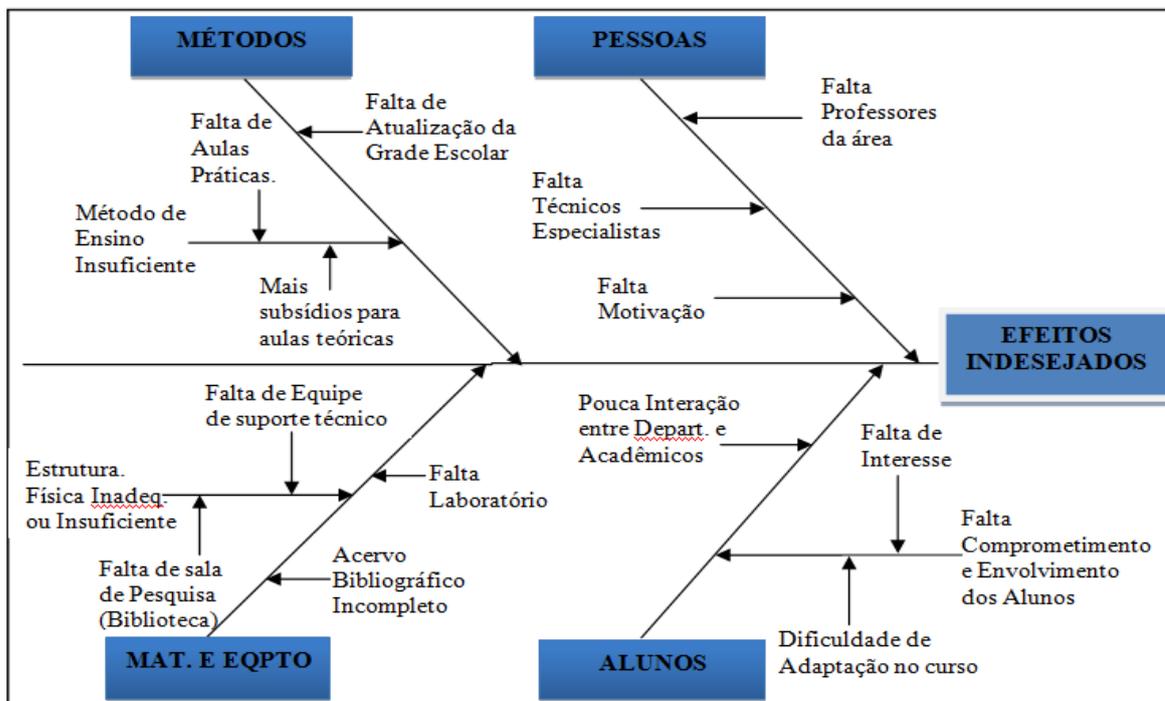
Conforme citado, as principais dificuldades são faltas de professores especializados, falta de técnicos no núcleo, método de ensino defasado em estrutura precária, métodos avaliativos questionáveis, acesso restrito à informação e auxílio quase nulo nos processos do Núcleo, assim como desmotivação generalizada. Esses fatores acarretam a mais consequências, como falta de interesse nos cursos, falta de envolvimento em atividades curriculares existentes, pouca interação entre alunos e departamentos, etc. Ao final, os fatores geram transtornos e acabam desacreditando e desvalorizando a organização estudada.

#### 4.2. Diagnosticando os Problemas Encontrados

Para obtenção dos resultados propostos, os dados obtidos de cada departamento foram relacionados no Gráfico 01 que, demonstra a relação de causa e efeito das variáveis

identificadas de acordo com a sua dimensão. Onde, são observados os problemas mais incidentes no Núcleo de Ciências Sociais-NUCSA.

**Gráfico 02** - Gráfico de Ishikawa: causa e efeito identificados no NUCSA



Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o gráfico apresentado, foram identificados problemas nas dimensões de Métodos, Pessoas, Material e Equipamentos e, Alunos, os quais geram os efeitos indesejados no NUCSA.

### 4.3. Sugestões de Melhoria

A análise justifica-se na correção das dificuldades encontradas em relação ao andamento do curso, bem como possíveis falhas e erros que possam vir a prejudicar as pessoas envolvidas com o departamento estudado. Com isso, visa-se melhoramento contínuo e aprimoramento da parte solicitante, a fim de se obter excelência no funcionamento organizacional.

Após realizada a coleta de dados, foi elaborado quadros divididos em cinco dimensões, na qual está os problemas e as possíveis soluções, descritas a seguir.

