

# Satisfação Acadêmica e Impacto na Carreira Pública: um Estudo de Caso do Bacharelado em Administração Pública EaD da Universidade Federal de Juiz de Fora

## *Academic satisfaction and impact on public career: a case study of the bachelor's degree in Public Administration distance education format from the Federal University of Juiz de Fora*

ISSN 2177-8310  
DOI: 10.18264/eadf.v15i1.2387

Mônica Vasconcellos Barral  
CAMPOS<sup>1\*</sup>

Universidade Federal de Juiz de Fora,  
Campus Universitário.  
Rua José Lourenço Kelmer, s/n.  
São Pedro, Juiz de Fora, MG. Brasil

\*[monica.campos@ufjf.br](mailto:monica.campos@ufjf.br)

### Resumo

Este artigo investigou a satisfação dos alunos do Bacharelado em Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), na modalidade de ensino a distância (EaD). A pesquisa coletou dados de alunos ativos, egressos e jubilados, por meio de um questionário estruturado, abrangendo questões sobre a qualidade do curso, impacto na carreira e sugestões de melhoria. Os resultados indicaram uma satisfação geral positiva, destacando o papel do curso na capacitação para o setor público e a importância da modalidade EaD para alunos com restrições geográficas ou financeiras. No entanto, a pesquisa também revelou áreas de melhoria, como a necessidade de mais aulas síncronas, melhor comunicação com a equipe administrativa e maior oferta de disciplinas. As contribuições deste estudo são significativas tanto para a academia, oferecendo um panorama detalhado da satisfação dos alunos, quanto para a prática educacional, sugerindo melhorias concretas. O estudo reafirma o valor do ensino a distância como uma ferramenta de inclusão e democratização do acesso à educação superior, destacando o curso da UFJF como um exemplo de sucesso nesse contexto. Conclui-se que o curso contribui significativamente para a formação de profissionais qualificados para a administração pública, recomendando-se melhorias contínuas para manter sua qualidade e eficácia.

**Palavras-chave:** Educação a distância (EaD). Satisfação dos alunos. Qualidade do curso. Administração pública.



Recebido 01/10/2024  
Aceito 24/02/2025  
Publicado 26/02/2025

Editores Responsáveis:  
Daniel Salvador/  
Carmelita Portela

### COMO CITAR ESTE TRABALHO

**ABNT:** CAMPOS, M. V. B. Satisfação Acadêmica e Impacto na Carreira Pública: um Estudo de Caso do Bacharelado em Administração Pública EaD da Universidade Federal de Juiz de Fora. **EaD em Foco**, v. 15, n. 1, e2387, 2025. doi: <https://doi.org/10.18264/eadf.v15i1.2387>

## **Academic satisfaction and impact on public career: a case study of the bachelor's degree in Public Administration distance education format from the Federal University of Juiz de Fora**

### *Abstract*

*This article investigated the satisfaction of students studying the Bachelor of Public Administration at the Federal University of Juiz de Fora (UFJF), in the distance learning format. The research collected data from active, retired and retired students, through a structured questionnaire, covering questions about the quality of the course, impact on their career and suggestions for improvement. The results indicated a positive general satisfaction, highlighting the crucial role of the course in training for the public sector and the importance of the distance learning modality for students with geographic or financial restrictions. However, the research also revealed areas for improvement, such as the need for more synchronous classes, better communication with the administrative team and a greater offering of subjects. The contributions of this study are significant both for academia, offering a detailed overview of student satisfaction, and for educational practice, suggesting concrete improvements. The study reaffirms the value of distance learning as a tool for inclusion and democratization of access to higher education, highlighting the UFJF course as an example of success in this context. It is concluded that the course contributes significantly to the training of qualified professionals for public administration, recommending continuous improvements to maintain its quality and effectiveness.*

**Keywords:** Distance education. Student satisfaction. Course quality. Public administration.

## 1. Introdução

A educação a distância (EaD) tem se consolidado como uma alternativa para a democratização do ensino superior no Brasil, permitindo que indivíduos de diversas regiões e condições socioeconômicas tenham acesso à formação acadêmica (Gatto, 2024; Borges, 2015). Nesse contexto, o Bacharelado em Administração Pública, oferecido na modalidade EaD pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), emerge como uma importante iniciativa para capacitar profissionais para o setor público, respondendo às demandas crescentes por uma administração pública mais qualificada.

O crescimento da Educação a Distância (EaD) no Brasil, juntamente com a demanda por uma gestão pública mais qualificada, torna o estudo da satisfação acadêmica e do impacto da formação superior no desenvolvimento profissional um tema de grande importância. A satisfação dos estudantes serve como um indicador relevante da qualidade do ensino oferecido, estando diretamente vinculada ao sucesso acadêmico e profissional dos egressos (Arruda e Arruda, 2015). Compreender a percepção dos alunos sobre o curso e seu impacto em suas carreiras propicia o aprimoramento contínuo dos programas educacionais, fornecendo insumos para a preparação de profissionais aptos a enfrentar os desafios do setor público (Coelho, 2019).

O objetivo central desta pesquisa é investigar a satisfação dos alunos egressos, ativos e jubilados do Bacharelado em Administração Pública da UFJF na modalidade EaD. Busca-se compreender a avaliação dos alunos sobre o curso, identificar os fatores que influenciam sua satisfação e analisar o impacto do curso em suas carreiras, especialmente para aqueles que já atuam ou desejam atuar no setor público. Além disso, o estudo visa identificar sugestões de melhoria para o curso, com base nas percepções dos discentes.

