



UNICEPLAC

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO PLANALTO CENTRAL APPARECIDO DOS SANTOS

**GESTÃO DA QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR**

Elisangela Teixeira de Azevedo
Rejane Rodrigues Pinto Cavalcante
Silvana Maria da Costa

**GAMA – DF
2019**



UNICEPLAC

CENTRO UNIVERSITÁRIO DO PLANALTO CENTRAL APPARECIDO DOS SANTOS

**GESTÃO DA QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR**

Elisangela Teixeira de Azevedo
Rejane Rodrigues Pinto Cavalcante
Silvana Maria da Costa

**GAMA – DF
2019**

Azevedo, Teixeira de, Elisangela
Cavalcante, Pinto, Rodrigues, Rejane
Costa, Maria da, Silvana
Brasília, 2019.
39 f.

Gestão da Qualidade em Instituições de Ensino Superior

Artigo – Trabalho de Conclusão de Curso, Pós-Graduação em Gestão do Ensino Superior, Iatu Senso no Centro Universitário Aparecido dos Santos – UNICEPPLAC 2019.

Professor Orientador: Dr. Sérgio Ricardo de Freitas Cruz

1. Gestão, 2. Ensino Superior, 3. Qualidade.

ELISANGELA TEIXEIRA DE AZEVEDO
REJANE RODRIGUES PINTO CAVALCANTE
SILVANA DA COSTA MARIA

**GESTÃO DA QUALIDADE EM INSTITUIÇÕES DE ENSINO
SUPERIOR**

Artigo apresentado como requisito para conclusão de Pós-Graduação lato sensu em Gestão da Educação Superior pelo Centro Universitário Aparecido dos Santos – UNICEPLAC. Orientador: Prof. Dr. Sérgio Ricardo de Freitas Cruz.

Gama, 15 de fevereiro de 2019.

Orientador

Prof. Dr. Sérgio Ricardo de Freitas Cruz

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a Deus, por nos permitir vencer mais essa etapa em nossas vidas, por essa conquista alcançada e às nossas famílias que nos compreenderam, nos apoiaram nessa caminhada.

Agradecemos a todos os Professores que nos ministraram aulas no decorrer deste curso e que contribuíram de alguma forma para o rico aprendizado, nos mostrando a importância do aprendizado contínuo inserida na jornada de trabalho.

A todos os colegas de turma, pelo convívio e as experiências trocadas em sala e as reuniões antes das aulas que significaram bastante para nós, os exemplos que cada um partilhou com os demais, nos fizeram entender a importância de cada setor. Em especial ao nosso grupo de trabalho, Elisângela, Rejane e Silvana, que nos mantivemos unidas desde o início, fazendo todos os trabalhos juntas e mostrando o verdadeiro Espírito de Equipe que existe em cada uma de nós, fortalecendo os nossos laços.

Agradecemos também à Instituição que nos deu essa rica oportunidade de conhecimento, que soma com o nosso cotidiano nos tornando mais capacitados e formadores de opiniões, com o olhar voltado os processos internos à fim de aprimorá-los. Nesse momento, fortalecemos a nossa motivação em fazer parte do quadro de colaboradores de uma Instituição de Ensino que tem o olhar voltado para o aprimoramento contínuo dos que dela fazem parte.

E por fim, ao nosso Orientador Prof. Dr. Sérgio Ricardo de Freitas Cruz, grande Mestre, sábio, com um amplo conhecimento, que nos encoraja mostrando que somos muito mais capazes de ir além do que podemos imaginar, que se mostrou prestativo em todos os momentos para nos acompanhar nesse momento tão importante em nossa carreira Profissional.

“Acreditamos que a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda.

Se a nossa opção é progressiva, se estamos a favor da vida e não da morte, da equidade e não da injustiça, do direito e não do arbítrio, da convivência com o diferente e não de sua negação, não temos outro caminho senão viver a nossa opção.

Encarná-la, diminuindo, assim, a distância entre o que dizemos e o que fazemos. ”

Paulo Freire

RESUMO

O Tema Qualidade tem sido abordado com mais frequência nas últimas décadas, tendo em vista o crescimento acelerado das Instituições de Ensino Superior no Brasil, isso fez com que elas investissem em seus modelos de Gestão a fim de garantir a competitividade. O presente artigo tem por objetivo de apresentar a reflexão sobre Gestão da Qualidade do Ensino Superior no Brasil, as batalhas enfrentadas desde então, o início de uma grande jornada com o apoio dos Decretos e de grandes pensadores que contribuíram efetivamente para a evolução do Ensino Superior no Brasil.

A Instituições tem buscado transformações estruturais para acompanhar essas mudanças revolucionárias com a finalidade de descentralizar a autonomia, reduzir a hierarquia, motivar as parcerias e privilegiar o cliente com foco na qualidade, tendo como objetivo de elevar seu potencial e se destacarem frente os desafios que a modernidade oferece. O que no passado não tinha tanta relevância, hoje criou o seu espaço no mercado, o Ensino Superior cresceu significativamente nos últimos anos, com o efeito da Globalização, a evolução tecnológica permitiu uma gama de informações que possibilitam a adoção de métodos de Gestão até mesmo à longa distância.

As Instituições adotaram métodos e ferramentas somadas com um conjunto de ações e recursos que as permitiram acompanhar de perto o nível de qualidade. Com a implementação de políticas internas que inovaram o sistema de ensino, sendo o facilitador da Gestão, tornando-se indispensável para a melhoria contínua, tornando possível controlar e comandar a Instituição

Tal evolução e o surgimento de várias Instituições em todo país, possibilitou o acesso àqueles que almejam ingressar no Curso Superior, tornando os cidadãos mais capacitados frente ao mercado de trabalho.

