QUANDO A INSATISFAÇÃO NÃO ESTÁ NO CONTEÚDO: MICROCERTIFICAÇÕES COMO RESPOSTA GERENCIAL À QUALIDADE FUNCIONAL EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

WHEN DISSATISFACTION IS NOT ABOUT CONTENT: MICRO-CREDENTIALS AS A MANAGERIAL RESPONSE TO FUNCTIONAL QUALITY IN A BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

PEDRO HENRIQUE GOMES DE MATTOS
UNINOVE – UNIVERSIDADE NOVE DE JULHO

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

QUANDO A INSATISFAÇÃO NÃO ESTÁ NO CONTEÚDO: MICROCERTIFICAÇÕES COMO RESPOSTA GERENCIAL À QUALIDADE FUNCIONAL EM UM CURSO DE ADMINISTRAÇÃO

Objetivo do estudo
Analisar a reformulação de um curso de bacharelado em Administração a partir da implantação de microcertificações, tomando como ponto de partida a queda de satisfação nas dimensões funcionais do serviço e acompanhando esses indicadores por três ciclos de avaliação institucional.

Relevância/originalidade
A originalidade está em mostrar que indicadores baixos de satisfação podem não decorrer do conteúdo. O diagnóstico separou qualidade técnica de funcional e revelou que a fragilidade estava no momento e no modo do reconhecimento, não no que se ensina.

Metodologia/abordagem
Estudo de caso único, qualitativo, aplicado e descritivo-exploratório, com atuação direta do autor. Triangularam-se planilha da nova grade, correspondência institucional, três relatórios de avaliação institucional e entrevista com a coordenação, analisados pela lógica CIMO e por categorização temática.

Principais resultados
As seis dimensões deficitárias superaram 4,0: coordenação passou de 3,17 a 4,86 e comunicação de 3,50 a 4,71. A maior parte da elevação, contudo, antecede a adoção, sob plano de ação anterior da própria comissão de avaliação.

Contribuições teóricas/metodológicas
Mobiliza a distinção entre qualidade técnica e funcional não para diagnóstico, mas para prescrição de solução em serviços educacionais. Alerta, ainda, que atribuir a uma intervenção a melhora de indicadores exige linha de base em mais de um ponto.

Contribuições sociais/para a gestão
Prescreve caminho para antecipar valor ao estudante reagrupando o currículo existente, sem criar disciplinas nem investir em infraestrutura. Recomenda diagnosticar por indicadores próprios, desenhar trilhas a partir da demanda regional e planejar desde o início a emissão da credencial.

Palavras-chave: Qualidade funcional, Microcertificações, Satisfação discente, Avaliação institucional, Relato técnico

WHEN DISSATISFACTION IS NOT ABOUT CONTENT: MICRO-CREDENTIALS AS A MANAGERIAL RESPONSE TO FUNCTIONAL QUALITY IN A BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Study purpose
To analyse the redesign of a Business Administration programme following the implementation of micro-credentials, taking as a starting point the decline in satisfaction with functional service dimensions and tracking these indicators across three institutional evaluation cycles.

Relevance / originality
Originality lies in showing that low satisfaction indicators may not stem from content. The diagnosis separated technical from functional quality and revealed that the weakness lay in the timing and manner of recognition, not in what is taught.

Methodology / approach
Single qualitative, applied and descriptive-exploratory case study with direct involvement of the author. Curriculum spreadsheet, institutional correspondence, three institutional evaluation reports and an interview with the programme coordinator were triangulated, analysed through CIMO logic and thematic categorisation.

Main results
The six deficient dimensions rose above 4.0: coordination moved from 3.17 to 4.86 and communication from 3.50 to 4.71. Most of the increase, however, predates adoption, under an earlier action plan run by the evaluation committee itself.

Theoretical / methodological contributions
It mobilises the distinction between technical and functional quality not for diagnosis but for prescribing solutions in educational services. It also warns that attributing indicator improvement to an intervention requires a baseline measured at more than one point.

Social / management contributions
It prescribes a path to anticipate value for students by regrouping the existing curriculum, without creating courses or investing in infrastructure. It recommends diagnosing with institutional indicators, designing tracks from regional demand and planning credential issuance from the outset.

Keywords: Functional quality, Microcredentials, Student satisfaction, Institutional evaluation, Technical report