#### 4.3.1 Dimensão: Métodos

Na dimensão métodos referentes ao NUCSA, os quais tornam o processo de ensino-aprendizagem difícil tanto para os docentes como para os discentes. A partir dessa constatação foram elaboradas propostas de ajustes e melhorias a serem introduzidas nessa dimensão que, podem ser vistas no Quadro 01, que segue.

**Quadro 05** - Problemáticas e sugestões de melhoria na dimensão métodos

Dimensão: Métodos	
Problemáticas identificadas no NUCSA	Sugestões de melhorias
1 Grade curricular desatualizada	1.1 Fazer pesquisas com acadêmicos e formandos, para saber suas opiniões a respeito do atual ensino;

<b>Dimensão: Métodos</b>	
<b>Problemáticas identificadas no NUCSA</b>	<b>Sugestões de melhorias</b>
	1.2 Realizar pesquisas em outras faculdades para fazer uma comparação e saber como são formadas as suas grades curriculares.
2 Falta de atividade extracurriculares (aulas práticas)	2.1 Incentivar o estágio para que, os alunos possam vivenciar na prática os conhecimentos adquiridos com a teoria dos cursos; 2.2 Elaborar aulas mais práticas, atividades extracurriculares, buscar meio de incentivar os acadêmicos a ingressar em atividades de extensão, pesquisas de campo; 2.3 Buscar parcerias com empresas; 2.4 Realizar palestras e seminários.
3 Falta de métodos avaliativos mais dinâmicos método (existentes) insuficientes	3.1 Pesquisar com os acadêmicos para saber qual a melhor forma de avaliação dinâmica; 3.2 Realizar pesquisas em outras Instituições para trazer novas ideias para dentro da sala de aula.
4 Falta de acesso à informações dos departamentos (Núcleo)	4.1 Sugere-se a contratação de profissionais e treinamento para os já contratados no setor de fornecimento de informações à comunidade acadêmica; 4.2 Criar cartilhas de informação contendo explicações sobre o funcionamento do NUCSA e o detalhamento dos processos de atendimento, como realizar pedidos através de protocolos, horários de atendimento, informações a respeito dos cursos, entre outros.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Como visto no quadro, foram identificadas uma série de problemáticas existentes no NUCSA na dimensão de métodos, das quais foram elaboradas possíveis sugestões de melhorias a serem implantadas no Núcleo pela diretoria, para tornar os processos mais eficientes e eficazes. O que trará benefícios para toda a comunidade acadêmica, incluindo os docentes, técnicos, pessoal de apoio e, os discentes. Sugere-se que, tais melhorias sejam implantadas o quanto antes, pois, os serviços prestados pela universidade devem ter em sua essência priorizar qualidade.

#### **4.3.2 Dimensão: Pessoas**

Foram identificados também, conforme análise do Quadro 02 dificuldades quanto ao quadro de docentes das áreas, assim como técnicos que possam auxiliar nos procedimentos dos departamentos. O fato acarreta desmotivação nas partes interessadas, principalmente nos alunos, que se sentem lesados por conta da falta de pessoal no local, conforme será mostrado a seguir.

#### **Quadro 06 - Problemáticas e sugestões de melhoria na dimensão pessoas**

<b>Dimensão: Pessoas</b>	
<b>Problemáticas identificadas no NUCSA</b>	<b>Sugestões de melhorias</b>
1 Falta de professores especializados	1.1 Processo seletivo (Concurso público) para contratação de discentes mais seletivo e direcionado para áreas de foco da graduação.; 1.2 Formulação através das portarias ou reestrutura de projeto político-pedagógico que atribua como exigência fundamental, formação na área/disciplina que for lecionar.
2 Falta de motivação	2.1 Maior divulgação através de contatos diretos com escolas de ensino médio. 2.2 Aproximação com os centros de ensino técnicos (FIERO/ SEBRAE/ SENAC/ IFPD/ FECOMÉRCIO) que tragam novidades com intuito de convergir as ideias do curso técnico com a graduação, nível superior.

<b>Dimensão: Pessoas</b>	
<b>Problemáticas identificadas no NUCSA</b>	<b>Sugestões de melhorias</b>
	2.3 Maior atenção quanto as necessidades dos alunos, afim dos mesmos sentirem-se valorizados, por conta da falta de preocupação quanto a forma que está sendo exposto o material e/ ou assunto relacionado ao curso.
3 Falta de técnicos especialistas	3.1 Contração de novos funcionários, como o concurso acima citado; 3.2 Investimento em treinamento e especialização.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Conforme descrito e analisado, mostrou-se a necessidade de uma maior preocupação quanto ao quadro de funcionário, a fim de evitar transtornos em relação a pedidos, requerimentos, corpo docente desfalcado e/ou desqualificado e desmotivação generalizada nos departamentos.

