

Análise das Avaliações realizadas por Discentes sobre os cursos ministrados pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação

Rosângela Boigues Pittioni¹

Albino de Barros Ribas Junior²

Paulo Roberto de Sales³

Rogério Correa Braga⁴

- 1 – Coordenadora de Ensino do CBA. Especialização em Gestão do Ambiente e Segurança em Estabelecimentos Assistenciais de Saúde pela UNIRIO (2009) e mestranda do curso de Mestrado Profissional em Avaliação pela Fundação Cesgranrio.
- 2 - Professor e Diretor de Ensino. Graduado em Direito pelo Centro Universitário MSB/RJ. MBA Executivo Internacional – The Ohio University – College of Business in the United States. MBA em Gestão Empresarial pela Fundação Getúlio Vargas/RJ. Pós em Estudos de Política e Estratégia pela Associação dos Diplomados da Escola Superior de Guerra – ADESG/RJ. Mestrando em Avaliação pela FUNDAÇÃO CESGRANRIO - RJ.
- 3 - Consultor em Educação para Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde. MBA Saúde COPPEAD. Extensão MBA Saúde da Universidade de Barcelona. Pós-Graduação em Gestão do Ambiente UNIRIO. Mestrando em Avaliação.
- 4- Consultor em Educação. MBE Analista Internacional UFRJ. Pós-Graduação em Didática Aplicada a Educação Tecnológica CEFET. Pós-Graduação em Gestão do Ambiente UCAM. Mestrando em Avaliação.

Endereço para correspondência: rosangelaboigues@yahoo.com.br

Resumo

O objetivo do presente estudo é analisar as avaliações de discentes sobre os cursos realizados pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação. Trata-se de estudo quantitativo, cujo instrumento para produção dos dados foi o questionário de avaliação preenchido pelos discentes e que foram aplicados ao término dos cursos, no ano de 2010. As quatro dimensões avaliadas

foram: alcance dos objetivos dos cursos, adequação da metodologia, conceito em relação ao instrutor e organização. Para a análise de dados utilizou-se o *software* MS-Excel. Os resultados obtidos demonstraram que os cursos com maior grau de alcance de objetivos, segundo os alunos, foram os de “Introdução em Acreditação Internacional” e “Gestão e Melhorias de Processos”, com percentuais de 98% e 84%, respectivamente.

Palavras-chave: avaliação educacional; educação continuada; capacitação.

Abstract

The aim of this study is to analyze the ratings of students on courses conducted by the Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA). It is a quantitative study, whose data were collected through an evaluation questionnaire completed by students and applied at the end of the courses in the year 2010. The four dimensions analyzed were: achievement of the objectives of the courses, appropriateness of the methodology, concept in relation to the instructor and organization. For data analysis MS-Excel software was used. The results showed that the courses with the highest degree of achievement of objectives, according to the students, were the "Introduction to International Accreditation" and "Process Management and Improvement", with percentages of 98% and 84% respectively.

Key words: educational measurement; education, continuing; training.

Introdução

É notório o fato de que o investimento em educação passou a ser um instrumento para a ascensão social e o decorrente destaque econômico. A competitividade no mercado de trabalho tem incentivado a procura por cursos de pós-graduação e de especialização *lato sensu*, como se pode depreender do levantamento sobre a educação superior, em 2003, que demonstrou um expressivo crescimento do número de instituições que ofertavam este tipo de curso de especialização, 47%, entre 2001 e 2003 (BRASIL, 2003).

Esta expansão da demanda por também pode ser vista no Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), instituição dedicada à melhoria contínua da qualidade e da segurança do cuidado aos pacientes e beneficiários dos sistemas e serviços de saúde, por meio de processos de acreditação e certificação internacional, consultoria e ensino. O número de cursos de especialização *lato sensu* cresceu, entre 2009 e 2010, em 96% e o número de participantes aumentou em 59%. Fato relevante foi o incremento no número de participantes de instituições não acreditadas, 216%, o que demonstra a procura de profissionais pelos temas que são objeto dos cursos do CBA.