Palavras-chave: Ensino Superior, Gestão, Qualidade.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Ciclo PCDA.....	22
Figura 2 - Matriz SWOT.....	23
Figura 3 - Diagrama de Ichikawa.....	24
Figura 4 - Diagrama de Pareto.....	25
Figura 5 – Funções da CPA.....	30

LISTA DE SIGLAS

CIEPS - Centros Integrados de Educação Pública

CPA – Comissão Própria de Avaliação

CPC – Conceito Preliminar de Curso

EAD – Ensino à Distância

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio

FIES – Financiamento Estudantil

IGC – Índice Geral de Curso

LDB – Lei de Diretrizes e Bases

MEC – Ministério da Educação e Cultura

PNE - O Plano Nacional de Educação

PROUNI – Programa Universidade para todos

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

SISU - Sistema Informatizado do Ministério da Educação

UNB – Universidade de Brasília

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. REFERENCIAL TEÓRICO	12
3. METODOLOGIA	13
4. HISTÓRIA DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL	14
5. CONCEITOS DE GESTÃO DA QUALIDADE	16
6. POLÍTICAS PÚBLICAS NA EDUCAÇÃO	18
6.1 EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO - ENEM	18
6.2 CRIAÇÃO DE CURSOS À DISTÂNCIA - EAD	19
6.3 EXPANSÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO E TECNOLÓGICOS	19
6.4 PROGRAMA BOLSA PARA TODOS - PROUNI	19
6.5 FINANCIAMENTO ESTUDANTIL - FIES	20
6.6 SISTEMA DE SELEÇÃO UNIFICADA - SISU	20
7. PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE	21
7.1 CICLO PDCA	21
7.2 MATRIZ SWOT	22
7.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA	23
7.4 DIAGRAMA DE PARETO	24
8. POR QUÊ AVALIAR?	26
8.1 SINAES	27
8.2 CPA	28
8.3 ENADE	30
8.3.1 Conceito Preliminar do Curso – CPC	31
8.3.2 – Índice Geral do Curso - IGC	31
8.4 Visita do MEC <i>in loco</i>	32
9. CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36

1. INTRODUÇÃO

O objetivo desse artigo é evidenciar a evolução das Instituições de Ensino Superior no Brasil e a explicitar a importância de fatores que contribuem diretamente para o seu sucesso, ao adotar políticas e diretrizes do novo modelo de ensino, gerenciamento de processos, excelência dos serviços prestados entre outros que somam para a Instituição de Ensino se sobressair diante da competitividade e dos desafios que a nova realidade propõe.

Atualmente as Organizações tem se tornado cada vez mais adeptas ao tema qualidade dos serviços prestados, isso tem sido diferencial entre elas. Em consequência da competitividade, da globalização e da exigência do mercado, foi necessário que as Instituições acompanhassem a evolução para adoção de medidas inovadoras no sentido alavancar o seu potencial frente à concorrência.

A Gestão da Qualidade está ligada à alta gestão, o planejamento estratégico torna todos os envolvidos agentes da qualidade, visando obter lucratividade, valorizando as necessidades dos clientes e motivando os colaboradores. Trata-se de um envolvimento contínuo das partes de forma que a interação esteja atrelada nos processos da Organização.

Para uma Instituição de Ensino Superior o tema qualidade se tornou de certo modo desafiador, pois, as atividades de planejamento devem servir para antecipar as decisões e coordenar as ações. O nível de qualidade pode ser analisado através das avaliações periódicas, que indicarão os pontos passíveis de melhorias. O investimento em melhorias deve ser constante, a busca por conhecimento referente ao tema é inacabável, isso fortalece a cultura da Instituição, reforça a sua política na busca permanente pelo conhecimento.

Antes da década de 1990, as Instituições seguiam sem muita competitividade, visando apenas a lucratividade e a uma maior captação de alunos sem se preocupar muito com a qualidade dos serviços oferecidos. Porém o cenário mudou, após a reformulação da Lei de Diretrizes e Bases (LDB)¹, a educação brasileira reforçou seus

¹A **LDB** - LEI DE DIRETRIZES E BASES, cujo o Nº 9.394, instituída em 20 DE DEZEMBRO DE 1996 - Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional com base nos princípios presentes na Constituição. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm. Acesso em 12/12/2018 às 19:00.

princípios, obtendo o crescimento significativo do Ensino Superior. O Decreto nº 2.306/97² favorece o método de ensino voltado para o mercado de trabalho, a qualificação da mão de obra dá ênfase ao Ensino Superior que ganhou destaque, se tornando peça chave para se obter a profissão desejada.

O Mercado de trabalho passa a ser mais exigente, com cargos diferenciados, que estabelece uma certa formação. O que faz com que os alunos se capacitem continuamente, se adequando as demandas que as organizações buscam, esta, foi a forma de sobreviver, adquirindo diferencial num mundo que está cada vez mais competitivo. Em consequência disso, o aumento de Instituição de Ensino Superior no Brasil cresceu significativamente, isso as levou a sofrerem grandes mudanças até então, elas tiveram que acompanhar o que havia de novo e adquirir modelos singulares, na luta constante de conquistar novos alunos e aprimorar a qualidade elas ganharam espaços cada vez maiores tornando um marco histórico a explosão de Instituições em todo país.

O Ensino Superior do Brasil passou por grandes desafios, sendo o seu maior objetivo de formar cidadãos capacitados para atuarem em suas profissões, com o olhar mais crítico, mais reflexivos diante da sociedade. Essa transformação fez com que as Instituições de Ensino Superior olhassem para si e ao seu redor a fim de evoluir e acompanhar frente ao mercado ao que ele oferecia de inovador que poderiam ser aplicados em suas Instituições.