#### **4.3.3 Dimensão: Material e Equipamentos**

Conforme a análise apresentada é possível identificar no Quadro 03. vários desafios com relação aos equipamentos e materiais utilizados. Entre os problemas encontrados pode-se destacar a falta de equipe de suporte técnico, o que dificulta o andamento dos processos e protocolos necessários, bem como a falta de estrutura, laboratórios e acervos bibliográficos, resultando no aprendizado incompleto dos alunos. Desta forma, foram elaboradas sugestões de melhorias que serão mostradas ao longo do estudo.

#### **Quadro 07 - Problemáticas e sugestões de melhoria na dimensão equipamentos**

<b>Dimensão: Equipamentos e materiais</b>	
<b>Problemáticas identificadas no NUCSA</b>	<b>Sugestões de melhorias</b>
1 Falta de equipe de suporte técnico	1.1 Realizar a contratação de novos técnicos; 1.2 Sugere-se a criação de uma secretaria, contando com um representante da DIRCA, um representante do NUCSA e estagiários para a realização de trabalhos rotineiros.
2 Falta de laboratório	2.1 Equipar o laboratório de informática com computadores novos e ter um profissional sempre à disposição; 2.2 Retorno do projeto de Consultoria Junior para que os alunos possam dar continuidade ao conhecimento adquirido em sala e desenvolve-lo na prática.
3 Acervo bibliográfico inadequado	3.1 Todo final de ano, ter uma reunião com os professores do departamento para decidirem que material didático irá necessitar para o próximo ano, para dar suporte na transmissão de conhecimentos aos alunos.
4 Estrutura física inadequada ou insuficiente	4.1 Sugere-se a contratação de profissionais que cuidem das instalações elétricas, pois os blocos necessitam de mais luminosidade e as salas com mais tomadas, bem como profissionais que cuidem do ambiente, como a limpeza e fiscalização dos banheiros, salas de aula, e campus em geral; 4.2 Em relação ao ar-condicionado, contratar empresa especializada para prestar o serviço de manutenção corretiva e preventiva em períodos estabelecidos; 4.3 Construção de blocos melhores estruturados, com um aproveitamento de todos os espaços.
5 Falta de salas de pesquisa	5.1 Funcionamento da biblioteca dentro do horário de aula dos alunos do período noturno.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Com o quadro acima, foi possível destacar vários problemas relacionados aos equipamentos e materiais utilizados pelos alunos, professores e funcionários da UNIR. Desta forma, foram propostas várias medidas a serem tomadas para a melhoria dessa dimensão. Com a implantação dessas medidas, haverá um grande progresso em todos os outros fatores. Além disso, é necessário que sejam implantadas com rapidez.

#### 4.3.4 Dimensão: Alunos

De acordo com a pesquisa realizada foi possível observar que existem melhorias a serem consideradas no que tange ao comportamento e atitudes dos alunos. Destacando –se: a falta de envolvimento e comprometimento dos alunos e a falta de interação entre departamento e alunos. Este ponto demonstra que a mudança não é apenas por parte da instituição, mas também é responsabilidade do corpo discente.

**Quadro 08** - Problemáticas e sugestões de melhoria na dimensão alunos

Dimensão: Alunos	
Problemáticas identificadas no NUCSA	Sugestões de melhorias
1 Falta de interação Departamento/Aluno	1.1 Criação da semana de integração envolvendo professores e técnicos. 1.2 Implantação de programa de acompanhamento pedagógico dos acadêmicos (notas e frequências); 1.3 Implantar sistema de nivelamento (revisão de conteúdos através de atividades) no início de cada semestre; 1.4 Desenvolver atividades integradas entre turmas (jogos e atividades extraclases).
2 Falta de envolvimento e comprometimento dos alunos	2.1 Otimizar rotinas de aproximação entre acadêmicos e equipe gestora do núcleo (coordenadores, diretores e reitoria); 2.2 aperfeiçoar espaço de convivência; 2.3 Compartilhar com acadêmicos projetos e necessidades do curso; 2.4 Alinhamento da participação de acadêmicos nos conselhos.