O principal objetivo desses eventos e programas educativos do CBA é levar ao gestor ou profissional de saúde o conhecimento e os métodos de aplicação prática de ferramentas e instrumentos voltados, essencialmente, à prática de gestão e avaliação contínua da qualidade dos processos de cuidado ao paciente e gerência dos serviços em instituições de saúde públicas e privadas. Esses elementos são partes integrantes dos princípios definidos pelos padrões de qualidade e segurança exigidos pela acreditação internacional, contidos nos manuais de acreditação internacional elaborados pela JCI e editados pelo CBA no Brasil. (CBA, 2010)

Como uma instituição compromissada com a qualidade, a avaliação da qualidade dos cursos ministrados torna-se, também, uma exigência contínua e permanente. Com base no exposto, o objetivo do presente estudo é analisar as avaliações de discentes sobre os cursos realizados pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação, no ano de 2010.

Este objetivo se justifica não apenas por orientar a tomada de decisão para mudanças necessárias no campo do ensino no CBA, conforme o conceito de avaliação formulado por Dias Sobrinho (1997), mas também como uma tentativa de criar indicadores de avaliação da qualidade dos cursos.

Este último aspecto tem sido objeto de reflexão de vários autores. Entre eles, Cruz e colaboradores (CRUZ et al, s/data) analisam indicadores de qualidade na educação no Brasil, constatando que o MEC avalia o ensino médio e as instituições de ensino superior, a Capes faz a avaliação da pós-graduação *stricto sensu*, porém não possui indicadores de avaliação para os cursos de especialização *lato sensu*.

Material e métodos

Trata-se de pesquisa quantitativa, transversal. Utilizou-se como critérios para inclusão dos cursos a serem avaliados, o número de turmas, ou seja, ter pelo menos três turmas e o índice de preenchimento do questionário aplicado ao fim das atividades docentes, mais de 90% de respostas. Assim, foram selecionados os seguintes cursos realizados no CBA, em 2010:

- Curso de Introdução à Acreditação Internacional

Este curso visa desenvolver a compreensão conceitual e técnica da metodologia de avaliação da JCI, desenvolvendo e estabelecendo atividades ou ações voltadas para a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde. A Acreditação é uma ferramenta efetiva para viabilizar a introdução e utilização de novas tecnologias, capazes de permitir a implantação e assegurar a excelência de qualidade na prestação da assistência aos pacientes, bem como na gestão sistematizada dos serviços de saúde hospitalares.

- Curso de Gestão de Riscos

Tem como objetivo desenvolver o processo de identificação, análise, desenvolvimento de respostas e monitoramento dos riscos em saúde, prioritariamente no ambiente hospitalar, visando diminuir a probabilidade de eventos negativos e aumentar o impacto de eventos positivos, com a finalidade de garantir a segurança dos pacientes, profissionais, visitantes e vizinhança e preservar a imagem institucional do hospital.

- Curso de Gestão e Melhorias de Processos

Voltado para profissionais das organizações de atenção à saúde que atuam em cargos de gerência, supervisão ou técnico, o curso aborda os mais modernos conceitos, técnicas e práticas de excelência, capacitando os profissionais para participar ativamente na gestão desses processos, que impactam diretamente nos resultados das instituições de saúde.

- Curso de Gestão e Capacitação de Gestores

Tem como meta capacitar gestores e lideranças de instituições de saúde no planejamento e desenvolvimento de processos voltados para o gerenciamento dos serviços e implementação de ações de qualidade, visando à melhoria contínua e sustentada das instituições de saúde.