Este trabalho inicia com o capítulo “*História do Ensino Superior no Brasil*”, apresentando os principais fatores que influenciaram a sua evolução. As batalhas e os desafios enfrentados e as conquistas alcançadas ao longo do tempo e que até os dias atuais tem se reforçado e que a educação é um direito de todos, tornando evidente que a educação tem ganhado o seu espaço no país.

No capítulo seguinte será apresentado os “*Principais Conceitos de Gestão da Qualidade*”, suas características e sua missão. Sabe-se que a Qualidade é o objetivo principal a ser alcançado, seja dos serviços, seja do produto e até mesmo do atendimento, para isso é necessário ter visão estratégica do funcionamento da empresa, liderança e motivação dos envolvidos.

² O Decreto Regulamenta o Sistema Nacional de Ensino. Link: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/110852/decreto-2306-97>. Acesso em 12/12/2018 às 19:30.

No sexto capítulo será abordado “*Políticas Públicas na Educação*”, sendo um fator primordial para o acesso ao Ensino Superior, seus benefícios e as facilidades que esta permite o jovem a ingressar em uma Instituição de Ensino Superior. Dessa forma a expansão do ensino superior nas últimas décadas no Brasil, trouxe fatores positivos tanto na economia do país, quanto para o número crescente de cidadãos formados em nível superior.

No capítulo sete, será demonstrado “*As Principais Ferramentas da Gestão da Qualidade*”, os empreendimentos têm utilizado para se sobressair frente as demandas que estão cada vez mais exigentes diante da concorrência. Essas ferramentas possibilitam traçar um plano de ação, detectar problemáticas, a fim de evitar desperdícios e economizar tempo.

No oitavo e último será apresentado “*Por Quê Avaliar?* ” a importância das avaliações, seus benefícios, as avaliações internas e externas, bem como ENADE³, CPA⁴ e visita do MEC⁵ *in loco*⁶. Os índices de qualidade, tais como IGC⁷ e CPC⁸, como são apresentados esses dados para um futuro universitário que busca uma Instituição de Ensino Superior de Qualidade.

³ ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes é uma avaliação que ocorre anualmente para analisar o desempenho dos estudantes do Ensino Superior. Link: <<https://guiadoestudante.abril.com.br/enade/>>. Acesso em 12/12/2018 às 20h.

⁴ CPA - Comissão Própria de Avaliação que é uma comissão interna e auto avaliativa, realizada anualmente e tem a participação de toda a comunidade acadêmica e tem por objetivo melhorar os processos internos da Instituição. <<http://www.gennera.com.br/blog/cpa-o-que-e-e-como-deve-ser-feita/>>. Acesso em 12/12/2018 às 20:20.

⁵ MEC – Ministério da Educação - é um órgão do governo federal do Brasil instituído por meio do decreto nº 19.402, em 14 de novembro de 1930. <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em 29/01/2019.

⁶ *In loco* - é um termo em latim, que significa “no lugar” ou “no próprio local”, ou seja, quando a avaliação do MEC é realizada, a comissão de avaliadores do MEC vão até a Instituição, para verificar se é possível oferecer o curso em questão.

⁷ IGC - O Índice Geral de Cursos é um dos instrumentos utilizados para conhecer o desempenho das instituições de ensino superior do Brasil. <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em 29/01/2019.

⁸ CPC - É um indicador de qualidade que avalia os cursos de graduação. Seu cálculo é realizado a partir da nota do ENADE e de outras informações que no caso, são: comparação das notas dos alunos ingressantes e concluintes. <<http://www.inep.gov.br/>>. Acesso em 29/01/2019.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

O termo Gestão de Qualidade foca na qualidade do produto, dos processos e dos serviços de uma organização, tem como objetivo de direcionar e controlar os seus processos. De forma que viabiliza melhorias nos processos, a fim de garantir satisfação dos clientes e superando suas expectativas.

Diante do mercado cada vez mais competitivo, as instituições se encontram em meio a um clima de pressão, sendo cada vez mais exigente em relação aos serviços e produtos, para garantir sua sobrevivência, elas são obrigadas a serem flexíveis e inovadoras. Cita Paladin:

Ainda não se sabe ao certo se essa generalização conceitual é causa ou consequência da revolução pela qualidade que assolou o planeta, principalmente a partir do final dos anos 1980. Mas se sabe, com certeza, que essa reviravolta de conceitos, posturas, exigências e expectativas tem tudo a ver com o fenômeno que se propaga furiosamente: O crescente e avassalador aumento da concorrência. (PALADIN, 2005, p.28).

Atualmente o termo qualidade ganhou certo destaque, devido ao avanço tecnológico, o que tem exigido das grandes empresas que amplie sua gestão, de modo a traçar planejamentos estratégicos a fim de conter desperdícios e assegurar ao cliente que seu produto realmente é bom e necessário. Conforme cita Oliveira:

“As mudanças não ocorrem rapidamente e são reações a estímulos externos variados. Porém a perda da rentabilidade ou de participação do mercado abriu os olhos dos administradores para o potencial do fator qualidade como arma estratégica” (OLIVEIRA, 2004, p.34).

Sendo assim, as Instituições têm buscado adquirir um novo modelo de gestão, com processos mais modernos e sistematizados, com princípios e valores capazes de somar para se atingir o nível esperado, sempre com o foco na satisfação do cliente.

3. METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi baseada em pesquisas bibliográficas, de caráter exploratório em livros, artigos e internet, na busca de dados históricos, conceitos e referências que dessem base ao trabalho em questão. Vale ressaltar que a análise se limita no material utilizado, o que tornou possível adquirir uma visão geral acerca do tema a Gestão da Qualidade nas Empresas e em especial nas Instituições de Ensino Superior.

