

ALUNOS INGRESSANTES E FORMANDOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO PUC – MINAS *CAMPUS* POÇOS DE CALDAS: MOTIVAÇÕES E EXPECTATIVAS

Por:

Alessandra Valim Ribeiro, Bolsista PROBIC 2005 - PUC – Minas *campus* Poços de Caldas

Prof. Rogério Francisco de Oliveira Bonatto, PUC – Minas *campus* Poços de Caldas

Gestão e Conhecimento, v. 2, n. 2, março/junho 2006

<http://www.pucpcaldas.br/graduacao/administracao/gestaoeconhecimento.htm>

RESUMO

O estudo se propõe a explorar como alunos ingressantes no Curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, *campus* Poços de Caldas, exprimem suas expectativas com relação a este curso e como os alunos formandos exprimem suas motivações para o exercício profissional. O objetivo é identificar como o curso em questão concorre para a formação do sujeito administrador e como os sujeitos da pesquisa exprimem em seus textos a avaliação de sua formação e as possibilidades abertas a partir dela. Os instrumentos de pesquisa adotados constam de perguntas fechadas - com o objetivo de traçar um perfil do grupo - bem como de perguntas abertas, em vista de explorar como uns exprimem suas expectativas e outros, suas motivações a partir dos discursos textuais que constroem. Os discursos são construídos a partir da percepção da situação educacional vivenciada, do ambiente e da interpretação que o sujeito elabora deste cenário. Neste sentido, os mapas de associação de idéias são técnicas que dão suporte à análise bem como visibilidade aos resultados. São construídos, de forma flexível, a partir da definição de categorias que buscam refletir os objetivos da pesquisa. A análise das respostas, decorrente dos mapas discursivos – que procuram compreender os motivos de ordem racional e os de tonalidade emocional –, permite identificar em que medida os sujeitos da pesquisa, a partir da experiência escolar que iniciam ou que concluem, percebem a ampliação de seu espaço de movimento livre (K. Lewin) tanto pessoal quanto profissional. Com os resultados obtidos, apresenta-se sugestões de melhorias ao Projeto Pedagógico vigente, no intuito de agregar novos valores ao curso de Administração da PUC Minas - *campus* Poços de Caldas.

1 BREVE RELATO - O SENTIDO E O DISCURSO

Segundo Mary Jane Paris Spink e Benedito Medrado (1999), o sentido que as pessoas dão às suas vidas e às suas ações, além de ser uma construção social, é interativo sendo que através dele, as pessoas compreendem e lidam com situações a sua volta de maneira efetiva e o que media essa interatividade são justificativas e explicações expressas nas práticas discursivas. Dessa forma é fato que existem prescrições e regras lingüísticas que orientam e tendem a reproduzir discursos aceitos e comumente usados.

Porém, os discursos não são construídos somente por padrões, expressões que as pessoas aprenderam a reproduzir. Eles são constituídos a partir de uma linguagem pessoal e social.

Conforme Spink e Medrado (1999), não se trata de observar a especificidade do

individual diante do global ou vice-versa, mas sim estimular a produção de sentidos que tragam à tona expectativas e motivações intrínsecas do indivíduo, possibilitando um novo posicionamento das relações sociais cotidianas. As práticas cotidianas, desta forma, permitem entrever como os sujeitos se compreendem e compreendem a realidade na qual estão inseridos. Mais ainda, permitem compreender como vão se constituindo estas subjetividades. No caso, o que interessa é como, através dos discursos dos sujeitos da pesquisa, pode-se entender a constituição do sujeito administrador, a partir de sua formação acadêmica e aqui as possibilidades e ferramentas disponíveis para aprimorar o processo de apropriação do conhecimento, aqui através da graduação em Administração.

1.1 As questões levantadas

A premissa da necessidade da formação científica do administrador, assim como a observância das constantes mudanças políticas, sociais e econômicas coloca a questão da definição do perfil do administrador em pauta, ressaltando a valorização do profissional dentro das organizações como diferencial na dinâmica da competitividade, levantando duas questões:

- Como se manifestam as expectativas do aluno ingressante quanto as suas possibilidades de atuação profissional, a partir de sua opção pelo curso de Administração da PUC Minas – *campus* Poços de Caldas?
- Como se manifesta a percepção do formando relativa à conclusão do curso de Administração da PUC Minas - *campus* Poços de Caldas, no que se refere a sua possibilidade de atuação profissional, a partir de sua formação acadêmica?

Toda a dinâmica dos tempos atuais faz muitas vezes passar despercebidos pequenos detalhes, os quais podem mudar completamente o foco de determinada situação. Práticas cotidianas, hábitos e convenções sociais nos remetem a uma situação de reproduções automáticas de discursos pré-estabelecidos.

Porém, faz-se necessária uma pausa e um questionamento sobre as reproduções automáticas destes discursos, por consequência, das ações, no intuito de perceber os

porquês de tais movimentos. Através de um questionamento constante, pode-se sugerir com mais clareza e agilidade as mudanças que se fazem necessárias dentro de um contexto já estabelecido.

Dentro do ensino acadêmico isso não é diferente. A elaboração e aplicação de um projeto pedagógico para determinado curso não resultam necessariamente em sua integral percepção, seja pelo próprio corpo docente, seja pelo aluno. Essa percepção está inserida dentro de uma complexidade maior, na qual se considera tanto o ambiente quanto a bagagem psicológica e social das partes, definida mais adiante por “espaço de vida” ou “espaço de movimento livre”.

Quando não há um motivo claramente definido ao se optar por determinada profissão, a probabilidade de desistência do curso é alta e ainda, quando as possibilidades de atuação dentro dessa profissão não são visualizadas, cria-se uma limitação das possibilidades de expressão profissional e até de vida do indivíduo. Em face a essas afirmações, questiona-se sobre o quanto às pressões e influências externas são relevantes nesse processo e mais, o quanto esse mesmo processo, no caso a formação acadêmica em administração, está condizente com as expectativas dos ingressos.

Essa pesquisa é o início de uma proposta de estudo, podendo vir a ser aprofundada posteriormente, buscando analisar mais detalhadamente os resultados obtidos objetivando um benefício ainda maior, no tocante ao aproveitamento efetivo da graduação em Administração.

1.2 OBJETIVOS

O objetivo final desse projeto é estabelecer uma correlação entre Projeto Pedagógico do curso de Administração da PUC Minas - *campus* Poços de Caldas, sua aplicação e a percepção do aluno de graduação frente às possibilidades decorrentes a sua formação acadêmica.

O objetivo maior dessa pesquisa é oferecer elementos para a discussão do projeto pedagógico vigente, em vista a contribuir para que o curso de Administração tenha todos seus componentes curriculares percebidos e aproveitados de maneira eficaz pelo formando, uma vez que a intenção é formar profissionais qualificados e preparados

para todo universo e possibilidade profissional pertinente ao administrador.

1.3 METODOLOGIA

O conceito das “Práticas Discursivas” remete a momentos de resignificações, de rupturas, de produção de sentidos, sendo definido como linguagem em ação abrindo espaço para uma releitura do que é percebido dentro de uma realidade, saindo de uma zona de conforto e permitindo a exploração de novas vertentes e tem como elementos constitutivos a dinâmica, as formas e os conteúdos das formações discursivas. Os autores desse conceito, sugerem que, no cotidiano, o sentido decorre do uso que se faz de repertórios interpretativos disponíveis, podendo através desses repertórios entender tanto a dinâmica quanto a variabilidade das comunicações cotidianas. (SPINK, 1999)

Durante todo processo investigativo dessa pesquisa, as falas dos alunos foram priorizadas, seja através do uso da linguagem escrita, seja através das falas, para se conseguir uma visão ampla de suas percepções – emocionais e racionais – referente à graduação pela qual optaram.

Entretanto, no sentido de estruturar e identificar de maneira sistemática o público-alvo do trabalho trabalhou-se também a abordagem quantitativa, buscando o perfil socioeconômico básico dos entrevistados, conjuntamente com a valorização de atividades e áreas administrativas.

O estudo foi realizado em uma amostra assim dividida:

1. Alunos do primeiro período do curso de Administração – PUC Minas-
Campus Poços de Caldas (1º semestre 2005);
2. Alunos formandos do curso de Administração (1º/ 2º semestre 2005).

Os dados foram coletados através de:

- Análise documental – Projeto pedagógico do curso de Administração PUC Minas – *campus* Poços de Caldas;
- Questionários – Formulados com questões discursivas e aplicados em toda população da pesquisa;
- Entrevistas, através de técnica de grupo focal, em pequeno grupo de alunos formandos, selecionados de forma voluntária.

Foi realizada análise quantitativa das informações sobre o perfil dos sujeitos e

análise qualitativa da prática discursiva relativa às expectativas dos sujeitos a respeito do curso de Administração que iniciaram, bem como às motivações dos sujeitos que concluem o curso para sua inserção no campo de atuação profissional como administrador.

2 SURGIMENTO DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO E A PUC MINAS

Administrar! Cada vez mais se torna necessário saber administrar com eficiência, seja nosso tempo, seja nosso trabalho, seja uma empresa. Alguns fatos da história antiga nos levam a crer na existência de noções administrativas desde os mais remotos tempos, como por exemplo, a construção das pirâmides, toda a organização medieval, o período mercantilista, as grandes navegações, porém a Administração como ciência somente toma corpo após a Revolução industrial, quando surge a necessidade iminente de novas regras, técnicas e tipos de registros cuja aplicação torna-se fator relevante para a estruturação da indústria e do novo comércio.

Conforme o artigo “O ensino da administração no Brasil” (2005), publicado pela Universidade Federal Fluminense - UFF, *campus* de Macaé/RJ, os primeiros cursos direcionados ao ensino da Administração, surgiram por voltam de 1881 com a fundação da “*Wharton School*” nos Estados Unidos.