O instrumento para coleta de dados foi o questionário de avaliação, preenchido pelos discentes dos cursos realizados pelo CBA e que foram aplicados ao término dos mesmos, no ano de 2010. O questionário aplicado foi estruturado em quatro dimensões:

- Alcance dos objetivos dos cursos
- Adequação da metodologia
- Conceito em relação ao instrutor
- Organização do curso

Sua construção considerou perguntas fechadas, englobando três alternativas de respostas em escala gradativa de avaliação e em todas as dimensões foi facultada ao respondente a opção de manifestar sua opinião mediante comentários livres. Estes, entretanto, não foram considerados no presente estudo.

Para a dimensão “cumprimento dos objetivos dos cursos” foram utilizadas as seguintes categorias de respostas: objetivos totalmente alcançados, parcialmente alcançados e não foram alcançados.

Para a dimensão “Adequação de Metodologia”, foram definidas três variáveis: “exposição dos assuntos”, “exercícios” e “utilização do tempo”; para cada uma delas foram oferecidas ao respondente as seguintes opções de resposta: adequada, parcialmente adequada e inadequada.

A dimensão “organização do curso” também foi estruturada em variáveis, a saber: “pontualidade”, “instalação”, “apoio administrativo”, “recursos áudio visuais”, “*coffee break* e almoço”, sendo que estas duas últimas não foram consideradas no presente trabalho. O respectivo grau de desempenho foi medido pelas seguintes categorias: bom, regular e ruim.

Essas mesmas categorias foram aplicadas para avaliação do conceito do instrutor, de acordo com três variáveis: “domínio do assunto”, “capacidade de adequar o assunto ao grupo” e “esclarecimento de dúvidas”.

As respostas contidas nos questionários são de natureza ordinal, a saber: “adequado”, “parcialmente adequado”, “inadequado”, por exemplo.

Como o preenchimento do questionário não foi obrigatório, o universo de estudo neste trabalho correspondeu a 12,1% (255) do total de participantes nos cursos ministrados. Essa

não obrigatoriedade levou, também, a que nem todos os alunos respondessem todas as perguntas. Desta forma, este total variou segundo cada dimensão, conforme o tabela 1. Foi garantido o sigilo dos participantes.

Para a análise de dados utilizou-se o método de tabulação das respostas no *software* MS-Excel, tanto no caso dos questionários como no caso das notas e demais variáveis. Foram aplicadas medidas estatísticas na análise e interpretação de dados coletados (MAGALHAES & LIMA, 2010). Para efeito de análise, considerou-se como respostas favoráveis (ou desfavoráveis) ao atributo medido, a proporção de 70% dos respondentes com uma mesma resposta, adotado como valor de corte.

Análise

Na tabela 1 foi feita a correlação entre os quatro cursos e as quatro dimensões para análise:

Tabela 1 – Número de respondentes segundo os cursos e cada dimensão, CBA, 2010

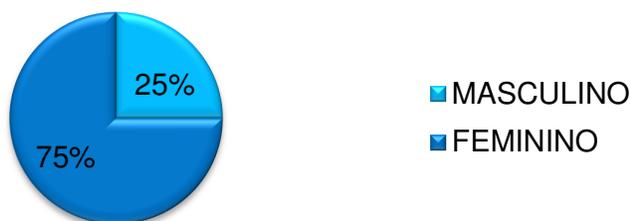
	Gestão de Risco	Gestão e Melhoria de Processos	Gestão e Capacitação de Gestores	Introdução á Acreditação Internacional
Alcance dos objetivos	40	56	75	84
Adequação da metodologia	41	56	75	83
Organização do curso	40	56	75	84
Conceito em relação ao instrutor	37	55	75	84

Tendo em vista a comparabilidade dos resultados encontrados neste trabalho com a literatura especializada, encontramos dificuldades na detecção de pesquisas e artigos publicados sobre avaliação de cursos de especialização em Acreditação de serviços de saúde e temas correlatos. Para cobrir essa lacuna, selecionamos trabalhos de avaliação de cursos sobre gestão de Sistemas e Serviços de Saúde, sobre qualidade nos cursos de Mestre em Administração de Negócios (MBA) e sobre cursos em Administração de Empresas, mesmo considerando problemática a comparação de escalas de respostas, uma vez que as variáveis nem sempre são equivalentes. É, no entanto, uma tentativa de aproximar os resultados de nosso trabalho com os encontrados por demais pesquisadores.