Essa forma de pesquisa faz parte de uma busca teórica e prática, com um significado especial no campo das investigações, trata-se ir além de uma simples técnica de análise de dados, representando uma abordagem metodológica com características e possibilidades próprias.

Com o intuito de evidenciar a importância da Qualidade do Ensino Superior, as avaliações de qualidade, suas políticas e diretrizes que alavancam seu o progresso e guiam as instituições rumo às melhorias e as evoluções que o mercado hoje propõe.

4. HISTÓRIA DO ENSINO SUPERIOR NO BRASIL

Na década de 1930, com o surgimento de novos empregos tanto no setor público, como no setor privado, perceberam a necessidade da expansão das matrículas nas redes de ensino superior que cresceu de modo independente e de cunho profissionalizante. Nessa época as Instituições seguiam sem muita competitividade, visando apenas a lucratividade e a uma maior captação de alunos sem se preocupar muito com a qualidade dos serviços oferecidos.

Após esse período, o aumento das Instituições de Ensino Superior no Brasil cresceu significativamente, isso levou as Instituições sofrerem grandes mudanças até então, fez com que elas olhassem para si e ao seu redor a fim de evoluir e acompanhar frente ao mercado e o que oferecido de inovador que poderiam ser aplicados em suas Instituições.

No ano de 1961, no Congresso Nacional, surgiu a Lei que marcou a história da Educação Brasileira, a Lei nº 4.024/61⁹, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira. Devido a transferência da Capital para Brasília, foi criada por Darcy Ribeiro a Universidade de Brasília (UnB)¹⁰, chegando a atura como o primeiro reitor. O objetivo era de tornar mais acessível o Ensino Superior, com um modelo voltado para a pluralidade de cursos, com características inovadoras da nova estrutura educacional vigente, com perfil de ensino voltado para a área de pesquisa científica.

No ano de 1961, Darcy Ribeiro¹¹, foi eleito Ministro da Educação, contribuiu para a Educação brasileira elaborando as reformas de base. Foi responsável por implantar no Rio de Janeiro os Centros Integrados de Ensino Público (CIEPS)¹², escreveu diversas obras entre elas sobre etnologia, antropologia, educação e romances. Em 1995 lançou o seu último trabalho: "O Povo Brasileiro - a Formação e

⁹ Lei nº 4.024/61 LDB - Primeira Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional que tinha por objetivo de a flexibilizar a estrutura do Ensino Superior e regulamenta o sistema educacional sendo ele público ou privado.

¹⁰ UnB – Universidade de Brasília

¹¹ Darcy Ribeiro nasceu em 1922 em Minas Gerais (MG), na cidade de Montes Claros, se dedicou à educação primária e superior e atuou como antropólogo, sociólogo, escritor e político brasileiro. Contribuiu para o Ensino brasileiro elaborando reformas Educacionais. Darcy Ribeiro faleceu em Brasília, no dia 17 de fevereiro de 1997.

¹²CIEPS - Centros Integrados de Educação Pública –foi fundado por Darcy Ribeiro, tinha como objetivo de proporcionar educação, esportes, assistência médica, alimentos e atividades culturais variadas, em instituições consideradas fora da rede educacional regular.

o Sentido do Brasil". Em seguida foi eleito para ocupar a cadeira nº 11 Academia Brasileira de Letras.

Em consequência do crescimento do capitalismo, o efeito da globalização e a redução do Estado, o número de profissionais qualificados estava cada vez menor e com a queda socialismo, as políticas neoliberais ganhavam forças em especial a partir da década de 1990. O desemprego em massa tomou conta da sociedade, famílias com a renda limitada, crise econômica rumo ao colapso. Momento em que ocorreram as reformas do Estado e principalmente do Sistema Educacional no Brasil.

Durante o governo do Presidente Fernando Henrique Cardoso ¹³ surgiu a criação da LDB 9394/96 ¹⁴ Lei de Diretrizes e Bases, abrindo as portas e quebrando paradigmas para todos os níveis de ensino. Com base na Constituição Federal de 1988 e outras diretrizes por meio de leis, decretos, portarias e resoluções, fez com que as universidades privadas tomassem forças e cresceram significativamente em todo país.

Após a reformulação da LDB (Lei de Diretrizes e Bases ¹⁵), a educação brasileira ganhou destaque incentivando a expansão do ensino superior privado, sendo regulamentado pelo Decreto nº 2.306/97 ¹⁶ que favorecem a formação direcionada para o mercado de trabalho. O Ensino Superior do Brasil passou por grandes desafios, sendo o seu maior objetivo de formar cidadãos capacitados para atuarem em suas profissões, com o olhar mais crítico, mais reflexivos diante da sociedade.

Dessa forma, as Instituições visavam à qualificação do aluno, investindo na articulação entre a aprendizagem teórica e prática profissional por meio da realização contínua de atividades, constituindo um diferencial importante para a desejada formação crítica e reflexiva e para o aperfeiçoamento das competências e habilidades.

¹³ Fernando Henrique Cardoso, nasceu em 1931, no Rio de Janeiro, é sociólogo, cientista político e professor universitário. Foi Presidente do Brasil por dois mandatos, de 1995 a 2002, considerado como um dos maiores intelectuais na área de ciência política e sociologia.

¹⁴ A Lei de Diretrizes e Bases (Lei 9394/96) - LDB é a lei orgânica e geral da educação brasileira

¹⁵ LDB - Lei de Diretrizes e Bases - Que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional com base nos princípios presentes na Constituição.

¹⁶ Decreto nº 2.306/97- Regulamenta o Sistema Federal de Ensino.