No Brasil, porém os primeiros cursos de Administração surgem somente na década de 40, com o aumento da procura por profissionais preparados para as funções de controlar, analisar e planejar atividades empresariais.

A Fundação Getúlio Vargas - FGV, fundada em 20 de dezembro de 1944, é um marco na história dos cursos de Administração no Brasil, não somente por ter sido pioneira no ensino da Administração, mas também por ter sido berço dos primeiros institutos de investigação econômica brasileiros.

A FGV nasceu do Departamento de Administração do Serviço Público - DASP, que tinha como finalidade “*estabelecer um padrão de eficiência no serviço público federal e criar canais mais democráticos para o recrutamento de recursos humanos para a administração pública, através de concursos de admissão*”. (UFF, 2005, p.2). Então, no governo de Getúlio Vargas, o DASP é transformado na primeira instituição

brasileira voltada ao ensino administrativo.

A Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo – FEA/USP foi fundada em 1946, com objetivo de atender a demanda de grandes estabelecimentos, tanto públicos como privados, os quais movimentavam altos volumes de capital necessitando para isso uma administração mais técnica.

A instituição estabeleceu importantes contatos em seus primeiros anos: Federação das Indústrias, Associação Comercial do Estado de São Paulo e com a iniciativa privada, proporcionando ao corpo docente a possibilidade de atuar também como consultores dessas organizações.

Ressalta-se, no entanto, que nos vinte primeiros anos de sua existência, a FEA tinha como oferta somente o curso de Economia e Ciências Contábeis, sendo somente no ano de 1963 iniciado o curso de Administração.

Juntamente com a FEA, foram criados institutos que desempenharam papéis relevantes no cenário do poder econômico do país sendo o um dos mais importantes, o Instituto de Administração, o qual se sagrou como um respeitável pólo de pesquisa e desenvolvimento de projetos até meados dos anos sessenta. O mesmo atuava prestando serviços em entidades públicas e privadas e em treinamento de pessoal. No ano de 1972, passou por uma reestruturação transformando-o em um importante órgão captador de recursos no interior da FEA.

Outro marco no ensino da Administração foi criação da Escola de Administração de Empresas de São Paulo - EAESP, no ano de 1946, resultado de uma ação conjunta da FGV, setor privado e governo brasileiro. A EAESP foi estrategicamente fundada em São Paulo/SP visando atender a demanda criada por empresas locais, uma vez que a cidade já era intitulada de “coração financeiro do Brasil”. Também aqui foi firmado um acordo com instituições norte-americanas as quais mantiveram na EAESP uma missão universitária de especialistas até o ano de 1965, possibilitando uma boa estruturação acadêmica à mesma.

Em 09 de setembro de 1965, é então regulamentada a profissão do administrador através da Lei nº. 4769/65 (BRASIL, 1965).

No final dos anos sessenta, os cursos de Administração passam a ser vinculados, não somente as instituições universitárias, mas também as faculdades isoladas que se multiplicavam na sociedade brasileira, sendo este um reflexo das transformações

econômicas, haja vista a entrada das grandes empresas estrangeiras e também o crescimento das estatais, sendo necessária mão-de-obra técnica para o exercício de suas funções administrativas. Tais funções, no entanto somente poderiam ser desempenhadas por profissionais qualificados e com carteiras expedidas pelo Conselho Federal de Administração – CFA, órgão responsável pela fiscalização da profissão.

A Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais foi criada em 1958 e está hoje entre as cinco maiores instituições de ensino superior do País em número de alunos e também em qualidade de ensino. São cerca de 50 mil estudantes matriculados nos 41 cursos de graduação e de pós-graduação, ministrados por 2.272 professores e sustentados por uma infra-estrutura técnica e administrativa que reúne aproximadamente 1300 empregados, nos *campi* de Belo Horizonte, Poços de Caldas e Arcos, e nas unidades de Betim, Contagem, São Gabriel, Guanhães, Serro e Barreiro.

A universidade tem como objetivo preparar seus alunos não somente de forma técnica, mas também ampliar a visão crítica, ética e cidadã do indivíduo, incentivando uma postura pró-ativa e uma atuação empreendedora necessárias para um mundo em constantes e profundas transformações.

Faz parte também da missão da Instituição, buscar a integração do homem à sociedade, estendendo a aplicação do conhecimento tecnológico e científico à construção do mundo em que atua.

3 O CURSO DE ADMINISTRAÇÃO E A PERCEPÇÃO DO ALUNO

Supõe-se que a escolha pela carreira profissional acontece por diversas maneiras: vocação, afinidade, imposição dos pais, busca pelo status da profissão, porém observa-se que a finalidade é, na maioria das vezes, a mesma: a busca por uma condição de vida mais satisfatória, através do aprendizado de uma profissão.

É fato que a formação acadêmica do administrador o habilita a trabalhar em diversas áreas, sejam as mesmas públicas ou privadas, atuando em setores como o de finanças, produção, orçamento, marketing, recursos humanos ou em outras áreas organizacionais. Entretanto, novos campos de atuação surgiram nos últimos anos, como por exemplo, a administração esportiva, a administração cultural, cooperativismo, tele trabalho e outras inúmeras oportunidades advindas de um ambiente competitivo,

heterogêneo e em constante mudança como é hoje o mundo globalizado.

A formação técnica do indivíduo deve hoje estar integrada a formação do profissional competente e consciente, cuja visão deva ser interdisciplinar, levando ao desenvolvimento de novas habilidades, hábitos e atitudes.

O Art.3º da Resolução nº. 1, de 02 de fevereiro de 2004, do Conselho Nacional de Educação assim define o perfil do formando em Administração:

“Art. 3º O Curso de Graduação em Administração deve ensejar, como perfil desejado do formando, capacitação e aptidão para compreender as questões científicas, técnicas, sociais e econômicas da produção e de seu gerenciamento, observando níveis graduais do processo de tomada de decisão, bem como para desenvolver gerenciamento qualitativo adequado, revelando a assimilação de novas informações e apresentando flexibilidade intelectual e adaptabilidade contextualizada no trato de situações diversas, presentes ou emergentes, nos vários segmentos do campo de atuação do administrador.”

Aprender técnicas administrativas tornou-se elementar uma vez que adotar uma postura de busca continuada do conhecimento, habilidades e atitudes é atualmente condição essencial para o exercício da profissão.

Assim sendo, o atual desafio do curso de graduação está em identificar e perceber conjunto de expectativas no tocante à composição do perfil profissional do administrador, resultante tanto de uma macro visão do ambiente, focando os diversos campos de atuação profissional, quanto de uma micro visão ambiental focando o aluno ingressante.

A motivação para o aprendizado é componente subjetivo e do ambiente, porém pode ser trabalhada de maneira coletiva no intuito de despertar o interesse do aluno fazendo-o perceber o leque de possibilidades que se abre.

Sueli Damergian (1988), em seus estudos sobre “O inconsciente na interação humana” diz que em 1935, Kurt Lewin já referia em suas pesquisas sobre o comportamento social ao importante papel da percepção relacionada a motivação. Para melhor explicar a motivação do comportamento, elaborou a “Teoria de Campo” que se baseia em duas suposições fundamentais:

- O comportamento social é derivado da totalidade de fatos coexistentes ao seu redor, sendo esses fatos dinâmicos e dependentes de uma interação

(relação) com as demais partes.

- O comportamento humano não se baseia tão somente do passado ou do futuro, mas do campo dinâmico atual e presente. Esse campo dinâmico é o "*espaço de vida que contém a pessoa e seu ambiente psicológico*".

Portanto, o atual comportamento do indivíduo se fundamenta em sua bagagem emocional, assim como do ambiente no qual ele está inserido e como o percebe. As pesquisas realizadas por Lewin evidenciaram que a produtividade do grupo e sua eficiência não dependem exclusivamente da competência de seus membros, mas estão intimamente relacionadas com as relações interpessoais estabelecidas.

O "*espaço de movimento livre*", conceito psicológico proposto por Kurt Lewin, o qual retrata os estudos da "*Teoria de Campo*" sobre a motivação do comportamento, diz que há dois tipos de interdição no que se refere à motivação:

- ✓ Social: referente ao que é proibido ao indivíduo, interna ou externamente, o que lhe dificulta as ações;
- ✓ Psicológica: referente à consciência do indivíduo a respeito do que é ou não é capaz de fazer.

Tais conceitos, segundo Damergian (1988), se tornam pertinentes quando se quer saber sobre a percepção do caminho a se percorrer entre o sonho e a sua realização, no caso do aluno do curso de Administração, entre o ingresso na faculdade e sua atuação no campo profissional.

Pesquisas sobre a formação profissional adequada, têm sido desenvolvidas em várias esferas do ensino, desde o fundamental até nos cursos de pós-graduação. A Secretaria de Formação Profissional do Ministério do Trabalho, desde 1995, procura abordar a melhoria da formação profissional, através da implantação de projetos, definindo diretrizes nos campos políticos, institucionais pedagógicos e operacionais, visando preparar a cada ano, uma parcela da população economicamente ativa para o mercado de trabalho. Entretanto, sabe-se que os campos de atuação do administrador são vastos e cheios de variáveis, em constantes e rápidas mudanças, que devem ser percebidas pelo aluno no decorrer do curso de graduação.

A visão voltada somente ao "*mercado*" restringe de maneira considerável a oportunidades potenciais a serem percebidas pelo aluno quando se considera o vasto campo de atuação que terá para exercer sua profissão. O mercado na realidade está

contido em um universo maior muitas vezes despercebido por profissionais, pelo aluno e até mesmo pelo corpo docente. Tal universo pode ser determinado como sugerem Rebelatto e Botomé (1999), de “*campo de atuação profissional*”.