O perfil dos discentes dos cursos do CBA segundo gênero mostra predominância do sexo feminino (75%), o que se justifica pelo elevado número de enfermeiros mulheres matriculados nos cursos do CBA, os quais demonstram, segundo nossa experiência, um alto grau de adesão desses profissionais às propostas de Acreditação de serviços de saúde, conforme mostra o Gráfico 1.

Outros autores têm encontrado resultados semelhantes, como Benevides (s/data), Obbadi (2010), Gil (2005), apontando para uma tendência à prevalência de mulheres no mercado de trabalho em saúde. Esta realidade parece ser de abrangência nacional. Levantamento estatístico realizado com base no ano de 2007 demonstrou que 55,7% dos estudantes das escolas superiores no país são mulheres. Os dados do Censo da Educação Superior, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira em 2003, demonstram a predominância de mulheres nas matrículas nos cursos presenciais de graduação (56,4%), mantendo a tendência observada desde 1995. (BRASIL, 2003).

Gráfico 1 - Proporção de discentes segundo o sexo no ano de 2010



Analisando o rendimento dos alunos nos cursos considerados, observa-se que não há grandes diferenças entre as notas obtidas nos quatro cursos (Tabela 2). Aplicando-se técnicas de análise de simetria, apenas no curso de Avaliação de Gestão e Capacitação de Gestores os resultados apontam para uma curva assimétrica negativa, na qual predominam valores inferiores ao valor modal.

Tabela 2 – Notas auferidas pelos alunos segundo cursos de especialização, CBA, 2010

Curso	Média	Moda	Mediana
Gestão de Risco	8,4	8	8
Gestão e Melhorias de Processos	8,5	8	8
Introdução em Acreditação Internacional	8,4	8	8
Gestão e Capacitação de Gestores	8,2	9	8

Entendendo ser a nota um parâmetro que quantifica a competência adquirida pelo aluno, e é atribuída pelo professor, considera-se, no caso estudado, que os alunos obtiveram graus de suficiência no aprendizado proposto.

Quanto à avaliação dos cursos pelos alunos, conforme descrito na metodologia, foram adotadas para análise quatro dimensões: alcance dos objetivos propostos, adequação de metodologia, conceito do instrutor e organização.

No que diz respeito à avaliação do alcance dos objetivos propostos, observa-se que dos quatro cursos considerados apenas o curso “Gestão de Risco” ficou abaixo de 70%, valor de corte estipulado para efeito da análise das respostas. Neste mesmo curso, um respondente considerou que os objetivos não foram alcançados.

Os cursos com maior grau de alcance de objetivos, segundo os alunos, foram os de “Introdução em Acreditação Internacional” e “Gestão e Melhorias de Processos”, com percentuais de 98% e 84%, respectivamente (Tabela 3).

Tabela 3 – Proporção de respostas à pergunta avaliação do alcance dos objetivos propostos, segundo os cursos, CBA, 2010

Curso	Percentual de respostas segundo atributos		
	Totalmente alcançados	Parcialmente alcançados	Não foram alcançados
Gestão de Risco	50,0	48,0	2,5
Gestão e Melhorias de Processos	84,0	16,0	0
Introdução em Acreditação Internacional	98,0	2,0	0
Gestão e Capacitação de Gestores	72,0	28,0	0

Estudo que avaliou os cursos de especialização em Saúde da Família em seus aspectos metodológicos e operacionais demonstrou que os objetivos do curso foram parcialmente cumpridos para 57,7% dos egressos e para 42,3% foram integralmente cumpridos (PIERANTONI et al, s/data).