5. CONCEITOS DE GESTÃO DA QUALIDADE

Ao questionar sobre o que é Gestão da Qualidade, muitos entendem do que se trata, mas dificilmente terá uma resposta pronta para explicar. A qualidade está presente no cotidiano de muita gente, ao comprar algo, é desejado que tenha durabilidade, que atenda às necessidades dos clientes e que tenha o preço acessível. Não muito diferente disso, no mundo empresarial, a Qualidade é o objetivo principal a ser alcançado, seja dos serviços, seja do produto e até mesmo do atendimento, para isso é necessário ter visão estratégica do funcionamento da empresa, liderança e motivação dos envolvidos. Os empreendimentos têm adotado modelos de Gestão, incorporando valores e princípios capazes de agregar valores aos seus negócios, com foco na satisfação dos clientes, na busca contínua da melhoria.

O foco principal da Gestão da Qualidade é o cliente, para isso as organizações as utilizam como forma de controlar no sentido de possibilitar a melhoria do produto, tendo em vista de superar as expectativas do cliente. Cabe aos líderes implantar as demandas decididas no planejamento estratégico e criar programas de motivação aos colaboradores, com ambiente agradável, cargos e salários compatíveis, treinamentos adequados para que a qualidade dos produtos e serviços possam ser concretizadas.

Cita Paladin:

“Em sua visão mais simples, as ações estratégicas são aquelas que têm impacto direto na sobrevivência das organizações. Em regra, estas ações requerem ‘visão estratégica’, ou seja, são definidas a partir da análise de cenários amplos, que vão além da organização em si mesma, mas contemplam toda a área externa em que ela atua, que podem envolver fornecedores, clientes, mercados, concorrentes como também podem considerar aspectos relacionados a carências eventuais de matérias-primas, substituição de tecnologias, avanços sociais, preocupações ambientais etc. (PALADIN, 2012, p. 26) “

Dessa forma o planejamento estratégico é definido pela alta administração se tornando o diferencial para a tomada de decisão, seja ele a longo ou a curto prazo. Com clientes cada vez mais exigentes e a competitividade do mercado, as empresas tiveram que adotar medidas para se destacarem pelo seu potencial frente a concorrência.

Ao aplicar padrões de produção, acompanhando o atendimento, a negociação e pós-venda, visando os pontos positivos com o intuito de aprimorar, garante ao empreendimento excelência em seus serviços e/ou produtos, uma boa gestão dos processos e das estratégias norteiam os demais para a realização das ações de forma efetiva. Cita Oliveira:

“A Gestão da qualidade prevê a eliminação ou a simplificação de processos que não adicionam valor ao produto. Muitas tarefas nas empresas são mal dimensionadas, podendo, muitas vezes, ser definitivamente eliminadas por um rearranjo no mecanismo de execução do processo maior a quem pertencem. (OLIVEIRA, 2004, p. 07) ”

Atualmente, a maioria das empresas buscam referências no NBR ISO 9001, com o objetivo de alcançar a excelência. Essa normativa norteia as empresas a seguirem as normas e padrões ao estabelecer os seus processos de forma objetiva, sendo possível a análise dos dados obtidos, auxiliando na tomada de decisão. As empresas adquirem inúmeros benefícios ao optar por sistemas de qualidade, citamos alguns a seguir: maior lucratividade, cliente satisfeito, motivação de equipe, economia de tempo, melhoria do desempenho, fortalecimento da cultura organizacional entre outros inúmeros benefícios que sustentarão a empresa e agregarão os seus valores e princípios.

A Gestão da Qualidade é um conjunto de ações, utilizadas para coordenar, supervisionar a Instituição, obtendo políticas e diretrizes capazes de envolver todas que dela fazem parte com o âmbito de alcançar os objetivos. Trata-se de um processo com um potencial que é capaz de traçar estratégias para obtenções de produtos sem erros com entregas rápidas e eficazes. A gestão da qualidade contribui para o aprimoramento de métodos e testes de inspeção, otimização do tempo de produção, definição de manutenções preventivas, eliminação de retrabalhos e outras tomadas de decisão necessárias para concretizar a gestão. Esses tipos básicos de processos são oficinas de trabalho, produção contínua e produção por lote. A programação adequada e o controle do fluxo de trabalho são necessários tanto nas organizações de fabricação quanto de serviços.

6. POLÍTICAS PÚBLICAS NA EDUCAÇÃO

Políticas Públicas de Ensino são programas do governo que têm por objetivo de facilitar o acesso às Instituições de Ensino Superior, com base na Lei de Diretrizes e Bases, reforça a necessidade de avaliar o Ensino todo o país. São votadas pelo Poder Legislativo em cada esfera do governo: federal, estadual e municipal. O Poder Executivo pode propor melhorias no Ensino. Essas diretrizes servem para garantir a participação de todas as Instituições de Ensino, tanto do setor público, como do setor privado, a fim de apresentar propostas e os principais desafios que o Ensino Superior hoje enfrenta. De modo que seja possível o Estado assumir a agenda e cumprir com os compromissos definidos, com as estratégias que serão utilizadas para a aperfeiçoamento e aprimoramento do Ensino. A Política Pública é um guia do sistema de Ensino que visa fomentar a dinâmica do Sistema de Ensino no Brasil.

O avanço do Ensino Superior cresceu significativamente nas últimas décadas, marcados por políticas que ampliassem o acesso ao Ensino. O Plano Nacional de Educação (PNE)¹⁷ traçou 20 metas para a Educação até o ano de 2024, que foram motivos desse crescimento que possibilitou milhares de cidadãos obterem diploma de nível superior, conforme descrito abaixo:

6.1 EXAME NACIONAL DO ENSINO MÉDIO - ENEM

Instituído em 1998, tem por objetivo avaliar o desempenho dos alunos das redes públicas e particulares do Ensino Médio. No ano de 2009 foi atribuído por tornar chave de acesso às Instituições de Ensino Superior Público e Privado no País. O aluno pode usar a nota do ENEM¹⁸ para ingressar no Ensino Superior, que poderá substituir o Vestibular tradicional das Instituições.