A pesquisa contribui para a academia ao oferecer uma análise acerca da satisfação dos alunos de um curso de Administração Pública na modalidade EaD, um tema relevante no cenário educacional atual. Os resultados obtidos podem servir como base para futuras investigações e para o desenvolvimento de políticas educacionais voltadas para a melhoria da qualidade do ensino a distância. Para a sociedade, especialmente no contexto do setor público, a pesquisa oferece informações sobre a formação de profissionais egressos desse curso, permitindo uma reflexão sobre como a educação pode ser aprimorada para atender de forma mais adequada às necessidades do serviço público e da população em geral.

Este trabalho está estruturado em cinco seções principais. Na seção introdutória, são apresentados o contexto do tema, o objetivo da pesquisa, sua contribuição e a estrutura do documento. A seguir, a seção de Referencial Teórico aborda conceitos fundamentais relacionados à satisfação acadêmica e suas implicações para o sucesso profissional, com ênfase em estudos realizados no contexto brasileiro. A seção de Aspectos Metodológicos descreve o desenho da pesquisa, incluindo o instrumento de coleta de dados, a amostra e os procedimentos de análise. A quarta seção, intitulada Resultados e Discussão, apresenta os dados coletados e os principais achados da pesquisa. Por fim, a seção de Conclusão sintetiza as principais conclusões da pesquisa, discute suas implicações para a prática educacional e o setor público e sugere direções para pesquisas futuras.

Este estudo busca, assim, não apenas compreender a percepção dos alunos sobre o Bacharelado em Administração Pública da UFJF, mas também contribuir para o aprimoramento contínuo da educação superior a distância e para o fortalecimento da gestão pública no Brasil. Ao analisar a satisfação dos alunos e o impacto da formação em suas carreiras, o trabalho busca identificar áreas de melhoria no curso e fornecer sugestões práticas para otimizar a experiência educacional. Além disso, o estudo pretende avaliar como a formação EaD influencia a atuação no setor público, promovendo uma gestão pública mais bem preparada para enfrentar desafios contemporâneos.

## 2. Referencial Teórico

O papel do ensino superior na preparação para a carreira pública é um tema de crescente relevância no contexto brasileiro, no qual a administração pública desempenha uma função basilar no desenvolvimento socioeconômico do país. A formação superior proporciona conhecimentos e habilidades importantes para a atuação no setor público, abordando tanto aspectos técnicos e administrativos quanto questões éticas e de cidadania (Escola Nacional de Administração Pública, 2014; Lourenço, Magalhães, Ferreira, 2013; Nicolini, 2007).

A educação superior no Brasil, especialmente o curso de Administração Pública, tem se destacado na formação de profissionais qualificados para a gestão pública. O currículo deste curso inclui disciplinas que desenvolvem competências em gestão de políticas públicas, economia, direito administrativo e ética, preparando os alunos para enfrentar os desafios específicos do setor. Essa formação qualifica futuros servidores públicos, de forma que detenham a capacidade de formular, implementar e avaliar políticas públicas de maneira consciente e ética (Farah, 2016; Nicolini, 2007; Fischer, 1984).

Historicamente, a discussão sobre a formação para a administração pública no Brasil se concentrou principalmente na transmissão de conhecimentos técnicos e administrativos. No entanto, ao longo dos anos, a abordagem evoluiu para incluir uma ênfase maior em habilidades interpessoais e éticas (Enap, 2021). Essa mudança reflete a necessidade de preparar os profissionais para enfrentar não apenas desafios técnicos, mas também questões relacionadas à ética e à responsabilidade social (Enap, 2021; Farah, 2016; Nicolini, 2007; Fischer, 1984).

O desenvolvimento de habilidades interpessoais e de liderança é significativo para o trabalho em equipe e a gestão de conflitos, comuns no ambiente da administração pública (Enap, 2021; Bergue, 2019). A capacidade de liderança e a habilidade de comunicação são competências valorizadas no setor público, pois permitem uma melhor articulação com diferentes partes interessadas e uma gestão mais adequada dos recursos públicos (Bergue, 2019).

As linhas de pesquisa atuais focam na eficácia dos currículos e na adequação dos métodos pedagógicos. Os debates contemporâneos envolvem a análise de como os currículos podem ser ajustados para melhor atender às necessidades do setor público e preparar os alunos para uma carreira bem-sucedida. Nicolini (2007) examina como a evolução curricular pode impactar a formação dos alunos e sua adaptação às exigências do setor.

A discussão sobre a adequação dos métodos de ensino e a integração de novas competências no currículo pode ser considerada um ponto de divergência. Há uma necessidade crescente de alinhar as metodologias de ensino com as demandas atuais do setor público e com as novas realidades enfrentadas pelos profissionais. As pesquisas buscam entender como essas mudanças podem melhorar a qualidade da formação (Bergue, 2019; Carvalho *et al.*, 2009).

A análise dessas questões revela que a formação em Administração Pública está se tornando mais completa, incorporando não apenas conhecimentos técnicos, mas também habilidades interpessoais e éticas. Esta evolução é importante para garantir que os futuros profissionais possam lidar com as complexidades do setor público de maneira mais adequada (Farah, 2016; Nicolini, 2007).

A ênfase na ética e na cidadania, aliada ao desenvolvimento de habilidades interpessoais, reflete a crescente importância de uma abordagem equilibrada na formação superior. A educação superior no Brasil está se adaptando para preparar profissionais que possam contribuir para uma administração pública mais eficaz e transparente, atendendo às expectativas da sociedade (Bergue, 2019; Farah, 2016).