O mercado de trabalho define-se em essência, pela oferta de empregos existentes, no entanto deve-se reforçar a idéia de que as “*possibilidades de atuação*” do profissional vão além dos empregos oferecidos, verificando-se, sob esse ângulo, uma falha nos cursos de graduação, no que diz respeito a sua condição de orientadores profissionais, uma vez que técnicas e modelos de atuação profissional pré-estabelecidos são comumente ensinados em detrimento as outras possibilidades de realização do exercício da profissão. (REBELATTO E BOTOMÉ, 1999)

A percepção do aluno ingressante sobre suas possibilidades de atuação é na maioria das vezes, diferente das percepções do aluno formando já que sofrem influências e modificações ao longo dos períodos da graduação e simultaneamente, são impactadas pelas mudanças nos cenários profissionais.

O projeto pedagógico deve ser entendido como promotor de nova relação entre mundo acadêmico e o campo de atuação do administrador, onde se ressalta a importância da flexibilidade e da agilidade em se perceber as mudanças e as carências emergentes do mundo globalizado e não como algo “formatado e definitivo”, visão esta, propulsora dessa pesquisa.

3.1 PROJETO PEDAGÓGICO

Muitas foram as mudanças nos cenários global e local, com reflexos nas áreas política, econômica, social, cultural – e como não poderia deixar de ser, nos modelos de gestão organizacional. As teorias de Taylor, de Ford, de Mayo, ainda são referencias no ensino da Administração, porem não mais representam, de modo geral, a realidade administrativa das empresas.

Então, quando se enfoca o ensino superior, a preparação do sujeito para o exercício de uma profissão, considerar o novo cenário, conseqüentemente, as novas necessidades do mundo corporativo relativas ao perfil do administrador, torna-se essencial. Elementos de um cenário dinâmico e heterogêneo, as Instituições de Ensino Superior – IES devem promover a formação adequada do individuo para o exercício da

profissão escolhida e, ao mesmo tempo, serem pioneiras na percepção das mudanças socioeconômicas, ambientais, dentro de uma visão global e local, antecipando-se a elas, se possível!

A velocidade dessas mudanças tem aumentado todos os dias: o desenvolvimento tecnológico atingiu um patamar no qual as distancias não são consideradas, o acesso esta cada dia mais facilitado, a linguagem é universal e as barreiras são diminuídas através do processo de globalização, gerando a necessidade de aprendizagem e reciclagens constantes.

O novo discurso gerencial ratifica o surgimento de uma concepção de gestão empresarial, onde as habilidades pessoais e interpessoais tornam-se fundamentais, haja vista as vantagens competitivas estarem atualmente, intimamente ligadas ao capital humano das empresas. A diferença hoje, está no indivíduo, na sua capacidade, criatividade e pró-atividade.

No entanto, para que o ensino superior acompanhe, satisfatoriamente, todo dinamismo do mundo contemporâneo, é condição fundamental, que os objetivos educacionais, estejam alinhados e sejam previamente conhecidos, no intuito de se ressaltar os conteúdos relevantes que merecem ser tratados, assim como, a forma de apresentação das matérias, para que o empirismo ceda lugar ao planejamento estratégico.

A identificação das necessidades e desejos dos alunos torna-se evidentemente, fonte primaz na elaboração das metas e objetivos das IES, verificando-se as condições atuais e comparando-as, como as ideais, determinando os ajustes para se chegar a um resultado satisfatório, para a instituição, para o aluno, para o mercado de trabalho, através da construção do perfil desejado do formando em Administração, tudo realizado pela elaboração e constante atualização do projeto pedagógico.

Quando a PUC Minas homologou o convenio com a AME, no ano de 1996, o curso de Administração, adotou o Projeto Pedagógico da PUC Minas, desenvolvido para os *campi* de Belo Horizonte, isso em relação as turmas entrantes, mantendo-se para as turmas em curso, o projeto adotado pela autarquia.

Somente em maio de 1999, foi desenvolvido um projeto pedagógico, atualizado e direcionado para a realidade do *campus* de Poços de Caldas, em um trabalho conjunto da coordenação e dos professores, visando, principalmente, estabelecer uma correlação

entre a realidade empresarial local e o ensino superior em Administração.

No momento, o projeto pedagógico do curso de Administração está sendo revisado, buscando ajusta-lo a realidade presente, mas para fim de conhecimento e referencia, neste trabalho, apresentar-se-á o projeto pedagógico em vigor, citando suas principais características.

4 RESULTADO DOS QUESTIONÁRIOS

Na seção anterior, observou-se que o Conselho Nacional de Educação, no Art.3º da Resolução nº. 1, de 02 de fevereiro de 2004, define claramente qual o perfil desejado do aluno ao concluir a graduação em Administração, no entanto para que se possa desenvolver um projeto pedagógico coerente com esse objetivo, de modo a tornar o ensino eficiente do ponto de vista acadêmico e motivador pelo ponto de vista do aluno, deve-se primeiramente buscar elementos que possam dizer quem é o aluno ingressante, de forma sistemática e científica. Para isso, procurou-se identificar tanto aspectos quantitativos (socioeconômicos), quanto aspectos qualitativos (expectativas pessoais e profissionais), que permitiram o traçar de um perfil um pouco mais rico e detalhado.

Estudos de perfis socioeconômicos de alunos ingressantes nas universidades são realizados com frequência através de questionários aplicados aos vestibulandos. Porém pouco se sabe sobre as expectativas do aluno em relação ao curso escolhido, assim como suas propensões pessoais e profissionais, relacionadas à conclusão do curso de graduação.

A proposta deste trabalho é uma abordagem diferenciada sendo que a pesquisa foi realizada com os alunos efetivamente matriculados no primeiro período do curso de Administração e porque as informações foram analisadas através da prática discursiva, ou seja, através da expressão textual e de seu sentido, entendida como expressão da visão de mundo e prática do sujeito em questão.

Tendo como instrumento de análise das informações a prática discursiva, em uma segunda etapa da pesquisa, trabalhou-se com alunos matriculados no último período do curso, procurando perceber, através do discurso empregado e de seu sentido, os reflexos da graduação, comparando os resultados das duas amostras.

De acordo com a metodologia escolhida para a realização desse projeto, foi

elaborado um questionário composto por questões diretas (objetivas) e por questões abertas (subjetivas): as primeiras visando traçar o perfil socioeconômico do aluno ingressante e algumas características que o levaram a optar pelo curso de Administração da PUC Minas - *campus* Poços de Caldas e as demais questões, buscando conhecer de modo discursivo suas expectativas pessoais e profissionais. No tocante ao aluno formando, elaborou-se um novo instrumento de pesquisa, também buscando dados para definição do perfil sócio-econômico do aluno, complementado por questões discursivas, cuja intenção foi conhecer os valores pessoais e profissionais agregados ao cotidiano do aluno, suas expectativas profissionais e por fim, a avaliação da eficácia e eficiência dos componentes curriculares e sua aplicação.

O relatório a seguir, baseado nas explicações metodológicas acima, dividir-se-á em dois momentos: na apresentação dos resultados mensuráveis e posteriormente, na análise das respostas discursivas.

4.1 Alunos ingressantes: Perfil socioeconômico

A primeira questão identifica a faixa etária dos alunos matriculados no primeiro período do curso de Administração, com um intervalo de cinco anos em cada alternativa apresentada: 17 a 21 anos; 22 a 26 anos; 27 a 31 anos; 32 a 36 anos; 37 a 41 anos e acima de 41 anos.

A faixa dominante ainda é a dos alunos entre 17 e 21 anos com um percentual de 65,52% das respostas, porém índices expressivos aparecem tanto nas faixas que vão de 22 a 26 anos (22,41%) como na faixa de alunos 27 a 31 anos, 10,34%.

Pode-se classificar como “esperada” a incidência maioritária na primeira faixa, porém a expressividade dos outros índices traz à tona a questão da retomada da vida acadêmica, por motivos diversos não abordados, sendo esta uma vertente passível de estudos posteriores.

Um outro aspecto abordado foi o percentual de homens e mulheres dentro de sala de aula: 51,72% dos respondentes são do sexo feminino e 48,28% masculino.

Embora a diferença entre os índices seja pequena, pode-se sugerir uma justificativa para a maioria feminina, baseada em estudos a respeito de tendências mercadológicas, a busca da mulher por novos campos de atuação visando não somente o

sustento próprio e familiar, mas também a busca pela sua realização profissional e pessoal.

As maiorias das mulheres têm de 17 a 21 anos (39,66%), apresentando percentuais bem menores nas faixas seguintes: 22 a 36 anos - 8,62% e 27 a 31 anos – 3,45%. Os homens estão distribuídos de uma maneira um pouco mais uniforme, sendo que 25,86% deles têm de 17 a 21 anos, 13,79% encontram-se na faixa de 22 a 26 anos e 6,90% na faixa de 27 a 31 anos.

De maneira complementar, identificou-se que 43,10% dos alunos entrevistados concluíram o ensino médio no ano de 2004, ou seja, ano seqüencialmente anterior ao ano do ingressante na universidade. Desse percentual, 52,64% encontram-se na faixa etária de 17 a 21 anos.

No entanto, dentro da mesma lógica, índices significativos aparecem no período que abrange os anos de 2003 a 1996, atingindo patamares entre 10,34% (2002) à 6,90% (1996), reafirmando as observações acima descritas sobre a volta à Academia.

Dentro do que se nomeia nesta pesquisa “ensino médio”, há também uma subdivisão: ensino médio tradicional – composto pelos antigos primeiro, segundo e terceiro colegiais, cursados tradicionalmente em três anos consecutivos e o ensino profissionalizante – cursado também em três anos (via de regra), porém voltado ao exercício técnico de uma profissão específica.