¹⁷ PNE - Plano Nacional de Educação determina as diretrizes, metas e estratégias para a política educacional por um determinado período de tempo.

¹⁸ ENEM – Exame Nacional do Ensino Médio, é uma avaliação de desempenho do aluno que o permite ingressar em uma Instituição de Ensino Superior Particular.

6.2 CRIAÇÃO DE CURSOS À DISTÂNCIA - EAD

É uma forma de Ensino à Distância muito conhecido também como EAD¹⁹, esse método possui flexibilidade de estudo ao aluno, em consequência do avanço tecnológico esse método de ensino tem proporcionado àqueles que não tem tempo de fazer um curso presencial a obterem o tão sonhado diploma de Ensino Superior, muitas Instituições de Ensino no Brasil oferecem essa modalidade nos mais variados cursos.

6.3 EXPANSÃO DE CURSOS DE GRADUAÇÃO E TECNOLÓGICOS

São cursos de curta duração nas modalidades de licenciatura e bacharelado, seu diploma tem validade nacional, é uma opção de ingresso rápido no mercado de trabalho, geralmente tem duração de 2 a 3 anos. É ofertado tanto universidades públicas, como nas universidades privadas, pode ser cursado presencialmente ou à distância.

6.4 PROGRAMA BOLSA PARA TODOS - PROUNI

PROUNI²⁰ que quer dizer: Programa Universidade para todos que foi criado pelo Ministério da Educação (MEC)²¹ em 2004, no qual concede bolsas a alunos em Instituições privada de Ensino Superior. Para isso é obrigatório ter realizado o ENEM no ano anterior e a nota atribuída servirá como critério de avaliação, o aluno poderá obter bolsas parciais 50%, ou integrais de 100%.

Para participar do PROUNI, é necessário comprovar que a renda total da família, dividida pelo número de pessoas, seja de até três salários mínimos. É preciso também ter atingido pelo menos 450 pontos na nota do ENEM e não ter zerado a redação.

¹⁹ EAD – Ensino à Distância, é um método de Ensino que permite ao aluno acessar aos materiais de ensino online por meio de um computador e internet.

²⁰ PROUNI – Programa Universidade para Todos, oferece bolsas parciais ou integrais para estudantes que almejam ingressar no Ensino Superior pela nota atribuída do ENEM.

²¹ MEC – Ministério da Educação - Órgão do Governo que trata dos assuntos relacionados à educação no Brasil.

6.5 FINANCIAMENTO ESTUDANTIL - FIES

FIES²² é um Fundo de Financiamento Estudantil, instituído pelo Ministério da Educação no ano de 1999, tem por finalidade de facilitar o ingresso de estudantes de baixa renda às Instituições de Ensino Superior particular. Se trata de um financiamento do governo, o aluno comprova a sua renda familiar e é necessário que ele esteja matriculado em uma Instituição de Ensino particular que tenha obtido nota acima de 3 (três) no Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES)²³.

6.6 SISTEMA DE SELEÇÃO UNIFICADA - SISU

O SISU é um sistema informatizado do Ministério da Educação (MEC), é utilizado pelas Universidades participantes que selecionam os candidatos inscritos de acordo com a nota atribuída no ENEM. Sendo assim, é necessário que o aluno tenha participado do ENEM e que tenha alcançado uma boa nota, tanto na prova, quanto na redação.

Após efetuar a inscrição, o candidato deverá escolher até duas vagas oferecidas pelas instituições que fazem parte do SISU, então, caso a nota possibilita a classificação, o aluno é convocado para a primeira opção escolhida. Realizado a inscrição, o sistema realiza a seleção dos candidatos mais bem classificados de cada curso, conforme as notas do ENEM, de acordo com o número de vaga ofertado por cada curso. Ocorre apenas uma chamada dos alunos selecionados e que terão que efetuar a matrícula e garantir sua vaga na Instituição escolhida.

²² FIES – Fundo de Financiamento Estudantil, é um financiamento estudantil, onde os alunos de baixa renda ingressam em Instituições de Ensino Particular e só começam a pagar, após se formarem.

²³ SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior.

SISU – Sistema Informatizado do Ministério da Educação – MEC, no qual as Universidades o utilizam para selecionar os alunos candidatos de acordo com a nota do ENEM.

7. PRINCIPAIS FERRAMENTAS DA GESTÃO DA QUALIDADE

O Controle Total da Qualidade, teve início com o surgimento das grandes indústrias, o seu objetivo é a padronização dos processos e melhoria constante do nível de qualidade nos empreendimentos.

Grande parte das Organizações utilizam ferramentas que visam melhorar a qualidade de seus produtos, isso se dá por meio da Gestão Estratégica que traça metas e as implanta dentro de um determinado período, com o objetivo de obter os resultados almejados, caso eles não sejam alcançados, é possível tomar decisões estratégicas no processo contínuo em atingir a qualidade e o sucesso organizacional.

É bem vasta a quantidade de ferramentas utilizadas pelas Instituições para que a qualidade seja atingida com sucesso, a seguir citaremos as mais efetivas.

7.1 CICLO PDCA

O Ciclo PDCA é uma ferramenta utilizada para a gestão de processos, responsável pelo planejamento, aplicação, prevenção de falhas, soluções e resultados que irão ajudar no aprimoramento do processo. Influenciada pelo renomado Walter Andrew Sherwart²⁴, um dos grandes criadores da ferramenta chamada PDCA²⁵, (Plan, Do, Check, Act), que traduzido para português, significa Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PFVA).