Outro ponto de destaque é o papel da educação superior na promoção da ética e da transparência no serviço público. Através de disciplinas específicas e de uma formação que prioriza a cidadania e a responsabilidade social, os cursos visam formar profissionais comprometidos com princípios éticos e transparentes (Bergue, 2019; Farah, 2016; Nicolini, 2007). Segundo Bergue (2019), a ética é um alicerce na formação de servidores, promovendo uma cultura de integridade e responsabilidade, elementos fundamentais para combater a corrupção e fortalecer a confiança da sociedade nas instituições públicas.

A preparação para concursos públicos, que são a principal via de entrada na carreira pública no Brasil, também é outro aspecto relevante. Cursos voltados para a administração pública e áreas correlatas oferecem uma base de conhecimentos que aumenta as chances de sucesso nesses processos seletivos. A formação acadêmica é um diferencial competitivo, proporcionando aos candidatos uma compreensão mais detalhada dos temas abordados nos concursos e uma melhor capacidade de interpretação e aplicação de normas e leis (Anversa, 2024; Gomide *et al.*, 2023).

Em resumo, o ensino superior desempenha um papel significativo na preparação para a carreira pública, oferecendo uma formação que inclui competências técnicas, habilidades interpessoais, ética e cidadania. Essa formação não apenas capacita os futuros servidores públicos a desempenharem suas funções

de maneira adequada, mas também contribuiu para a construção de uma administração pública mais ética e transparente, fundamental para o desenvolvimento de políticas públicas que atendam aos interesses da sociedade.

### 3. Metodologia

A pesquisa sobre a satisfação dos alunos do Bacharelado em Administração Pública da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) foi realizada em março de 2023, com o intuito de compreender a percepção dos estudantes em relação ao curso, identificar áreas para melhorias e avaliar o impacto do curso na trajetória profissional dos egressos. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário estruturado, que foi distribuído por meio da plataforma Google Forms, permitindo atingir um número expressivo de respondentes.

O questionário aplicava sete perguntas fechadas e incluía um espaço para comentários abertos, possibilitando tanto a quantificação das respostas quanto à obtenção de feedback qualitativo. As perguntas fechadas abordaram aspectos como o *status* atual do aluno (cursando, formado, abandonou ou matrícula cancelada), a localização do polo presencial, a cidade de residência, a atuação no setor público e a avaliação do impacto do curso nessa atuação, a probabilidade de optar por um ensino superior sem a modalidade EaD, e o nível de satisfação geral com o curso.

**Quadro 1:** Perguntas e Opções de Resposta.

| Perguntas   | Opções de Resposta   |
|---|--|
| Status atual  | Cursando o Bacharelado em Administração Pública / Formado / Abandonou / Matrícula Cancelada / Outros |
| Em qual polo presencial você está matriculado?  | Bicas / Juiz de Fora / Ubá / Conselheiro Lafaiete / Cataguases                                       |
| Em que cidade você reside?  | -  |
| Você atua no setor público?   | Sim / Não  |
| Se você respondeu sim na questão anterior, considere que o curso ajudou a melhorar sua performance ou contribuição ao setor público?  | Sim / Não  |
| Se não fosse a opção do Bacharelado em Administração Pública – UFJF em formato EaD, qual a probabilidade de você fazer um curso superior em sua cidade, considerando questões financeiras, disponibilidade de tempo e opções de curso superior em sua cidade? | Grande / Média / Pequena / Nula  |
| Qual o seu nível de satisfação geral em relação ao Bacharelado em Administração Pública EaD – UFJF?   | Muito satisfeito / Satisfeito / Indiferente / Insatisfeito / Muito Insatisfeito                      |
| Espaço para comentários e sugestões   | -  |

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

Dados adicionais sobre os respondentes, como sexo, matrícula, idade, índice de rendimento acadêmico, naturalidade, tipo de curso secundário, ano de ingresso, ano de conclusão (quando aplicável) e tempo decorrido para a formatura (quando aplicável), também foram coletados.

A amostra da pesquisa contou com 106 respondentes, incluindo alunos ativos, egressos e aqueles com matrícula cancelada ou que abandonaram o curso. Esta variedade de participantes permitiu obter uma visão representativa das diferentes experiências e percepções em relação ao curso. A distribuição

geográfica dos participantes abrangeu alunos dos polos de Bicas, Juiz de Fora, Ubá, Conselheiro Lafaiete e Cataguases, além de residentes em várias cidades da região.

Os dados foram coletados de forma anônima para assegurar a confidencialidade dos respondentes e reduzir o viés de resposta. As respostas às perguntas fechadas foram analisadas quantitativamente para identificar padrões e tendências, enquanto as respostas abertas foram analisadas qualitativamente. Essa análise qualitativa envolveu a categorização dos comentários em positivos, neutros ou sugestões, e negativos, para melhor compreender as críticas e recomendações dos alunos.

A análise dos dados combinou estatística descritiva e análise de conteúdo. A estatística descritiva foi empregada para quantificar as respostas às perguntas fechadas, enquanto a análise de conteúdo ajudou a identificar temas recorrentes e significativos nas respostas abertas. Esta abordagem mista propiciou a obtenção de uma visão detalhada da satisfação dos alunos e dos aspectos do curso que poderiam ser aprimorados.

Dentre as limitações da pesquisa, lista-se o viés de auto-seleção, no qual alunos mais satisfeitos ou insatisfeitos podem ter sido mais inclinados a responder. Além disso, a análise qualitativa das respostas abertas está sujeita à interpretação subjetiva da pesquisadora, o que pode impactar a categorização e interpretação dos dados.

Apesar dessas limitações, a pesquisa fornece um panorama geral acerca da satisfação dos alunos do Bacharelado em Administração Pública da UFJF, permitindo identificar aspectos que necessitam de melhorias. Os dados ajudam a entender como diferentes partes do curso são percebidas pelos alunos e revelam áreas que podem ser aprimoradas para melhor atender às necessidades dos estudantes e às demandas do setor público.