Com relação à metodologia empregada, se houve unanimidade positiva (mais de 70% no quesito “adequada”) nas respostas quanto à avaliação do subtema “exposição dos assuntos”, nos quatro cursos, o mesmo não pode ser afirmado no tocante a outras duas variáveis, “exercícios” e “utilização do tempo”, nos quais o curso “Gestão e Melhorias de Processos” apresentou percentuais menores na categoria de resposta “metodologia adequada”, 59% e 44%, respectivamente. Neste curso, chama atenção a proporção de respostas “parcialmente adequada (54,5%), conforme mostrado na Tabela 4.

Tabela 4 - Proporção de respostas às perguntas sobre Adequação de Metodologia, segundo cursos, CBA, 2010

Curso	Percentual de resposta “Adequada”		
	Exposição dos Assuntos	Exercícios	Utilização do Tempo

Gestão de Risco	75	71	73
Gestão e Melhorias de Processos	84	59	44
Introdução em Acreditação Internacional	98	94	91
Gestão e Capacitação de Gestores	93	72	67

Embora a comparação de escalas de respostas, entre pesquisas, seja problemática, uma vez que nos conceitos das variáveis estão embutidos valores específicos e particulares de cada pesquisador, encontramos resultados semelhantes no trabalho sobre a avaliação do Curso de Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde, realizado em Cuiabá. À pergunta “O que você achou do método de ensino”, 93,7% dos alunos atribuíram conceitos “ótimo” e “bom” (BENEVIDES et al, s/data).

Os recursos audiovisuais fazem parte do elenco de recursos instrucionais que auxiliam no processo de ensino, visando garantir níveis elevados de aprendizagem. Lowman (2004) lista esses recursos como: folhas auxiliares, quadro negro e *flip-charts*, retroprojetores, computadores e exposições multimídia e filmes. A utilização de recursos audiovisuais foi considerada boa em todos os cursos avaliados, com percentuais acima de 89%. Nos cursos Gestão e Melhorias de Processos e Introdução em Acreditação Internacional, observou-se frequência de respostas com conceito “regular” em 11% e 7% dos respondentes, respectivamente.

É escassa a literatura sobre uso de recursos audiovisuais em cursos de pós-graduação em Administração e cursos correlatos. Estudo sobre métodos de ensino mais utilizados pelos professores do curso de graduação em Administração de Empresas na Universidade Regional de Blumenau demonstra que os recursos instrucionais mais adotados pelos professores são o quadro negro, o projetor multimídia, os filmes, e as folhas auxiliares (PLEBANI & DOMINGUES, 2009). Pesquisa sobre a utilização de filmes no curso superior de Administração de Empresas demonstrou que os alunos consideraram relevante a contribuição dos filmes para a aprendizagem (ROCHA et al, 2010). Trabalho de avaliação dos cursos de especialização em Saúde da Família demonstra que 92% dos alunos pesquisados

consideraram os recursos audiovisuais de boa qualidade e em quantidade suficiente (PIERANTONI et al, s/data).

Sobre a avaliação dos instrutores, os alunos atribuíram conceitos elevados em todas as variáveis que compõem a dimensão, exceto no curso “Gestão de Risco”, em que o percentual do atributo “bom” ficou abaixo de 70% (Tabela 5). Note-se que no curso “Gestão de Risco”, houve uma proporção significativa de respostas com atributo “Regular”, nas variáveis “Capacidade de adequar o assunto ao grupo” e “Esclarecimento de dúvidas”, 34% e 32%, respectivamente.

Os resultados encontrados demonstram que os alunos valoram positivamente seus professores quanto às variáveis consideradas. Estudo sobre a qualidade nos MBAs oferecidos por instituições de ensino no Brasil refere que os alunos pesquisados apontaram a experiência do professor no mercado de trabalho como essencial, e que as questões por eles abordadas devem ser contemporâneas e relacionadas à dinâmica empresarial (CRUZ, et al, s/data).