Respeitando essa separação, o percentual obtido foi que 82,76% dos alunos cursaram o ensino médio tradicional contra 13,79% de alunos vindos de cursos técnicos profissionalizantes.

Ainda abordando a procedência escolar destes calouros do curso de Administração, tem-se que 51,72% cursaram instituições públicas durante o ensino médio contra 48,28% vindos de instituições particulares.

Um ponto bastante relevante da pesquisa foi a abordagem da renda familiar dos respondentes.

Os dois primeiros índices, de 01 a 05 Salários mínimos (SM) e de 06 a 10 SM apresentaram o maior percentual: 36,21% e 31,03% respectivamente e os mesmos convertidos em valores correntes atuais, caracterizam uma população classificada economicamente como “Classe média baixa”, salientando que, apenas 0,71 a 1,14% da renda familiar dessa categoria socioeconômica é disponibilizada para despesas com

estudos, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE.

Dentre os alunos alocados na faixa de 01 a 05 SM 24,14% estão na faixa etária de 17 a 21 anos e outros 27,59% com a mesma faixa etária, indicaram como renda familiar entre 06 e 10 SM.

Esses resultados levantam uma questão importante sobre a possibilidade de evasão, pois é a renda familiar é fator relevante na continuidade dos estudos e assim sendo, pergunta-se quais formas mais eficientes de se planejar programas no intuito de manter o aluno na academia, assunto passível de investigações mais profundas.

Os outros 32,76% dos respondentes de subdividem entre as classes de 11 a 15 SM (13,79%), 16 a 20 SM (12,07%) e acima de 21 SM (6,9%), apresentando um perfil socioeconômico classificado como “Classe média alta”, neste caso revertendo de 1,66 a 2,87% ou mais de sua renda familiar para despesas relacionadas com estudos. Uma margem ainda preocupante, porém um pouco mais confortável que a primeira se considerada a evasão por motivos financeiros.

A maioria absoluta dos alunos é solteira (94,83%) e apenas 8,62% já estão casados e quanto à naturalidade, os percentuais indicam que 67,24% dos entrevistados são naturais da cidade e 27,59% são de outras localidades, embora atualmente 89,66% dos alunos em questão residam na cidade.

4.2 Percepções preliminares sobre o curso

A Universidade, assim como qualquer outra empresa ou instituição de ensino, realiza um trabalho de divulgação de suas unidades bem como seus produtos: cursos de graduação e pós-graduação. Esse processo procurar ser abrangente no aspecto geográfico, e diversificado nos recursos utilizados.

A assessoria de comunicação da PUC Poços, executa essa abordagem recorrendo a inserções no rádio e na televisão, distribuição de *folder*, divulgações pela *Internet*, publicações em jornais impressos e também através visitas e palestras em escolas de ensino médio e cursinho.

Os respondentes quando questionados sobre o assunto, afirmam ter tomado conhecimento do campus e de seus cursos por intermédio de visitas realizadas em escolas e cursinhos (32,76%) e também através de amigos e conhecidos que de alguma

forma já conheciam a universidade (29,31%).

As inserções feitas na televisão e a divulgação realizada pela da internet, atingiram percentuais de 12,07% (cada) e a utilização de folder apareceu em 6,9% das respostas.

Nesta mesma pergunta deu-se aos respondentes a opção denominada “outros”, possibilitando dessa forma, a menção de recurso não citado nas alternativas descritas: 8,62% dos respondentes relacionaram o “morar na cidade” com o “conhecer a universidade”.

Mantendo-se o foco no cenário de reconhecimento e opção pela escola de ensino superior, buscou-se também identificar quais foram os motivos predominantes na hora da escolha.

Pela possibilidade de escolha não se restringir a apenas uma alternativa, todas as respostas válidas foram consideradas, sendo eleita a localização do *campus* o motivo de maior relevância. Ratifica-se, em caráter de observação, a informação de que 70,69% dos respondentes são naturais de Poços de Caldas.

A tradição, a seriedade e a qualidade de ensino projetadas pela universidade ocupam o segundo lugar nas respostas com 67 pontos percentuais representado uma relevância tão significativa quanto a localização, haja vista que a PUC Minas não é única instituição de ensino superior estabelecida na cidade.

Outros motivos também foram mencionados nas respostas: a gama de cursos oferecidos, que representou 13,79% do resultado, o valor das mensalidades praticado pela Instituição, com índice de 6,9% e ainda a estrutura física oferecida no campus com 1,72% das respostas.

Visto que nesta parte visa-se, não somente traçar o perfil socioeconômico do aluno ingressante, mas também procura descobrir as expectativas desse aluno relacionadas ao curso e a sua conclusão, foi elaborada uma questão objetiva apresentando cinco alternativas, as quais os alunos pontuaram de acordo com o grau de importância percebido. A escala de graduação foi definida de 01 a 05, correspondendo respectivamente do “pouco importante” a “muito importante”, obtendo o seguinte resultado: Realização pessoal – 34%; Ascensão Profissional – 38%; Novos conhecimentos – 37%; Novos campos de atuação – 30% e Status – 18%.

O campo de atuação profissional do administrador é vasto, porém nem sempre

percebido de forma eficiente pelo aluno o que torna pertinente a investigação inicial sobre suas expectativas com a conclusão da graduação.

Resumindo, simples e restritamente, sugeriram-se os segmentos: “ser um executivo”, “ser um empresário ou um empreendedor”, “ser um funcionário público”, “seguir carreira acadêmica”.

Dentre os alunos calouros, 48,28% desejam trabalhar em organizações tornando-se executivos; 32,76% pretendem abrir seu próprio negócio ou ainda dar continuidade a negócios de família; 13,79% almejam seguir carreiras públicas e apenas 3,45% tem a intenção de prosseguir seus estudos direcionados à vida acadêmica profissional.

Dentro da proposta da pesquisa e ainda no intuito de perceber a amplitude das expectativas do ingressante, foi apresentada questão, na qual se sugeriu a aplicação de graus de importância às grandes áreas da Administração, escalonados de 01 a 07, partindo do conceito “Nada importante” até o conceito “Muito importante” respectivamente, para que o aluno graduasse a cada uma das alternativas.

Para análise dos dados obtidos, foi realizada uma contagem dos valores atribuídos a cada item, considerando o valor de maior incidência, o grau de importância da área para o aluno ingressante.

Esse resultado dentro de suas limitações reflete alguns traços importantes da visão inicial do administrador: há um equilíbrio inicial entre as áreas, justificado supostamente pelo conhecimento acadêmico, ainda restrito, de cada uma delas.

A visão acadêmica do ensino aborda novas perspectivas, agregando à realidade, vertentes antes despercebidas. Preparar o indivíduo para o exercício da profissão escolhida, requer diferenciais, tanto nos conteúdos ministrados aulas quanto nas didáticas praticadas. É fato que visão acadêmica de ensino aborda novas perspectivas, mesmo porque visa a preparação profissional do aluno, no entanto no tocante as didáticas praticadas pouco se diferencia das utilizadas no ensino médio. Apenas adiciona ferramentas mais elaboradas de ensino no intuito de promover um aproveitamento mais eficiente na prática da profissão.

Usando a mesma metodologia empregada na questão anterior, apresentaram-se itens para que o aluno elegeisse as melhores práticas na associação da teoria à prática, graduando-os segundo uma escala pré-determinada. (escalonados de 01 a 07, partindo do conceito “Nada importante” até o conceito “Muito importante”). No entanto, aqui

serão apresentados, apenas os percentuais atribuídos a cada alternativa proposta, uma vez que todas foram graduadas como “muito importante” pelos alunos: Estágios supervisionados 24%, empresa Júnior 17%, cursos práticos 16%, cursos de extensão 14%, visitas técnicas 11%, trabalho interdisciplinar 10% e seminários 8%.

Ao se comparar o curso objeto desta pesquisa com outros cursos oferecidos no *campus*, fica evidenciado um baixo índice de projetos de pesquisa na área da Administração embora haja programas internos que incentivam tanto alunos quanto corpo docente à prática da pesquisa.

Tendo esse trabalho como indicador da percepção do aluno, considerou-se relevante levantar e mensurar seu interesse primário.

No primeiro período do curso, 58,62% responderam que ainda não tinham conhecimento sobre os projetos de pesquisa oferecidos pela universidade, 24,14% afirmaram ter um conhecimento superficial e 15,52% dos respondentes disseram conhecê-los de forma satisfatória.

Entretanto, exatamente 50% dos entrevistados, quando questionados sobre o interesse em participar de projetos de pesquisa, mostraram-se receptivos, justificando ser enriquecedor, 34,48% afirmaram na ter ainda opinião formada sobre o assunto. A área de marketing foi eleita como a área de interesse dos entrevistados.

4.3 Formandos: Perfil socioeconômico

O perfil socioeconômico dos formandos foi traçado a partir das respostas de questões objetivas aplicadas aos alunos ingressantes, no intuito de se comparar, posteriormente, os dados obtidos.

A primeira abordagem identificou a faixa etária dos estudantes formandos, estando: 72,86% dos entrevistados na faixa que vai dos 21 aos 25 anos e ficando assim distribuídas as demais faixas: 15,71% dos alunos estão entre os 26 e 30 anos; 5,71% entre os 31 e 35 anos; 2,86% entre os 36 e 40 anos e com o mesmo percentual, 2,86%, os alunos que tem de 41 a 45 anos, não havendo nenhum com idade superior a 46 anos.

Logo após, buscou-se o percentual de homens e mulheres formandos, resultando em 55,71% de homens e 42,86% de mulheres.

Relacionando a idade com sexo dos respondentes, tem-se que 51% dos alunos

entre 21 e 25 anos, são homens, estando a maior parcela das mulheres na faixa de 26 a 30 anos.