## 4. Resultados e Discussão

### 4.1. Bacharelado em Administração Pública (BAP) oferecido pela UFJF

O Bacharelado em Administração Pública da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) tem uma trajetória significativa de desenvolvimento e expansão. Iniciado com um Projeto Piloto em 2006, o curso evoluiu através de várias fases de programas e parcerias. Desde 2009, o curso faz parte do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), que avançou ao longo dos anos e culminou no PNAP 6 em 2018 (Mendonça, 2016).

O PNAP integra o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) e visa a formação e capacitação de gestores para atuar na administração pública em diferentes níveis. Este curso é oferecido por uma rede de universidades vinculadas à UAB, responsáveis pela elaboração do projeto pedagógico e do material didático. A estrutura curricular do PNAP é desenvolvida por essas instituições, garantindo uma formação alinhada com as necessidades da administração pública (Mendonça, 2016).

Os docentes e tutores são selecionados com base na Portaria CAPES nº 102, de 10 de maio de 2019, com a última seleção ocorrendo em novembro de 2019. Nessa seleção, foram escolhidos 14 professores internos e 13 externos para diversas áreas do conhecimento, além de tutores especializados em administração geral, pública, metodologia, matemática, contabilidade, economia, direito, ciências sociais e informática. Essa escolha garante uma equipe qualificada para oferecer um ensino de qualidade (Bicalho, 2023).

O PNAP 6, iniciado em 2018, foi oferecido em polos localizados em Juiz de Fora, Bicas, Ubá, Conselheiro Lafaiete e Cataguases, com uma carga horária total de 3.120 horas. Esta carga inclui disciplinas obrigatórias, eletivas, optativas, trabalho de conclusão, estágio supervisionado e atividades complementares. As

disciplinas obrigatórias abrangem Introdução à Administração Pública, Teoria das Organizações, Direito Administrativo, Gestão de Políticas Públicas, Finanças Públicas e Planejamento e Orçamento Público. As disciplinas optativas permitem aos alunos aprofundar seus conhecimentos em áreas específicas, como gestão de pessoas, gestão ambiental e administração de cidades (Abdalla, 2020).

A metodologia de ensino combina aulas virtuais, atividades práticas e encontros presenciais. Os alunos utilizam uma plataforma *online*, Moodle, para interagir, participar de fóruns, realizar atividades avaliativas e acompanhar seu progresso. Além disso, são realizados encontros presenciais periódicos em polos de apoio da UFJF, que oferecem infraestrutura adequada e suporte acadêmico (UFJF, 2020).

O processo seletivo para o curso inclui a avaliação do histórico escolar, provas de conhecimento e análise do perfil socioeconômico dos candidatos, com informações divulgadas anualmente no edital de seleção. Atualmente, o curso PNAP 6 está no período de reoferta, com a conclusão do ciclo original em 2022. Com a previsão de reabertura em 2025, o Bacharelado em Administração Pública EaD da UFJF pretende continuar a oferecer uma formação sólida e alinhada com as demandas da administração pública contemporânea, promovendo o desenvolvimento sustentável e a melhoria da qualidade de vida da população (Bicalho, 2023).

## 4.2. Análise da Pesquisa

A avaliação interna discente do curso de Bacharelado em Administração Pública (BAP) da Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF) compilou informações sobre a percepção dos alunos em relação ao curso e ao impacto que ele tem tido nas carreiras daqueles que já atuam no setor público. Realizada em março de 2023, a pesquisa envolveu 106 alunos, incluindo tanto os que ainda estão matriculados quanto os egressos e jubilados.

O quadro com Comentários Positivos a seguir reúne as opiniões dos alunos registradas no campo “Comentários Adicionais”, que expressam satisfação e reconhecimento pelos aspectos favoráveis do Bacharelado em Administração Pública (BAP) na modalidade EaD da UFJF. Esses comentários destacam a qualidade do curso, a eficácia do formato EaD e o impacto positivo da graduação na vida profissional e pessoal dos alunos. Agradecimentos pela flexibilidade do curso, elogios à sua estrutura e à relevância do conteúdo predominam, refletindo a satisfação geral dos participantes. As sugestões apresentadas visam a expansão e a melhoria contínua do programa, evidenciando o desejo dos alunos de ver o curso crescer e beneficiar futuros estudantes.

**Quadro 2:** Comentários Positivos.

| Comentários positivos   | Categoria         |
|---|-------------------|
| “Muito bom o curso! Opções de mais cursos de graduação e pós-graduação.”  | Elogio            |
| “Até então só tenho elogios!! O Curso é ótimo e como divulguei para muitas pessoas que como eu não tem disponibilidade de tempo e considerando que o formato EaD ajuda bastante as pessoas que trabalham, pois elas podem fazer o seu horário de estudos, minha sugestão é que seja aberta uma nova turma o quanto antes. Já existem muitas pessoas que conheço na fila de espera. Obrigada!” | Elogio e Sugestão |
| “Foi um ótimo curso, administro uma pequena fábrica hoje, me ajudou muito o curso, e sem contar a colação de grau que foi maravilhosa, muito satisfeita.”   | Elogio            |
| “O curso possibilita, instiga e cria meios de conhecimento para atuação no setor público, em um momento de transformação da prestação de serviços, tanto no meio privado quanto no público, em que as necessidades estão sendo cada vez mais apuradas, a inserção de profissionais com habilidades e formação para atuar no setor público especificamente é de extrema importância.”          | Elogio            |