**Fonte:** Elaborado pelos autores.

Esta dimensão apresenta sugestões para integrar os estudantes que estão ingressando na universidade, como também, envolver e acompanhar o rendimento dos alunos mais antigos. O incentivo a participação dos discentes nos assuntos do NUCSA, contribuem para a melhoria do ensino e prevenção de futuros problemas.

## 4 CONCLUSÕES

Enfim, como as variáveis diagnosticadas, vêm-se como resultado previsto, teríamos a previsão de Melhoria na forma de ensino de forma geral, podendo a servir como exemplo para outros núcleos na universidade; Maior envolvimento das partes interessadas (alunos, docentes, técnicos, coordenadores) nas atividades curriculares e extracurriculares propostas, de forma a melhorar o rendimento geral; Simplificação de processos (solicitações, requerimentos, inclusões, etc.), de forma a explicar seus funcionamentos, aplicações e etapas, assim como agilizar para se obter os resultados sem muita espera; Desafogar o Núcleo com as novas contratações, tendo por finalidade a divisão de tarefas com o intuito de eficiência e redução da pressão quanto aos resultados; Aperfeiçoamento da estrutura disponível, não só para o aproveitamento das partes envolvidas, mas de toda a comunidade acadêmica interessada.

A implementação de tais melhorias influenciaria diretamente na forma que se trata os processos e pessoas na organização. Por fim, vale a pena ressaltar que são sugestões que

podem ser aplicadas ou não, conforme as possibilidades e limites intransponíveis existentes dentro do ambiente. Considera-se, assim, a realidade do objeto de pesquisa a fim de evitar a imposição de ideias que são absurdas e desnecessárias. Com isso, deixa-se claro também que são hipóteses passíveis de mudanças com o decorrer de tempo, assim como o aparecimento de novas necessidades. Enfim, espera-se com o presente estudo que seja possível propor e incentivar as mudanças, visando o melhor proveito de todo o potencial a ser explorado por todos envolvidos.

## REFERÊNCIAS

CANTANHÊDE, Anderson Emanuel; TOGNI, Fredy; NEVES, Juliane Saraiva Reis das; ALBUQUERQUE, Patricia Régis Santos; LUNA, Zehedina Feitoza de. **Diagnóstico De Consultoria Do Departamento De Administração Da Universidade Federal De Rondônia**. Porto Velho: UNIR, 2014.

FRANCO, Alexandre Cruz de Mello; SOUZA, Francisco Antônio do Nascimento; FERRARI, Mariana de Mattos; BARRETO, Thiago de Lima. **Relatório De Diagnóstico Referente Ao Departamento De Economia Da Fundação Universidade Federal De Rondônia (Unir) Empresa: Staff Consultoria**. Porto Velho: UNIR, 2014.

MONTEIRO, Danilo Lima; BRANTS, Jéssica Bulhosa; SANTOS, Jéssica Barbosa Santos; GRANO, Lidiane Alexandra; LIMA, Niccole Oliveira Araújo. **Relatório Da Consultoria Foccus No Nuca, Com Foco No Curso De Biblioteconomia**. Porto Velho: UNIR, 2014.

NASCIMENTO, Natália Talita Araújo; LOPES, Jana Aparecida Pereira; ARAUJO, Lílian Pereira; TAVARES, Quetlele Gouvêa; MORAES, Vinícius Costa. **Relatorio De Consultoria Apresentado Ao Departamento De Direito Do Nucleo De Ciencias Socias Aplicadas Da Universidade Federal De Rondonia**. Porto Velho: UNIR, 2014

OLIVEIRA, Clésia M.; SANTOS, Marcos C. et al. **Relatório Final: consultoria ao Núcleo de Ciências sociais Aplicadas da Universidade Federal de Rondônia**: Campus José Ribeiro Filho. Relatório. Porto Velho: Departamento de Administração, 2014.

VIEIRA, Aleksey Máximo Da Silva; CANTANHÊDE, Alexandre De Oliveira; PINHEIRO, Francisco Adrianilson; MIRANDA JUNIOR, Jackson Jose Sales; GALDINO, Leandro Ualan Rodrigues; MOREIRA, Tiago Da Silva. **Oráculos Consultoria - Estudo Dentro Da Unir Voltada Para O Curso De Contabilidade. Relatório Executivo**. Porto Velho: UNIR, 2014.

SIENA, O. Metodologia da pesquisa científica: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Porto Velho: [s.n.], 2007.