A seguir, foram feitas duas perguntas: a primeira sobre a naturalidade dos entrevistados e a segunda, sobre onde moram hoje. Soubesse que 60% deles são naturais de Poços de Caldas e os outros 40%, vieram de outras cidades, ate mesmo de outros Estados (42,8% do Estado de São Paulo; 35,7% de Minas Gerais e 7,1% de outros Estados), entretanto, 95,7% dos entrevistados, moram hoje na cidade.

Quanto ao estado civil dos alunos, 86% são solteiros e 13% casados, procurando também levantar a renda familiar dos entrevistados e para isso, foi apresentada uma questão simples, possibilitando a escolher de faixas salariais familiares baseadas no valor do salário mínimo (SM) corrente do país, R\$ 300,00 (trezentos reais), define-se da forma: 42,8% dos alunos aponta estar entre 06 e 10 SM a renda familiar: 21,5% diz ser de 01 a 05 SM e 08,5%, elegeu a faixa entre 16 e 20 SM. Os intervalos entre 11 e 15 SM, assim como respondentes que possuem renda familiar acima de 21 acima, tiveram o mesmo percentual: 12,9% das respostas.

De forma geral, 90% dos alunos trabalham, sendo 22,2% ocupam cargos de estagiários, 9,5% ocupam cargos de supervisão ou gerencia e 4,76% são proprietários de pequenas empresas da cidade. Apenas 9% da população entrevistada, diz não exercer nenhuma atividade profissional no momento, estando 33% desse percentual, na faixa de renda familiar entre 01 e 05 SM e 16,6% na faixa acima de 21 SM.

Dos entrevistados casados, 33% afirmaram ter renda familiar mensal entre 01 e 05 SM e 41% dos formandos solteiros, dizem ser sua renda familiar entre 06 e 10 SM.

Até aqui, buscou-se definir o perfil socioeconômico do aluno formando para que, em análise realizada mais adiante, seja possível estabelecer um paralelo entre o aluno ingressante e o formando.

Na segunda parte do questionário, procurou-se definir aspectos referentes a graduação, analisando o curso, a instituição, o corpo docente, juntamente com a busca do discurso do sujeito, agora administrador.

O discurso representado pelas respostas às questões abertas, será apresentado separadamente, passando agora aos resultados das perguntas objetivas relacionadas ao curso.

A primeira questão sobre a graduação, quis levantar se os alunos concluíram o

curso nos quatro anos previstos no projeto pedagógico ou, por algum motivo, levaram mais tempo para se formar, incluindo a necessidade de trancar a matrícula durante um determinado período. Dos alunos entrevistados no primeiro semestre de 2005, 84% concluiu o curso regularmente, ou seja, nos quatro anos previstos, já na turma de formandos do segundo semestre de 2005, 96% acreditam concluir o curso no prazo normal, isso porque, os resultados das disciplinas cursadas no oitavo período e a aceitação da monografia podem interferir na realidade desse percentual.

Do total de formandos entrevistados, 70 alunos no total, apenas 14%, trancou matrícula durante o curso. Dessas pessoas, 50% por cento dos entrevistados interromperam por motivos financeiros, 40% por motivos familiares e 10% param o curso por estarem desmotivados.

Do universo entrevistado, apenas 7% dos alunos disseram ter feito outra graduação, contra 93% que cursam ou cursaram sua primeira graduação.

4.4 Formandos: Graduação - análise geral

Ainda dentro da abordagem objetiva, pesquisou-se sobre a graduação, mais especificamente, sobre as atividades que compõem o ensino e a aprendizagem, pedindo para que o aluno avaliasse e classificasse alguns itens, considerando todos os períodos cursados, graduando as atividades da seguinte forma: 01 – se estivesse totalmente insatisfeito com o item abordado, 02 – se estivesse muito insatisfeito, 03 – se estivesse insatisfeito; 04 – se a atividade abordada apresentou um resultado dentro do que era esperado para ela, - 05 – se o aluno estivesse satisfeito, 06 – se estivesse muito satisfeito e por fim, 07 – se o formando estivesse totalmente satisfeito com os resultados atingidos.

A questão se compôs de quatorze itens a serem graduados, porém para uma melhor interpretação e análise dos dados, subdividiu-se a questão, agrupando os itens de acordo com sua similaridade.

O primeiro grupo então, avaliou a percepção do aluno no que diz respeito a composição curricular, a distribuição das disciplinas no decorrer dos períodos do curso e a coerência entre as aulas práticas e teóricas.

Os formandos, conforme os resultados obtidos consideram que, tanto a

composição da matriz curricular, ou ainda, as disciplinas escolhidas para o curso, assim como a relação entre as aulas práticas e teóricas, estiveram “dentro do esperado”. Para eles, nada deixou a desejar, mas também não houve, nesses aspectos, alguma coisa que chamasse a atenção, que fosse inovadora, de modo a ser percebida pelo aluno.

A relação existente entre as disciplinas e os períodos do curso, foi melhor avaliada, demonstrando que o aluno está satisfeito com a alocação atual das disciplinas no decorrer do curso.

Portanto, as informações acima, refletem uma análise satisfatória sobre os itens abordados, mas também, levantam a necessidade de identificar quais os fatores poderiam melhorar tanto a composição da matriz curricular, quanto o entrosamento das aulas práticas e teóricas do curso.

Em um segundo momento, quis se saber sobre os relacionamentos dos alunos frente aos professores, a coordenação do curso e também, a todo quadro técnico-administrativo, incluindo neste item a Pró-reitoria do *campus*.

As relações dos alunos com os professores e também com a coordenação do curso ficaram mais bem graduadas do que o relacionamento com o corpo discente da universidade. É claro que aqui, se deve considerar a proximidade dos elementos em questão, visando uma análise imparcial, pois logicamente, o aluno se comunica muito mais intensamente com seus professores do que com a diretoria de graduação ou com a pró-reitoria, ou mesmo com a secretaria, com a biblioteca do *campus*. A partir dessas considerações, pode-se dizer que há uma boa qualidade nos inter-relacionamentos existentes, sendo este um fator bastante positivo para o curso.

O ensino da Administração se sustenta em teorias e técnicas desenvolvidas por diversos autores, em diversas épocas, e por isso, é importante ter conhecimento de sua existência, de sua importância e para isso, os professores adotam bibliografias pertinentes às suas ementas, buscando, não só fundamentar seus ensinamentos, mas também apresentar aos alunos, fontes e instrumentos de pesquisa, que o nortearam em suas atividades profissionais.

Quanto perguntados sobre as bibliografias indicadas pelos professores do curso e também sobre a disponibilidade e qualidade dos livros, periódicos e demais itens do acervo bibliográfico disponíveis, os alunos avaliaram ambos positivamente, graduando-os numa escala “satisfatória”.

Esse resultado reflete a linearidade entre corpo docente e biblioteca do *campus*, que dentro de sua possibilidade orçamentária, procura atender de forma eficiente as necessidades de professores e alunos, relativas ao acervo e sua utilização.

O próximo e também último questionamento aos formandos sobre a graduação, se referiu à diversos aspectos: métodos de avaliação, trabalhos interdisciplinares, visitas técnicas, cursos de extensão, projetos de pesquisa e sobre os estágios: orientação, supervisão e avaliação do processo.

O que chamou atenção ao avaliar os resultados sobre itens acima citados, foi a percepção dos alunos frente a elementos agregados à matriz curricular do curso. Os cursos de extensão e as pesquisas acadêmicas apresentaram índices de neutralidade atribuídos pelos alunos, ficando “dentro do esperado” e as viagens técnicas, apresentaram um resultado insatisfatório.

Segundo os alunos, as viagens técnicas são ótimas fontes de aprendizado, porém são realizadas de forma eventual e não como elemento constante nos períodos. Ainda de acordo com os formandos, essas visitas às empresas, poderiam ser programadas como obrigatórias, no intuito de proporcionar ao aluno, uma visão prática e realista da dinâmica administrativa.

Complementando essa questão, perguntou-se aos alunos, quais as atividades acadêmicas complementares das quais fez parte durante a graduação, elencando as seguintes alternativas: monitoria acadêmica, disciplinas especiais, projetos de pesquisa, seminários, projetos de extensão e participação em eventos e convenções e o resultado obtido foi uma grande participação em eventos e seminários, elementos obrigatórios no decorrer do curso, através de fóruns de debates e mini-cursos oferecidos aos alunos durante a Semana da Administração, atingindo 94,8% das respostas, em detrimento as demais alternativas que pouco foram citadas.

Dessa forma, nota-se que o aluno percebe com muito mais eficácia os elementos pertencentes à matriz curricular de forma obrigatória, ao contrário dos que são oferecidos de maneira sugerida.

Assim, através dessas duas questões objetivas dentro do questionário aplicado, determinaram-se, de forma quantitativa, as percepções dos formandos referentes ao curso, e como a proposta do trabalho é realizar uma abordagem tanto quantitativa, quanto qualitativa, a seguir, apresentar-se-ão os discursos dos alunos ingressantes e

formandos, para que se conheça, através da linguagem empregada, suas expectativas, motivações e percepções relativas ao curso e assim, mais adiante, poder realizar uma análise comparativa entre as propostas do projeto pedagógico e os resultados obtidos.

5 ANÁLISE COMPARATIVA

Agora que os dados obtidos através da aplicação dos questionários foram tabulados e analisados, é pertinente a realização de comparações, no intuito de identificar as relações estabelecidas entre os elementos estudados neste trabalho - o projeto pedagógico em vigor no curso de Administração, as motivações dos alunos ingressantes e as percepções dos formandos – e baseados nessas ligações, perceber as possíveis lacunas existentes, visando propor, na seção seguinte, os ajustes pertinentes.

Como em todo processo de tomada de decisões, o conhecimento primeiro é o de se saber qual o público-alvo, quais são seus beneficiários diretos e como eles se estruturam, pois desta forma, tem-se requisitos fundamentais para o atendimento de suas necessidades e expectativas.