|  |                       |
|--|-----------------------|
| “Mais do que essencial para o cabedal cognitivo do SER HUMANO, o PNAP - que me proporcionou a GRADUAÇÃO em Bacharelado em Administração Pública - passa pelo viés da INCLUSÃO SOCIAL - eis que capacita aqueles que não teriam nenhuma chance de se formar em um curso superior de tê-lo em forma de ensino à distância de ÓTIMA QUALIDADE e GRATUITO.”  | Elogio                |
| “A Educação a distância, pelas Universidades Públicas, trouxe chances para quem queria a formação superior.”   | Elogio                |
| “Obrigado pela oportunidade de desenvolvimento pessoal, intelectual e profissional!”   | Agradecimento         |
| “Conforme dito acima, minha matrícula foi encerrada porque entrei em 2009. Falta apenas uma disciplina: matemática para administradores. Sou muito agradecido pela oportunidade de me formar nesta grande universidade.”   | Agradecimento         |
| “Boa noite! O Curso foi de grande valia para a área educacional que atuo, pois o planejamento e as estratégias aprendidas podem ser colocados em prática no planejamento pedagógico, na área administrativa de um colégio e na aplicação de conteúdos com os alunos. Os municípios precisam de profissionais formados nessa área, conhecer a administração pública e seus princípios é importante para o desenvolvimento da nossa cidade, nosso Estado e nosso país.”                            | Elogio                |
| “Curso de grande valia, amplia horizonte.”   | Elogio                |
| “O curso tem me ajudado bastante por eu já estar atuando na área (trabalho na Secretaria de Saúde de Juiz de Fora) e por conseguir um diploma de graduação. Venho aprendendo bastante com as disciplinas do curso.”  | Elogio                |
| “O curso bacharel em Administração Pública me ajudou muito a compreender, através da sua evolução exposta pela história, um pouco da ‘máquina pública’. Apesar de eu ser disciplinada, o EaD exigiu de mim dedicação, muita pesquisa e leitura. Tudo isso contribuiu com o meu processo de interpretação e desempenho. Hoje me considero mais apta e capacitada, através de pesquisa e conhecimento, para questionar e opinar em diversas modalidades de assuntos, os quais tenho conhecimento.” | Elogio                |
| “Quando respondi sim, porque já trabalhei em Organizações Paraestatais e Prefeitura. Estou feliz em fazer um curso superior, mesmo enfrentando muitas dificuldades como distância, falta de sinal e até mesmo questões financeiras que às vezes faltam em relação ao deslocamento, pois nem todos os horários têm ônibus disponível e acabo que tenho que optar por um Uber, estou feliz em fazer um curso que está me dando muitas oportunidades.”  | Elogio e Dificuldades |
| “Estou muito satisfeito com o curso, pois estou me qualificando para desempenhar melhor o meu trabalho, além de me credenciar a voos mais altos na esfera pública.”  | Elogio                |
| “Tenho muito orgulho de ter me bacharelado em Administração Pública pela UFJF. Estou gostando muito do curso, acredito que novas oportunidades iriam ajudar muitas pessoas.”   | Elogio                |
| “Iniciei em 2012 e coleei grau em 2018. O curso foi muito bom. Nos três primeiros anos tínhamos aulas presenciais, mas por corte de gastos infelizmente as aulas foram canceladas e ficamos tão somente com as matérias 100% EaD. Mas ainda assim o curso foi ótimo. Se possível, futuramente quero iniciar uma pós. Muito obrigado!”  | Elogio                |

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

No quadro com comentários listados como neutros, os discentes apresentam comentários que não expressam nem uma satisfação extrema nem uma insatisfação significativa, refletindo observações e avaliações ponderadas sobre diversos aspectos do curso. Este quadro ajuda a identificar pontos que não foram claramente positivos ou negativos, mas que ainda são relevantes para a análise geral da experiência dos alunos.

As sugestões incluem a necessidade de maior frequência de aulas *online*, a adoção de aulas ao vivo para facilitar a interação em tempo real, e a ampliação da oferta de disciplinas para ajudar alunos em dependência ou reprovação. Além disso, há um pedido por opções de estágio *online* e mais vídeos ou

transmissões ao vivo para explicar conteúdos. Por outro lado, uma dificuldade destacada é a leitura de textos longos em telas de computador, que alguns alunos acharam desmotivadora em comparação com a leitura de livros impressos. Essas observações evidenciam áreas específicas nas quais o curso pode ser melhorado para atender melhor às necessidades dos alunos e aprimorar a experiência educacional.

**Quadro 3:** Comentários Neutros.

| Comentário   | Categoria   |
|--|-------------|
| "Deixo como sugestão a disponibilidade de aulas <i>online</i> mais frequentes."  | Sugestão    |
| "Acho que devido ao ensino ser EaD alguns textos das atividades deveriam ser menores. Às vezes há textos muito longos para ler através de uma tela de computador, considero bem mais desmotivador, pois é diferente do meu ponto de vista e de alguns alunos quando se lê um livro escrito. Não é questão de preguiça ou procrastinação, é porque ler textos longos no computador é bem mais complexo do que um livro. No resto é só elogios. Aprendi bastante coisa que jamais imaginaria conhecer."  | Dificuldade |
| "Seria interessante aulas em formato de <i>live</i> , ficando mais fácil esclarecer dúvidas."  | Sugestão    |
| "A sugestão que deixo é sobre a equipe de ensino, inclusive a administrativa do curso. A atuação dos servidores deve ser mais proativa e acolhedora, como ocorreu na última gestão (coordenadoria). No meu ver a distância deve ser apenas física e não pedagógica. A inclusão de videoaulas e a orientação conforme a especificidade de cada aluno foi/é uma boa iniciativa. Outra dica seria a ampliação da oferta de disciplinas em dependência/reprovação. Com essa medida os discentes teriam maiores possibilidades de terminar o curso no tempo projetado." | Sugestão    |
| "Gostaria de opções de estágio <i>online</i> ."  | Sugestão    |
| "Aula com explicação do professor através de vídeo ou <i>live</i> ."   | Sugestão    |