Tabela 5 – Proporção de respostas com atributo “Bom” na dimensão “Instrutor”, segundo os cursos, CBA, 2010

Curso	Percentual de respostas com atributo “Bom”		
	Domínio do Assunto	Capacidade de Adequar o Assunto ao grupo	Esclarecimento de dúvidas
Gestão de Risco	100	65	68
Gestão e Melhorias de Processos	100	96	95
Introdução em Acreditação Internacional	100	99	96
Gestão e Capacitação de Gestores	99	95	96

A apuração das variáveis relativas à organização do evento – pontualidade, instalações e apoio administrativo – demonstrou a plena satisfação dos alunos, com proporções de respostas acima de 76%. As proporções mais baixas (76%) foram verificadas nos cursos “Gestão e Melhorias de Processos” e “Gestão e Capacitação de Gestores”, correspondendo à variável “instalações”.

Conclusões

A avaliação da aprendizagem sobre o tema “Acreditação” se torna objeto relevante de estudo, por ser um processo que tem por finalidade promover o desenvolvimento dos profissionais de saúde e conseqüentemente a gestão administrativa e assistencial dos serviços de saúde. Neste sentido, podemos afirmar, com base na avaliação das notas, que os alunos responderam positivamente com relação à absorção do conhecimento ministrado.

As notas dos discentes são simétricas quanto ao desempenho do instrutor em ter o domínio do assunto, ter capacidade de adequar o assunto ao grupo e esclarecer as dúvidas dos mesmos, conforme opinião emanada pelos alunos.

Com relação à avaliação pelo corpo discente dos cursos oferecidos, o que obteve melhor avaliação foi o de “Introdução em Acreditação Internacional”, o que se justifica pelo fato de os alunos serem profissionais de saúde oriundos de estabelecimentos assistenciais de saúde acreditados ou em processo de acreditação.

Os demais apresentaram fragilidades, na opinião dos alunos, em uma e outra dimensão da pesquisa. No curso “Gestão de Risco”, as dimensões com proporções menores de satisfação foram: “alcance dos objetivos propostos” e “avaliação dos instrutores”; no curso “Gestão e Melhorias de Processos”, o julgamento crítico incidiu sobre a dimensão “metodologia empregada” e sobre a variável “utilização de recursos audiovisuais”.

Esses resultados são relevantes no sentido de realinhar e orientar os atuais cursos e os novos projetos educacionais do Consórcio Brasileiro de Acreditação.

Conforme acentuam Cruz e colaboradores (s/data), a inexistência de critérios de avaliação para cursos de especialização *lato sensu* em gestão e áreas afins, normatizados pelo MEC, bem como a ausência de literatura específica sobre o tema, caracterizam iniciativas como esta como um verdadeiro salto no escuro.

Realizar esta avaliação no contexto dos cursos ministrados pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação foi importante, face à necessidade de identificar as concepções dos alunos com relação ao conteúdo e forma dos assuntos ministrados. Ao publicar os resultados, julgamos que nosso esforço se reveste de um caráter de pioneirismo e esperamos que possa vir a incentivar projetos semelhantes, de modo a que os profissionais envolvidos na formação e capacitação de recursos humanos em gestão e avaliação de qualidade de serviços de saúde passem a dispor de um acervo de conhecimento sobre o tema. E persistir no caminho da avaliação dos cursos do CBA é seguir o que Minayo (1999, p.23) enfatiza como uma contínua e inesgotável abordagem da realidade.

Os benefícios resultantes desse tipo de investimento recaem diretamente sobre a população usuária de serviços de saúde, como fruto do trabalho de profissionais adequadamente capacitados em temas de qualidade e acreditação e, cujos conhecimentos ainda não são ministrados na maioria dos cursos de graduação.