No caso estudado, os usuários do curso de Administração são os alunos, que ao se matricularem esperam e idealizam mudanças em suas vidas, tanto pessoais, quanto profissionais, advindas da graduação e que, ao concluírem-na, avaliam se tais mudanças, quando efetivas, contribuíram, ou mesmo, contribuirão para o alcance de seus objetivos.

Ratifica-se que as informações apresentadas a seguir, traduzem os aspectos e os discursos mais relevantes dos alunos, calouros e também os quase egressos, representando as respostas com maior frequência nos instrumentos de pesquisa utilizados, divididos e reagrupados da seguinte forma: perfil do calouro *versus* o perfil do formando, aspectos gerais o projeto pedagógico *versus* os discursos de ingressantes e formandos e por fim, a comparação dois momentos do aluno: o ingresso na universidade e sua formação, ambos identificados através dos discursos produzidos.

É pertinente então, iniciar os estudos das relações, comparando-se os perfis dos ingressantes e dos formandos: (Tabela 5.1).

PERFIL DO CALOURO	PERFIL DO FORMANDO
Gestão e Conhecimento PUC Minas <i>campus</i> poços de Caldas	23 V. 2, n. 2, art. 4, março/Junho 2006 ISSN 1808-6594

17 a 21 anos	21 a 25 anos
51% mulheres	51% homens
94,8% são solteiros	86% são solteiros
Renda familiar mensal: de 01 a 05 SM	Renda familiar mensal: 06 a 10 SM
67,24% dos alunos são naturais de P. Caldas.	60% são naturais de P. Caldas.
89,66% dos alunos moram em P. Caldas.	95,7% moram atualmente em P. Caldas.

Tabela 5.1: Análise comparativa entre calouros e formandos.

Fontes: Perfil socioeconômico do calouro e formando.

A maioria dos alunos inicia a graduação entre os 17 e os 21 anos, vindo a se formar nos quatro anos subsequentes, ou seja, entre os 21 e 25 anos de idade, o que não é um dado inovador, mas reforça a idéia de continuidade dos estudos, uma vez existente uma coerência temporal entre o término do ensino médio e o ensino do estudo do terceiro grau.

No entanto, quando se aborda a questão de representatividade de homens e mulheres dentro de sala de aula, embora de forma sutil, há uma inversão no percentual obtido – o índice feminino começa mais expressivo e o masculino, no decorrer do processo, acaba por merecer um delicado destaque. Haja vista não tenha sido realizado um levantamento significativo sobre o assunto, sugere-se que tal fato, seja decorrente de fatores contingenciais, os quais afetam homens e mulheres na mesma proporção, como a falta de recursos financeiros ou a mudança de cidade, ou ainda, fatores particulares ao universo feminino, como a gravidez. Observa-se ainda a porcentagem de alunos solteiros no início e no final do curso, verificando uma alteração discreta.

Um fator que chamou atenção na tabulação dos resultados, foi a renda das famílias dos estudantes, fato esse que sugere estudos mais aprofundados, pois torna-se relevante um questionamento da relação entre os dados obtidos neste trabalho e os índices de evasão, ocasionadas por motivos de ordem econômica.

De acordo com as informações, os ingressantes têm renda familiar entre 01 e 05 SM, convertidos em moeda corrente atual, resultam em valores de R\$ 300,00 (trezentos reais) a 1.500,00 (um mil e quinhentos reais) por mês e, relativo aos formandos, essa renda sofre uma alteração significativa, passando a estar entre 06 a 10 SM, ou seja, de R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais) a R\$ 3.000,00 (três mil reais).

A referida alteração, eventualmente pode ser reflexo de uma melhora

profissional do graduando, suposição sustentada pela informação que apenas 9% dos formandos não trabalham no momento, sendo que, 16% dessa parcela, informaram renda familiar acima de 21 SM, convertido em reais – R\$ 6.300,00 (seis mil e trezentos reais).

Finalizando as observações comparativas sobre os perfis, tem-se que tanto os ingressantes, quanto os formandos são hoje, em maior número, moradores da cidade, posição contrária ao início da graduação, quando em média, 60% dos alunos moravam na cidade.

Tendo hoje 97% dos formandos residindo em Poços de Caldas, questiona-se a demanda do mercado local e de outros campos de atuação no atendimento dessa oferta. Quais são os impactos sobre a economia local, sobre a concorrência profissional, gerados a partir da formação desses novos profissionais? E ainda, fazendo um questionamento mais relevante no momento, quais as posturas e percepções do formando diante deste cenário?

Na verdade, tentar identificar as percepções e motivações dos alunos foi uma constante, e tendo então, nas informações resultantes da aplicação dos instrumentos de pesquisa, subsídios para estabelecer comparações, tanto entre o projeto pedagógico e os discursos dos alunos, quanto entre os discursos dos ingressantes e formandos, objetivou-se, primeiramente, localizar os elementos do curso que precisam ser mais bem trabalhados para num segundo momento, apresentar idéias visando um aproveitamento mais eficaz do curso, através da percepção do aluno, ao que diz respeito a ampliação de seu espaço de movimento livre, anteriormente conceituado.

Quando se coloca lado a lado a proposta de projeto pedagógico e os aspectos gerais do discurso dos calouros, percebe-se uma correspondência entre os elementos destacados no projeto pedagógico e as expectativas dos alunos ingressantes.

O perfil idealizado para o futuro administrador, segundo descrito no projeto pedagógico, é dinâmico, inovador e provoca uma postura pró-ativa, onde o profissional, ao se graduar, deve ter condições de exercer suas atividades de maneira responsável, ética e transparente, haja vista que, a sociedade globalizada valoriza cada vez mais, a combinação das técnicas, da criatividade, da consciência social e ambiental, de maneira proporcional.

O aluno ao se matricular no curso de Administração, espera então, que os quatro

anos a seguir, sejam fontes de conhecimento, absorvido pelas práticas de ensino e aprendizagem, não se limitando em conceitos ou teorias, mas principalmente, sendo agente causador de mudanças comportamentais capazes de sustentar a realização de sonhos, tanto profissionais, quanto pessoais.

Retomando aqui o conceito da missão do projeto pedagógico, afirma-se o papel da universidade nos dias de hoje, que é o de provocar a reflexão a respeito das mudanças, buscando estabelecer uma visão nova da realidade: mais crítica, mais responsável e mais coerente, fazendo do conhecimento alicerce de uma sociedade – política, econômica, social – melhor.

O calouro, embora na maioria das vezes, nem ao menos saiba o que vem a ser um projeto pedagógico, espera encontrar na academia, um universo gerador de experiências enriquecedoras, construtivas e motivadoras, as quais se agreguem perspectivas ampliadas de suas possibilidades de atuação. E, através do discurso do aluno ingressante, certamente pode-se dizer que ambos, projeto pedagógico e expectativas dos calouros, são lineares, ou seja, caminham para uma única direção.

Finalmente, para encerrar o processo de comparações, tem-se a seguir o comparativo do discurso dos alunos ingressantes e dos alunos formandos.

O aluno ingressante, ao se matricular, traz consigo expectativas profissionais e pessoais, no intuito de uma melhor qualidade de vida, buscando na graduação, as oportunidades para que isso aconteça, pois acredita que o curso de Administração o tornará apto a exercer funções, a adotar posturas diferenciadas, as quais contribuirão para tal melhoria.

O formando, através do discurso obtido no grupo focal, parece realmente ter satisfeito as expectativas iniciais do ingressante, uma vez que se apresenta como autoconfiante, capaz de agir de forma coerente diante das situações, estando consciente de seu papel enquanto administrador e também enquanto cidadão.

As práticas acadêmicas, como o trabalho interdisciplinar, as pesquisas e os trabalhos desenvolvidos pela consultoria júnior são, cada um a seu modo, contribuintes dessa formação profissional. O interdisciplinar obteve um consenso no discurso dos alunos formandos, ao ser destacado como principal elo entre a teoria da sala de aula e a realidade do mundo corporativo, pois proporciona a aplicação das técnicas estudadas em empresas reais, dando a possibilidade ao aluno de perceber os resultados obtidos e

através deles, avaliar sua intervenção no processo.

Já os projetos de iniciação científica e as participações na consultoria júnior, embora tenham sido citadas em número bastante inferior, também cumprem seu papel de ampliar a visão do aluno frente a Administração, seja por meio de estudos mais elaborados e científicos, no caso da pesquisa, seja por diálogos, discussões e práticas acontecidas nos projetos atendidos pela consultoria júnior.

Outros dois fatos observados no discurso do formando, que chamam a atenção são: o sentimento de ser capaz, de estar apto ao exercício da profissão, enfatizado pelo aluno em diversas partes e momentos de seu discurso e a nova perspectiva de atuação tanto profissional quanto pessoal – a de criar oportunidades.

A primeira afirmativa reflete o equilíbrio entre o “ser” e o “estar”, ou seja, a percepção do “*espaço de movimento livre*”, no qual o aluno faz referência, segundo a Teoria de Kurt Lewin, a interdições motivacionais do indivíduo: a social: referente ao que é proibido ao indivíduo, interna ou externamente, o que lhe dificulta as ações e a psicológica: referente à consciência do indivíduo a respeito do que é ou não é capaz de fazer, como explicado no capítulo 3.

O aluno após ter percorrido os quatro anos da graduação, tem uma visão ampliada e melhorada de suas possibilidades, culminando na formação de um profissional autoconfiante e ao mesmo, ciente da necessidade contínua de novos estudos e primoramentos.