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

O quadro com Comentários Negativos compila as opiniões dos alunos que expressaram insatisfação ou dificuldades relacionadas ao Bacharelado em Administração Pública (BAP). Esses comentários refletem preocupações específicas, como a necessidade de mais tempo para concluir o curso, dificuldades com a plataforma e com o acompanhamento dos tutores, além da ausência de novas turmas para a conclusão de disciplinas pendentes. A tabela também inclui críticas sobre a obrigatoriedade de participação nos fóruns de discussão e sugestões para melhorar a profundidade do material e o fornecimento de aulas gravadas. Considera-se que essas observações são importantes para identificar áreas críticas que podem ser ajustadas para melhorar a experiência e a satisfação dos alunos.

**Quadro 4:** Comentários Negativos.

| Comentário   | Categoria    |
|--|--------------|
| "Ainda me falta entregar somente o TCC. Porém meu prazo para isso finalizou. Isso me deixou muito insatisfeita, uma vez que na época não conseguiria viajar até Juiz de Fora para finalizar devido à minha gravidez. Gostaria muito que houvesse a oportunidade de cursar mais 1 semestre para que pudesse finalizar a minha graduação. Também gostaria de maiores informações sobre o que poderia ser feito." | Insatisfação |
| "Achei a plataforma difícil e acabei me perdendo no curso, não conseguindo acompanhar."  | Dificuldade  |
| "Estou insatisfeito por não abrirem mais as disciplinas, devo algumas e estou procurando em universidades particulares as matérias isoladas."  | Insatisfação |
| "Fornecimento de mais aulas gravadas, material com maior profundidade, exigência maior quanto ao conteúdo apresentado pelos alunos, principalmente nos fóruns..."  | Sugestão     |
| "As obrigatoriedades de participação nos fóruns, inclusive comentando a resposta do colega, é muito infantil."   | Crítica      |

|  |              |
|--|--------------|
| “Não consegui terminar a graduação, ficou faltando o TCC, tentei por 02 vezes e não tive o acompanhamento adequado pelos tutores responsáveis, aplico o conhecimento adquirido diariamente no trabalho, porém não tenho o diploma. De qualquer forma agradeço a UFJF por dar essa oportunidade para quem não tem tempo de se dedicar a um curso presencial.” | Insatisfação |
| “Cursei todas as matérias, mas não consegui concluir o TCC. Tive muitas dificuldades para fazê-lo. Minha turma era de 2014.”   | Dificuldade  |
| “Precisando que abra novas turmas para refazer matérias de períodos passados. Sem abrir novas turmas, não poderemos concluir a graduação.”   | Insatisfação |

Fonte: Elaborado pela autora (2025).

O perfil dos participantes revelou que a maioria tem, em média, 40 anos de idade, com uma leve predominância de mulheres (53%). Além disso, 73,3% dos respondentes cursaram o ensino médio em escolas públicas, refletindo a importância do curso na inclusão de alunos de diferentes origens sociais. O índice médio de rendimento acadêmico (IRA) registrado foi de 63,56 pontos, indicando um nível consistente de comprometimento com os estudos.

Os resultados mostraram que 51% dos alunos acreditam que não teriam a oportunidade de cursar uma graduação em suas cidades se não fosse pela disponibilidade do BAP na modalidade de Educação a Distância (EaD). Essa constatação destaca a relevância do curso em facilitar o acesso ao ensino superior para aqueles que enfrentam dificuldades financeiras ou de tempo. Um dos respondentes relatou: “A possibilidade de realizar um curso de qualidade a distância foi determinante para minha decisão de ingressar na UFJF”, sublinhando a importância da EaD em oferecer oportunidades educacionais mais acessíveis.

Adicionalmente, a pesquisa indicou que cerca de 60% dos respondentes já trabalham no setor público, sendo que 90% desses profissionais afirmaram que o curso contribuiu significativamente para o aprimoramento de sua atuação. Um depoimento que ilustra esse ponto diz: “O curso ampliou minha visão sobre as práticas de gestão no setor público, permitindo-me aplicar conceitos teóricos no meu trabalho diário e, com isso, melhorar os resultados da minha equipe.” Essa contribuição reflete o papel do BAP em melhorar a qualificação dos profissionais que atuam no serviço público, preparando-os para enfrentar os desafios dessa área.

No que diz respeito à satisfação com o curso, 94% dos alunos se declararam muito satisfeitos ou satisfeitos. No entanto, a coleta de sugestões e comentários dos alunos revelou aspectos que podem ser aprimorados. Entre as demandas, destacam-se a necessidade de mais aulas assíncronas, maior oferta de disciplinas, melhorias na plataforma Moodle e um acompanhamento mais próximo na orientação do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Um aluno observou que “uma maior interação com os professores e mais flexibilidade nas aulas assíncronas seriam benéficas para quem tem uma rotina de trabalho intensa”, destacando a importância de ajustes que possibilitem uma melhor adaptação do curso às realidades dos alunos.

Em resposta às sugestões dos alunos, a coordenação do curso propôs algumas ações, como a revisão e ampliação da oferta de disciplinas optativas e o aprimoramento contínuo do suporte pedagógico, especialmente no que se refere ao TCC. Essas medidas têm como objetivo aumentar a satisfação dos alunos e assegurar que o curso continue atendendo às necessidades dos estudantes, capacitando-os para o desenvolvimento de suas carreiras no setor público.