O seu principal objetivo é a melhoria contínua dos processos e projetos, com a intenção de ajudar a compreender como surge a problemática e de que forma pode ser o seu aprimoramento, sempre com o foco na causa e não nas consequências. Depois que o ponto passível de melhoria é identificado, é possível agir para promover a mudança necessária com foco em excelentes resultados.

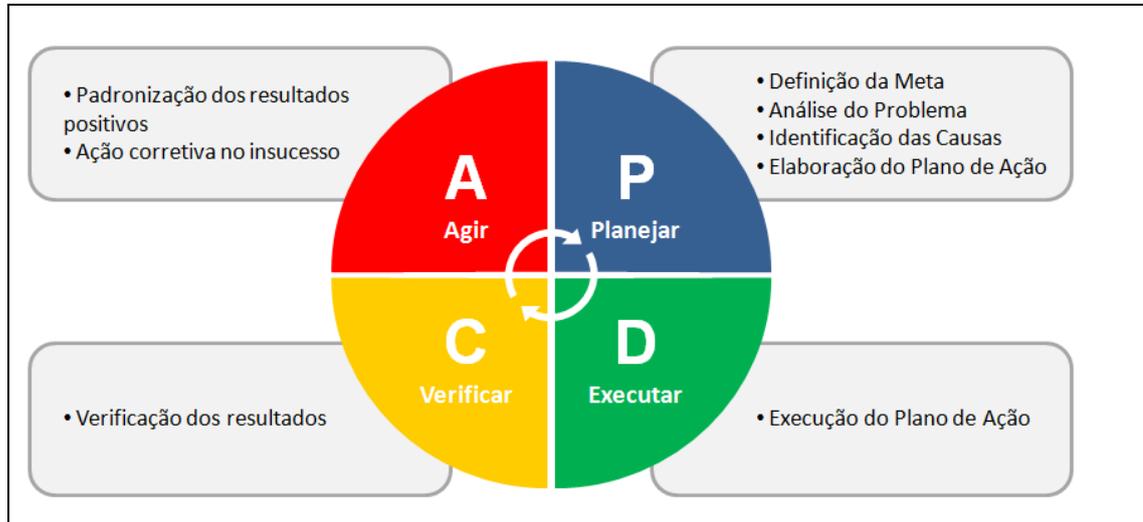
²⁴ Walter Andrew Sherwart, atuou como físico, engenheiro e estatístico. Foi responsável pelo controle estatístico da qualidade. Nasceu nos Estados Unidos em 18 de março de 1891 e faleceu dia 11 de março de 1967 aos 75 anos em Troy Hills, New Jersey.

²⁵ PDCA, as siglas (Plan, Do, Check, Act), que traduzido para português, significa Planejar, Fazer, Verificar, Agir (PFVA). Ferramenta muito utilizada na Gestão da Qualidade para controle e melhoria dos processos.

Pode ser utilizada tanto por uma grande ou pequena empresa e tem gerado grande satisfação por parte dos empreendedores.

A seguir a descrição de como funciona essa ferramenta:

Figura 1



Fonte: <<https://www.google.com/search>>

7.2 MATRIZ SWOT

Também conhecida no Brasil como FOFA, que em Português representa a abreviação de Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças. Criada na década de 1960 por Albert Humphrey²⁶, na Universidade de Stanford, EUA. Passou a ser utilizada por grande parte das corporações, tornando essencial para atingir o nível esperado. Cita Kotler:

“A análise de SWOT – A avaliação global das forças, fraquezas, oportunidades e ameaças é denominada análise SWOT (dos termos em inglês strengths, weaknesses, opportunities, threats).” (KOTLER, 2000, p.98)

Ao analisar o ambiente interno e externo, permite uma visão ampla da organização quanto as oportunidades e ameaças. Tendo em vista os pontos fortes, sempre o reforçando e aprimorando os pontos fracos, a fim de atingir a meta desejada.

²⁶ Albert Humphrey, Formado em Engenharia Química pela Universidade de Illinois, EUA, atuou como consultor e Diretor para mais de 100 empresas no mundo, especializado em gestão organizacional e mudança cultura. Nasceu nos Estados Unidos em 1926 e faleceu em 2005, aos 79 anos de idade.

Conforme está descrito na figura abaixo:

Figura 2



Fonte: <<https://nocorredordf.wordpress.com>>

Dessa forma, ao identificar cada item da figura acima, é possível traçar o planejamento estratégico para a ação eficaz contra as fraquezas e ameaças a fim de fortalecer as forças e as oportunidades.