Quanto à criação de oportunidades, o calouro espera que o curso ofereça por si só, oportunidades pessoais e profissionais, o que de fato acaba acontecendo pelos relacionamentos advindos da universidade, mas nem sempre efetivos ou eficazes na promoção de mudanças cotidianas. No entanto, o formando não parece ter somente a postura de aproveitar as oportunidades percebidas, e sim, pela adoção de uma postura pró-ativa, buscar a criação de novos espaços, de novos conceitos, de novas realidades, criando assim, as oportunidades para sua realização profissional e pessoal.

Essa nova postura fundamenta-se nos planejamentos de curto, médio e longo prazo, com o traçar de objetivos e metas a serem alcançadas.

Com todas as observações acima, conclui-se e afirma-se a eficácia do curso na preparação de seus alunos, tanto pela ótica tecnicista, quanto pela visão humanista, sendo necessários apenas pequenos ajustes, os quais serão explicitados no capítulo a

seguir.

6 SUJESTÕES DE MELHORIAS

Os campos de atuação profissional passam por mudanças contínuas e aceleradas, podendo-se dizer que, os próprios conceitos de emprego, empregabilidade e trabalho estão em transformação.

Esse novo cenário organizacional implica conseqüentemente, em uma redefinição do perfil do Administrador, o qual necessita de conhecimentos, habilidades e posturas diferenciadas, que o habilitem a atuar de forma eficiente, estando preparado para tomadas de decisões ágeis, criativas e coerentes.

Atualmente, com o advento da alta tecnologia, os modelos de gestão, baseados na descentralização do poder e a horizontalização da pirâmide organizacional, tem como diferencial o Capital Intelectual – pessoas com talento e conhecimentos para tornar o negócio competitivo e rentável – preparados para exercer funções compartilhadas, administrar conflitos e tomar decisões, através da adoção de uma postura pró-ativa.

Diante dessas colocações, fica evidenciada a necessidade da reciclagem e do aprendizado contínuo por parte do indivíduo, cabendo a graduação, expressiva parcela na preparação do profissional, uma vez que a ela cabe, fornecer os requisitos básicos do perfil proposto ao Administrador.

Ao se abordar a questão do “perfil do Administrador”, tem-se na literatura contemporânea, várias fundamentações, dentre elas a de Wick & Leon (1997) onde, através de um quadro comparativo, são apresentados os perfis dos Administradores do passado e dos Administradores do futuro, como nomeados pelos autores (Quadro 7.1):

OS ADMINISTRADORES DO PASSADO	OS ADMINISTRADORES DO FUTURO
Aprendiam quando alguém lhes ensinava	Procuram deliberadamente aprender
Achavam que o aprendizado ocorria principalmente na sala de aula	Reconhecem o poder do aprendizado decorrente da experiência de trabalho

Responsabilizavam o chefe pela carreira	Sentem-se responsáveis pela sua própria carreira
Não eram considerados responsáveis pelo próprio desenvolvimento	Assumem a responsabilidade pelo seu próprio desenvolvimento
Acreditavam que sua educação estava completa ou só precisava de pequenas reciclagens	Encaram a educação como uma atividade permanente para a vida toda
Não percebiam a ligação entre o que aprendiam e os resultados profissionais	Percebem como o aprendizado afeta os negócios
Deixavam o aprendizado a cargo da instituição	Decidem intencionalmente o que querem aprender

Quadro 6.1: Análise comparativa: Administradores do passado e os Administradores do terceiro milênio

Fonte: Wick & Leon (1997)

A partir da leitura do quadro acima, com atenção especial ao perfil do profissional do terceiro milênio, conclui-se que o aluno do curso de Administração da PUC Poços atende de forma eficiente os critérios estabelecidos, pois de acordo com os resultados obtidos nesse trabalho, tanto os calouros, quanto os formandos, são conscientes da importância do aprendizado frente a sua atuação profissional.

É fato que as diretrizes do curso são traçadas a partir de resoluções vindas do MEC, adaptadas a realidade local, através das análises e conclusões do corpo docente, mas diante da maturidade dos discursos dos alunos durante toda essa pesquisa, sugere-se uma participação mais efetiva, tanto do calouro, quanto do formando, no planejamento de sua formação acadêmica. Através de relatos de suas expectativas, de suas motivações e de suas percepções ao ingressar na graduação e ao se formar, o graduando é fonte riquíssima de informações para adequações e melhorias contínuas que visem agregar valor ao curso, seja através de colocações sobre o corpo docente, sobre a estrutura da matriz curricular, seja por sugestões referentes as instalações, laboratórios e demais dependências físicas da universidade. Ressalta-se aqui, a importância do acompanhamento do egresso, no intuito da universidade identificar os caminhos percorridos pelo aluno após a conclusão do curso.

A PUC Minas tem consciência da importância do *feedback* do aluno, tanto que

desenvolveu um programa permanente de avaliação - PROPAV, no qual são a pontuados aspectos acadêmicos e estruturais dos cursos oferecidos, no intuito de se obter subsídios para ajustes e melhorias. É uma abordagem realizada em toda PUC Minas, através de questionários disponibilizado na página da universidade e respondido pelos alunos de forma virtual, sendo que última pesquisa acontecida em 2003. Inclusive, o projeto pedagógico do curso de Administração, que está sendo revisto e reestruturado, tem como uma de suas bases, as informações decorrentes do PROPAV.

O que se propõe aqui é uma avaliação de menores proporções, com periodicidade semestral, ocorrendo dentro do curso de Administração, numa troca de idéias e informações entre colegiado e líderes de turma de cada período do curso. Essa prática não é inovadora, e sim um resgate de um método já utilizado anteriormente pela coordenação do curso, porém propondo nessa nova versão, a criação de indicadores, os quais servirão de referencia na apuração dos resultados obtidos e conseqüentemente, auxiliaram na verificação do grau de satisfação do cliente.

A criação dos indicadores é fundamentada na sistemática do incidente crítico, técnica utilizada para determinar as necessidades do cliente, a partir da determinação das dimensões do desempenho e sua avaliação. Sua utilização enfoca a obtenção de informações vindas dos usuários, considerando-se “usuários”, toda e qualquer pessoa que recebe o produto ou serviço, podendo estar interna ou externamente ligada à empresa, no caso estudado, a instituição. (HAYES, 2001)

A principal vantagem da utilização dos incidentes críticos é a visão do próprio cliente frente as suas necessidades, minimizando possíveis deficiências não percebidas pela empresa.

De forma a introduzir o conceito e a aplicação da sistemática, pode-se criar um incidente crítico, considerando os aspectos do desempenho organizacional diretamente relacionado aos usuários e sua eficiência pode se sustentar em dois pressupostos: sua especificidade e a definição dos produtos ou serviços através de termos comportamentais ou adjetivos específicos. Para a elaboração dos incidentes críticos são necessárias duas etapas – primeiro, a obtenção das informações mensuráveis por parte dos usuários e posteriormente, a classificação e alocação das categorias. (HAYES, 2001)

Sugere-se então, aproveitar os resultados do PROPAV de 2003 e também os

resultados obtidos na aplicação dos questionários dessa pesquisa, no intuito de classificar e alocar as necessidades dos alunos, considerando-os usuários primários do curso de Administração da PUC Poços e com essa base, elaborar questionários capazes de fornecer os dados necessários os indicadores de desempenho do curso, tanto no aspecto acadêmico quanto no aspecto estrutural. Esse trabalho é proposto a partir da atuação conjunta do colegiado do curso, representantes do corpo docente e líderes de turma, representado aos alunos.

O objetivo de todo esse processo é criar padrões de verificação da eficácia e eficiência do curso, no intuito de acompanhar as mudanças conceituais e comportamentais dos alunos frente ao que vêm a ser administrar e quais saber quais são requisitos, segundo eles, necessários para sua efetivação, incluindo as considerações em futuras re-análises do Projeto Pedagógico.

Outro ponto que chamou atenção durante a leitura das respostas dos instrumentos de pesquisa aplicados, foi a questão dos elementos oferecidos pela instituição, porém agregados ao curso fora da matriz curricular: os cursos de extensão, os projetos de pesquisa e a consultoria júnior.

Embora sejam considerados por alguns alunos, elementos importantes na construção do sujeito administrador, na maioria das vezes passam despercebidos pela maioria dos graduandos, pois segundo eles, não há informações e divulgação suficientes para que os mesmos sejam percebidos.

No entanto, quando o assunto é pesquisa, ressaltam-se os trabalhos interdisciplinares desenvolvidos do primeiro ao sexto período e que, de acordo com os próprios alunos, são fundamentados em pesquisas sobre as teorias e técnicas administrativas, orientando e sustentando os resultados ou mesmo, servindo de base para elaboração de um plano de ação.

Os resultados apresentados certamente não apresentam uma homogeneidade, porém sempre há trabalhos muito bons, os quais podem ser transformados em artigos científicos, com a orientação de um professor, sendo publicado na revista eletrônica do curso, editada semestralmente.

Essa prática, de transformar os melhores trabalhos em artigos para publicação, não somente eleva o número de pesquisas publicadas pelo curso, como também torna o trabalho interdisciplinar fator de motivação ao aluno, pois ao ser escolhido para integrar

a revista da Administração por meio de artigo em seu nome, terá seu esforço valorizado e reconhecido numa proposta de curto prazo e ainda, ao final do curso, ter seu histórico e currículo acadêmico enriquecido.

No tocante a consultoria júnior, nota-se que convites para se integrar a equipe são feitos aos alunos, seja pelo colegiado, seja pelo corpo docente e até mesmo, pelos integrantes, mas até agora, não se percebe nenhuma preocupação na divulgação dos resultados obtidos.