O impacto do curso na carreira dos alunos que já atuam no setor público é significativo. A capacidade do curso de agregar valor às práticas profissionais e de incentivar o desenvolvimento contínuo é demonstrada nos depoimentos dos alunos. Um deles afirmou: “A formação que recebi no BAP foi importante para o meu crescimento profissional, permitindo-me ascender na carreira e contribuir de maneira mais efetiva para o serviço público.” Esse tipo de retorno positivo reforça a importância do curso não apenas como

uma via de acesso à educação superior, mas também como um impulsionador para o avanço de carreiras no serviço público.

## 5. Conclusão

Este estudo teve como objetivo investigar a satisfação dos alunos egressos, ativos e jubilados do Bacharelado em Administração Pública da UFJF na modalidade EaD. A pesquisa buscou compreender como esses alunos avaliam o curso, identificar os fatores que influenciam sua satisfação e analisar o impacto do curso em suas carreiras, especialmente para aqueles que atuam ou aspiram atuar no setor público. Além disso, o estudo procurou identificar sugestões para aprimoramento do curso com base nas percepções dos alunos.

Os resultados indicaram que a modalidade EaD é apreciada por sua flexibilidade e capacidade de atender às necessidades de uma audiência variada, permitindo que muitos alunos equilibrem a formação acadêmica com outras responsabilidades. A formação teve um impacto positivo nas carreiras dos alunos, oferecendo uma alternativa viável para a obtenção de um diploma superior. No entanto, surgiram críticas significativas relacionadas ao suporte para a conclusão de trabalhos finais, à usabilidade da plataforma e à disponibilidade de disciplinas.

O principal ponto a ser destacado é a necessidade de continuar aperfeiçoando o Bacharelado em Administração Pública para aumentar a satisfação dos alunos e melhorar o impacto do curso. Embora o formato EaD ofereça vantagens consideráveis, os desafios identificados devem ser abordados para garantir que todos os alunos possam completar sua formação.

É recomendável que se implementem melhorias baseadas nas observações feitas, com foco na otimização da plataforma EaD, no suporte ao término de trabalhos finais e na oferta de disciplinas. A realização desses aperfeiçoamentos pode não apenas resolver as questões levantadas pelos alunos, mas também fortalecer o curso e aumentar sua relevância para futuros estudantes.

Embora este estudo tenha proporcionado uma visão geral sobre a satisfação dos alunos do Bacharelado em Administração Pública da UFJF na modalidade EaD, existem algumas limitações a serem consideradas. Primeiramente, a amostra pode não ter sido representativa de todos os alunos egressos, ativos e jubilados, o que pode ter influenciado a abrangência das conclusões. Complementarmente, a pesquisa não considerou variáveis externas que podem ter impactado a satisfação dos alunos, como mudanças na gestão do curso ou no contexto educacional e econômico ao longo do tempo.

Para aprofundar a compreensão sobre a satisfação dos alunos egressos do Bacharelado em Administração Pública na modalidade EaD, recomenda-se investigações que considerem a evolução das políticas de gestão do curso e respectivo impacto na experiência dos alunos, bem como explorar as experiências de alunos em diferentes contextos e instituições para comparar e contrastar resultados.

Refletir sobre as descobertas deste estudo é importante para aprimorar as práticas educacionais e ajustar as políticas acadêmicas, tanto para o BAP quanto para outras modalidades de ensino a distância. O compromisso contínuo com a melhoria e a adaptação às necessidades dos alunos é necessário para assegurar um ensino superior inclusivo e de qualidade, que prepare os alunos para suas carreiras e contribua para o setor público.

## Biodados



CAMPOS, M. V. B. é doutoranda em Ciências Sociais pela Universidade Federal de Juiz de Fora (UFJF), onde concluiu o mestrado em Administração em 2020. Como administradora, atua na Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF, além de lecionar na pós-graduação lato sensu “Escolas Resilientes e Educação para a Redução do Risco de Desastres”. Com experiência em Administração Pública e Privada, é integrante dos grupos de pesquisa GEPO (Grupo de Estudos e Pesquisas em Pessoas e Organizações) e GENI (Grupo de Estudos sobre Gênero e Interseccionalidades). Sua pesquisa atual foca na Educação a Distância (EAD), explorando questões relacionadas à gestão educacional e seus desafios.

## Referências Bibliográficas

ABDALLA, J. P. de A. **Os cursos de graduação e pós-graduação na modalidade a distância da Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da Universidade Federal de Juiz de Fora: conquistas, reflexões e desafios**. 2020. 117 f. Dissertação (Mestrado Profissional) — Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Educação/CAEd. Programa de Pós-Graduação em Gestão e Avaliação da Educação Pública. Disponível em: <https://repositorio.ufjf.br/jspui/bitstream/ufjf/11883/2/josepaulodeabrahamabdalla.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2024.

ANVERSA, L. 5 melhores cursos para quem quer ser funcionário público. **Exame**, 21 jun. 2024. Disponível em: <https://exame.com/carreira/guia-de-carreira/5-melhores-cursos-para-quem-quer-ser-funcionario-publico/>. Acesso em: 19 ago. 2024.

ARRUDA, E. P.; ARRUDA, D. E. P. Educação à distância no Brasil: políticas públicas e democratização do acesso ao ensino superior. **Educação em Revista**, v. 31, n. 3, p. 321–338, jul. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/edur/a/L8pKJVB44tLnp5rTzNB3SvC/#ModalHowcite>. Acesso em: 19 ago. 2024.