Referências:

1. BENEVIDES, R. B., TAVARES, L. M. B., BARSAGLINI, R. **Formação democrática de gestores municipais em Mato Grosso:** Curso de Especialização em Gestão de Sistemas e Serviços de Saúde. Disponível em <http://200.129.241.70/isc/sistema/arquivos/05091105234323.pdf>. Acesso em 16 julho 2012.
2. BRASIL, MEC, INEP. **Censo da Educação Superior 2003:** Resumo Técnico. Disponível em http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2004/resumo_tecnico_050105.pdf. Acesso em 14 julho 2012.
3. CRUZ, B. P. A.; FREITAS, A.; SHARLAND, E.M.R.; E ZOUAIN. D.M. **Reflexões iniciais sobre indicadores de qualidade nos cursos de MBA.** Disponível em http://ebape.fgv.br/sites/ebape.fgv.br/files/reflexoes_iniciais.pdf. Acesso em 18 julho 2012.
4. DIAS SOBRINHO, J. Avaliação institucional: integração e ação integradora. **Avaliação**, v. 2, n. 2, Campinas: RAIES, 1997, p. 19-29.
5. GIL, Célia Regina Rodrigues. Formação de recursos humanos em saúde da família: paradoxos e perspectivas. **Cad. Saúde Pública** [online]. 2005, vol.21, n.2 pp. 490-498 . Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2005000200015&lng=en&nrm=iso. Acesso em 16 julho 2012.
6. LOWMAN, J. **Dominando as técnicas de ensino.** São Paulo: Atlas, 2004.
7. MAGALHAES, M. N.; LIMA, A. C. P. **Noções de Probabilidade e Estatística.** 7. ed. São Paulo: Edusp, 2010. v. 1. 432 p.
8. MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. 6.ed. São Paulo: Hucitec, 1999.
9. OBBADI, MONIREH. **Trajetória do Curso de Especialização em Saúde Pública da Escola Nacional de Saúde Pública - Fiocruz:** um estudo de caso. Tese apresentada com vistas à obtenção do título de Doutor em Ciências na área de Saúde Pública. Rio de Janeiro: s.n., 2010. Disponível em http://www.arca.fiocruz.br/bitstream/iciict/2579/1/ENSP_Tese_Obbadi_Monireh.pdf. Acesso em 18 julho 2012.
10. **PADRÕES** de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. 4. ed. Rio de Janeiro: Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde – CBA:2010.
11. PIERANTONI, C.R.; FRANÇA, T.; VARELLA, T.; SANTOS, M.R.; MONTEIRO, V.O. **Avaliação dos Cursos de Especialização em Saúde da Família.** Disponível em <http://www.obsnetims.org.br/adm/arq/pesquisa/38594141.pdf>. Acesso em 17 julho 2012.
12. PLEBANI, SOLANGE e DOMINGUES, MARIA JOSÉ CARVALHO DE SOUZA. A utilização dos métodos de ensino: uma análise em um curso de Administração. **Revista ANGRAD**, v. 10, n. 2, Abril/Maio/Junho 2009. P. 53-75. Disponível em http://www.angrad.org.br/resources/circuits/article/article_415.pdf. Acesso em 17 julho 2012.

13. **REVISTA ENSINO SUPERIOR.** O que os números revelam - o retrato do ensino superior. São Paulo: ano 10, n. 115, 2007. Disponível em <http://revistaensinosuperior.uol.com.br/textos.asp?codigo=12127>. Acesso em 16 julho 2012.
14. ROCHA, A.; ALVARÃES, A.; BARRETO, E. O uso de filmes no curso superior de Administração como contribuição para a aprendizagem significativa. **Revista Administração em Debate**, n. 4, Rio de Janeiro, dezembro 2010, p. 1-10. Disponível em http://www.cra-rj.org.br/site/publicacoes/RAD_04/artigos/A1.pdf. Acesso em 17 julho 2012.

Recebido em 07/08/2012
Versão final reapresentada em 13/08/2012
Aprovado em 15/08/2012