Propõe-se então, abordagens para levar ao conhecimento do aluno os projetos a desenvolver e em desenvolvimento, assim como os resultados dos projetos já concluídos:

- Envolvimento direto do corpo docente, através da nomeação de professor ou professores responsáveis pelo acompanhamento das atividades da consultoria júnior, inclusive buscando levar alguns estudos à sala de aula, uma vez que o curso de Administração é um curso noturno, onde a maioria dos alunos trabalha durante o dia.
- Criação de quadro de avisos exclusivo a consultoria, expondo primeiramente os fundamentos da consultoria Junior, através da divulgação de sua missão, seus valores, seus objetivos e também das propostas para desenvolvimento de projetos;
- Criação de um evento, com exposição de *banners* e depoimentos dos participantes das atividades exercidas pela consultoria junior, no intuito de divulgar os resultados, assim como, permitir ao aluno participante, depor as vantagens, os valores agregados a sua formação acadêmica e ao mesmo tempo reforçar o convite para novas participações;

Tanto a vinculação do corpo docente, quanto a colocação do quadro de avisos e criação do evento sugerido podem estar acontecendo a partir da aplicação do projeto pedagógico reformulado, prevista para o segundo semestre de 2006. Através do diálogo entre o colegiado, corpo docente e integrantes da consultoria junior, pode-se traçar um plano de ação, discutindo inclusive os recursos financeiros disponíveis para se colocar em prática tais sugestões, buscando por meio da gestão acadêmica participativa, a melhoria desse elemento tão significativo tanto ao ensino da Administração quanto a sua prática.

Para finalizar as observações desse segmento, sugere-se um melhor aproveitamento do espaço criado pela PUC Minas, através dos cursos de extensão. Como colocado anteriormente, há somente um curso de extensão aproveitado efetivamente pelo aluno de Administração: Matemática financeira utilizando a HP 12c, mesmo porque, a disciplina “matemática financeira” faz parte da matriz curricular e por isso, o aluno consegue estabelecer um elo entre o curso de extensão e o curso.

Na verdade é justamente esse elo que precisa ser enaltecido para que o aluno visualize a importância da extensão e buscando formas de se firmar essa ligação, propõe-se projetos para estudos de viabilidade, os quais surgiram de conversas informais entre os próprios alunos da graduação, embora de forma não estruturada:

- Projeto “ADOpte UMA EMPRESA” – esse projeto visa colocar o aluno em contato com a realidade da empresa, durante o semestre letivo, tomando consciência do processo produtivo ou da prestação de serviço ofertada, seus mecanismos administrativos, podendo verificar toda complexidade administrativa decorrente e a partir daí, elaborar um planejamento estratégico em parceria com os empresários, buscando maximizar os resultados da organização. Essa atividade pode ser vinculada à disciplina de planejamento estratégico, componente da matriz curricular do curso, sendo a participação no projeto, pontuada dentro da referida matéria. Existem na cidade de Poços de Caldas várias ONGs e instituições de caridade que podem estar sendo beneficiadas através da colaboração dos alunos em suas atividades administrativas, pois são entidades que geralmente sofrem com a falta de mão-de-obra qualificada, por não terem disponíveis recursos para pagamento de salários. Não há custos diretos vinculados a atividade proposta - o aluno, a princípio faz uma visita a empresa ou a entidade escolhida, podendo o trabalho efetivo ser desenvolvido dentro de sala de aula, com acompanhamento do professor.
- Projeto “ADMINISTRAÇÃO PARTICIPATIVA” - essa proposta diz respeito à criação de uma comissão, composta por alunos e professores, visando auxiliar a população em geral, na identificação e na busca de soluções para os problemas emergenciais da comunidade. Essa proposta está vinculada ao trabalho dos conselhos comunitários dos bairros da cidade e

quando não houver um conselho estabelecido, cabe a comissão ajudar na sua criação e estruturação. Toda essa movimentação busca colocar o aluno em contato com a realidade da cidade onde vive, realidade vista pelos olhos dos próprios moradores, no intuito de promover a consciência cidadã e responsabilidade social do Administrador. Esse projeto pode ser vinculado à disciplina “Terceiro setor”, componente da matriz curricular do curso, sendo a participação no projeto, pontuada dentro da referida matéria.

No mais, considerando os resultados obtidos nessa pesquisa, pode-se afirmar que o curso de Administração atende as expectativas e necessidades dos alunos, no momento no qual oferece, por meio do Projeto Pedagógico vigente, elementos fundamentais a sua formação de Administrador, gerando conhecimentos teóricos e práticos, de forma equilibrada, coerente e linear.

7 CONCLUSÕES

A produção de conhecimento ocorre no contexto social, concretizando-se independentemente das vontades dos sujeitos e sua apropriação se dá, dentro do escopo das relações reais, afetivas do sujeito com o mundo. (PALANGANA, 1998)

Nesse aspecto, o curso serviu para ampliar horizontes, expandir *o espaço de movimento livre* do indivíduo, pois ao se formar, o aluno tem consciência da sua capacidade, de suas virtudes, de suas fraquezas, e ainda, de como fazer para melhorá-las.

O planejamento de seu futuro tanto pessoal, quanto profissional, abordando empregos, empreendimentos, relacionamentos e conquistas pessoais, passou a fazer parte do cotidiano, passando a Administração a ser vista como um processo de causa e efeito, onde o bom funcionamento de toda engrenagem minimiza os erros e eleva as possibilidades de sucesso.

A graduação em Administração, sob a ótica do aluno, mudou a forma de pensar, de agir, de perceber a realidade e assim sendo, abriu portas, talvez já existentes anteriormente, mas não observados de forma efetiva, refletindo um estado de espírito, onde o aluno é capaz e se sente capaz de buscar a realização de seus objetivos e sonhos.

Visando manter e aprimorar o nível de satisfação do aluno do curso de graduação da PUC Minas – *campus* Poços de Caldas, a busca pelo ensino superior de qualidade recorre ao conceito da gestão da qualidade total, sabendo que, qualidade é um valor conhecido por todos, porém diferentemente definido dentro de um grupo heterogêneo, uma vez que as necessidades, experiências e expectativas são diferentes.

Sob esse foco, o da qualidade total, é que apresentou sugestões de melhoria para que haja uma reorientação administrativa do próprio curso, adotando uma visão mais centrada no aluno, buscando o trabalho em equipe e promovendo a tomada de decisões baseada em fatos e dados, quantitativamente e qualitativamente levantados, quebrando-se o paradigma de que modelos de gestão não são aplicados de formas eficazes dentro dos sistemas de ensino.

Dentro de um cenário mundial composto de mudanças rápidas e constantes, seria totalmente contraditório ensinar a importância do planejamento estratégico sem o fazê-lo, ensinar a se trabalhar em equipe sem se buscar a sinergia dentro de um grupo, como seria contraditória, uma postura passiva e alienada, onde se ressalta a necessidade em ser pró-ativo e gerador de oportunidades.

E é assim que o curso de Administração da PUC Minas – *campus* Poços de Caldas se traduz – gerador de oportunidades – abrindo portas, derrubando barreiras e quebrando tabus, buscando formar agentes de transformações, sejam elas políticas, econômicas, culturais ou sociais, conscientes de papel e de sua responsabilidade: os Administradores.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BRASIL. Lei nº 4769 de 09 de setembro de 1965. **Diário Oficial da União**, Brasília: publicada em 13 setembro 1965.
- CONSELHO FEDERAL DE ADMINISTRAÇÃO; **História e Perspectiva dos Cursos de Administração no Brasil**. Disponível em < <http://www.cfa.org.br/html/index1.php> > Acesso em 09/2005.
- CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO - Câmara de Educação Superior - Resolução nº 1, de 02 de Fevereiro de 2004; **Institui as Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração, Bacharelado, e dá**

outras providências; Publicado no Diário Oficial da União nº 43, de 04.03.2004, Seção1, página 11.

- DAMERGIAN, Sueli. **O papel do inconsciente na interação humana: Um estudo sobre o objeto da psicologia social;** São Paulo; Tese (Doutorado).
- HAYES, Bob E. **Medindo a satisfação do cliente.** Tradução Luiz Liske. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001. 228p.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística; **Coordenação de Índices de Preços, Pesquisa de Orçamentos Familiares 2002 – 2003.** Disponível em < www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/condicaoodevida/pof/2002.pdf >; Acesso em 05/2005.
- KOCH, Ingedore Grunfeld Villaça. **A Inter-Ação Pela Linguagem.** São Paulo: CONTEXTO, 1992. 115 p.
- LIMA, Solange Moreira Dias de. **O perfil do Administrador do presente, face as novas tecnologias da informação.** Disponível em < <http://www.magmaster.com.br/artigos-Perfil-administrador.htm> >; Acesso em 03/2005.
- LONGO, Rose Mary Juliano. **A Gestão da Qualidade: Evolução histórica, Conceitos básicos e Aplicação na Educação.** São Paulo: SENAC, 1996.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa em marketing – Uma orientação aplicada.** 3º ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.
- PUC MINAS - Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. **Projeto Pedagógico do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – campus Poços de Caldas.** SIQUEIRA, Moema Miranda (Coord.), 1999.
- REBELATTO, José Rubens; BOTOMÉ, Sílvio Paulo. **Fisioterapia no Brasil: fundamentos para uma ação preventiva e perspectivas profissionais.** 2. ed. São Paulo: Manole, 1999.
- RIBEIRO, Alessandra Valim. **Expectativas e motivações dos alunos ingressantes e alunos formandos do curso de Administração da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais – Campus Poços de Caldas, identificadas e analisadas através das práticas discursivas.** 2005. 93f. Monografia (conclusão de curso) – Pontifícia Universidade Católica de Minas

Gerais, Curso de Administração, Poços de Caldas.

- SPINK, M. J. P., Medrado, B.; **Produção de sentidos no cotidiano: uma abordagem teórico-metodológica para análise das práticas discursivas** In: Práticas Discursivas e Produção de Sentidos no Cotidiano: Aproximações Teóricas e Metodológicas. 1ªed. São Paulo: Cortez, 1999, v.1, p.