BERGUE, S. **Gestão de pessoas: liderança e competências para o setor público**. Coleção Gestão Pública. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4283/1/7\\_Livro\\_Gest%C3%A3o%20de%20pessoas%20lideran%C3%A7a%20e%20compet%C3%Aancias%20para%20o%20setor%20p%C3%ABlico.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4283/1/7_Livro_Gest%C3%A3o%20de%20pessoas%20lideran%C3%A7a%20e%20compet%C3%Aancias%20para%20o%20setor%20p%C3%ABlico.pdf). Acesso em: 16 ago. 2024.

BICALHO, R. **Bacharelado em Administração Pública**. Faculdade de Administração e Ciências Contábeis, Universidade Federal de Juiz de Fora, julho 2023.

BORGES, F. A. F. A EaD no Brasil e o Processo de Democratização do Acesso ao Ensino Superior: Diálogos Possíveis. **EaD em Foco**, v. 5, n. 3, 19 dez. 2015. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/283>. Acesso em: 16 ago. 2024.

CARVALHO, A. I. *et al.* **Escolas de governo e gestão por competências: mesa-redonda de pesquisa**. Brasília: ENAP, 2009. 109 p. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/398/1/livro\\_mesa\\_redonda.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/398/1/livro_mesa_redonda.pdf). Acesso em: 19 ago. 2024.

COELHO, F. S. **História do ensino de administração pública no Brasil (1854-2006)**: antecedentes, ciclos e a emergência do campo de públicas. Brasília: Enap, 2019. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4285/1/9\\_Livro\\_Hist%C3%B3ria%20do%20ensino%20de%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20no%20brasil%20%281854-2006%29.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/4285/1/9_Livro_Hist%C3%B3ria%20do%20ensino%20de%20administra%C3%A7%C3%A3o%20p%C3%ABlica%20no%20brasil%20%281854-2006%29.pdf). Acesso em: 19 ago. 2024.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (Enap). **Administração Pública e o Contexto Institucional Contemporâneo**: Módulo 1. Brasília: Diretoria de Desenvolvimento Gerencial, Programa de Desenvolvimento de Gerentes Operacionais (DGO), 2014. Apostila. Disponível em: <https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/2260/1/1.%20Apostila%20-%20M%C3%B3dulo%201%20-%20Administra%C3%A7%C3%A3o%20P%C3%ABlica.pdf>. Acesso em: 16 ago. 2024.

ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (Enap). **Competências transversais de um setor público de alto desempenho**. Brasília, DF: Enap, 2021. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5663/4/1\\_Compete%CC%82ncias%20transversais%20de%20um%20setor%20pu%CC%81blico%20de%20alto%20desempenho\\_16.12.2021.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5663/4/1_Compete%CC%82ncias%20transversais%20de%20um%20setor%20pu%CC%81blico%20de%20alto%20desempenho_16.12.2021.pdf). Acesso em: 30 jan. 2025.

FISCHER, T. Administração pública como área de conhecimento e ensino: a trajetória brasileira. **Revista de Administração de Empresas**, v. 24, n. 4, p. 278–288, dez. 1984. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rae/a/VXrdK9ZbvrLXFvngpRS4wzb/>. Acesso em: 16 ago. 2024.

FARAH, M. F. S. Formação em política pública no Brasil. Das iniciativas pioneiras dos anos 60 à institucionalização do “campo de públicas”. **Estudios Políticos (Medellín)**, n. 49, p. 192–215, jul. 2016. Disponível em: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-51672016000200011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-51672016000200011). Acesso em: 16 ago. 2024.

GATTO, M. Educação a Distância: Capilaridade e Inclusão de Minorias. **Revista Tópicos**, v. 2, n. 14, 2024. ISSN: 2965-6672. Disponível em: <https://revistatopicos.com.br/artigos/educacao-a-distancia-capilaridade-e-inclusao-das-minorias>. Acesso em: 30 jan. 2025.

GOMIDE, A. de A.; *et al.* **Guia referencial para concursos públicos**: promoção do ethos público, realidade brasileira, inclusão, diversidade e direitos humanos. Brasília: Enap; MGI, 2023. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7735/1/Guia\\_concursos\\_completo.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/7735/1/Guia_concursos_completo.pdf). Acesso em: 19 ago. 2024.

LOURENÇO, C. D. da S.; MAGALHÃES, T. F.; FERREIRA, P. A. **Formação em Administração Pública no Brasil**: Desafios, Perfil de Formação e Especificidades da Área. *Administração Pública e Gestão Social*, [S. l.], v. 6, n. 4, p. 177–186, 2013. DOI: [10.21118/apgs.v6i4.4494](https://doi.org/10.21118/apgs.v6i4.4494). Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/apgs/article/view/4494>. Acesso em: 30 jan. 2025.

MENDONÇA, R. R. S. de. **Inserção do ensino a distância na Faculdade de Administração e Ciências Contábeis da UFJF**: memórias, reflexões e desafios. Universidade Federal de Juiz de Fora, Faculdade de Administração e Ciências Contábeis. Junho 2016.

NICOLINI, A. M. Aprender a governar: a aprendizagem de funcionários públicos para as carreiras de Estado. 2007. **Tese** (Doutorado em Administração) — Programa de Pós-Graduação em Administração, Escola de Administração, Universidade Federal da Bahia, Salvador. Disponível em: [https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1711/2/Aprender\\_a\\_governar\\_Nicolini.pdf](https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/1711/2/Aprender_a_governar_Nicolini.pdf). Acesso em: 16 ago. 2024.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE JUIZ DE FORA (UFJF). **Projeto pedagógico do curso de bacharelado em administração pública**: modalidade a distância. Janeiro 2020. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/administracaopublica/wp-content/uploads/sites/430/2023/07/Projeto-Pedag%C3%B3gico-do-Curso-BAP.pdf>. Acesso em: 19 ago. 2024.