7.3 DIAGRAMA DE ISHIKAWA

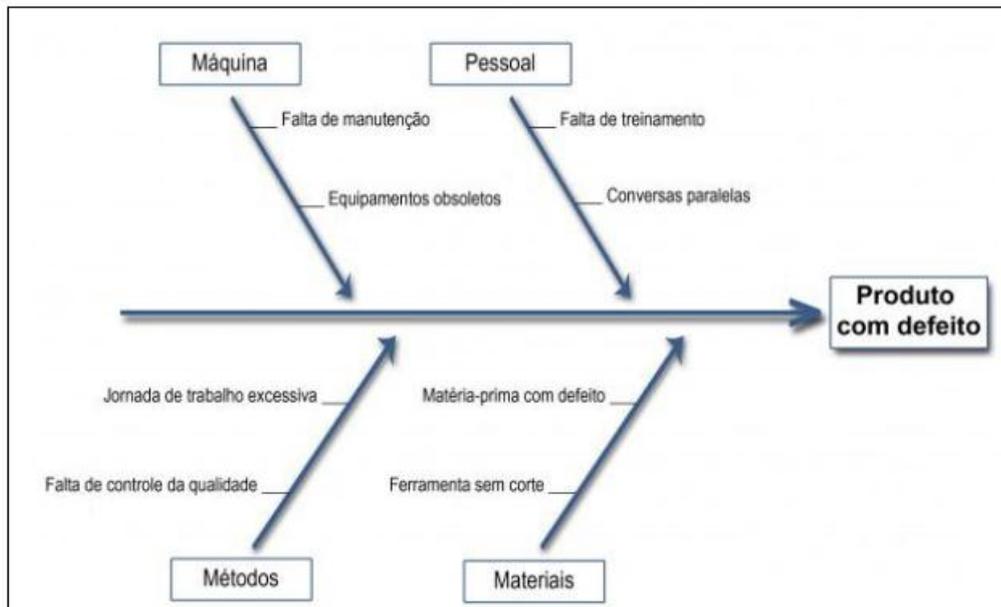
Criado pelo Professor Kaoru Ishikawa²⁷ no ano de 1953, na Universidade de Tóquio para auxiliar a detectar problemas de uma fábrica. O Diagrama de Ishikawa²⁸ é conhecido também com Diagrama Espinho de Peixe, de causa e efeito, é muito utilizada para identificar as raízes da problemática, em avaliações de conformidade. A comparação da imagem à uma espinha de peixe se dá pelo fato das espinhas serem as causas dos problemas identificados, o que contribuem para encontrar o seu efeito.

²⁷ Kaoru Ishikawa, japonês, atuou como engenheiro de controle de qualidade, teórico da administração das companhias japonesas. Se formou na Universidade de Tóquio. Nasceu em Tokyo em 1915 e faleceu em 1989.

²⁸ Diagrama de Ishikawa, ferramenta utilizada no auxílio da identificação da problemática em avaliações de conformidade.

Pode-se observar na imagem a seguir um exemplo de um problema em questão, no qual há um produto com defeito, dessa forma cada uma das pontas faz parte do processo, e cada seta aponta um ponto passível de melhoria, logo na ponta do diagrama é possível encontrar as consequências, a partir disso é possível identificar o efeito, que no caso é o produto com defeito.

Figura 3



Fonte: <<https://blogdaqualidade.com.br/diagrama-de-ishikawa/>>

Muito utilizada nas grandes e pequenas empresas, ela auxilia na definição da Gestão Estratégica de Qualidade, norteando os grandes empreendedores ao sucesso do seu negócio.

7.4 DIAGRAMA DE PARETO

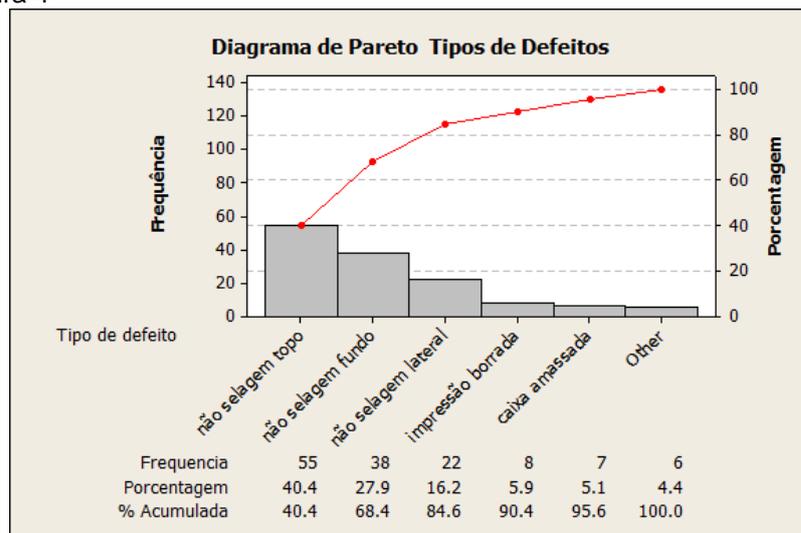
O Diagrama de Pareto²⁹ nada mais é do que um gráfico de barras devidamente estruturado, no qual é possível ordenar a frequência dos fatos, desde os problemas maiores até os menores, o que permite ter uma visão ampla a respeito do que é prioridade e o que pode aguardar por mais um tempo para ser resolvido. Fundado por

²⁹ Diagrama de Pareto, é um gráfico de barras, bem estruturado e ordenado de acordo com a frequência dos fatos, desde os pequenos até os maiores problemas, o que permite ter uma visão geral das prioridades.

Vilfredo Pareto³⁰, teve início em 1990, Pareto percebeu que havia a necessidade de uma lei de distribuição de rendimentos, a partir disso, foi possível descobrir que 80% da riqueza estava concentrada em 20% da população, motivo pelo qual é nomeado de “regra 80/20”. Esse termo foi bastante utilizado na indústria depois de sua relevância no Gerenciamento de Processos coordenados na Universidade de Nova Iorque. Pareto buscou evidenciar que a distribuição da renda na sociedade não segue o padrão no curso da evolução histórica, que depois foi chamada de “Lei de Pareto”.

O Gráfico abaixo trata de um exemplo de uma empresa de embalagens, que tinha o objetivo de reduzir os gastos com produtos com defeitos em sua produção. A Gestão optou por utilizar nesse caso o Diagrama de Pareto para auxiliar a solucionar o problema.

Figura 4



Fonte: <<http://www.portaction.com.br/estatistica-basica/15-diagrama-de-pareto>>

Ao observar os dados aplicados no gráfico, observa-se que o defeito encontrado com maior frequência foi a “não selagem”, pois apenas esse item apresenta 40% dos demais defeitos. Portanto, o Diagrama de Pareto é um gráfico utilizado para estabelecer uma organização nas causas da problemática, com o intuito de sondá-las com uma certa prioridade.

³⁰ Vilfredo Pareto foi sociólogo, teórico político e economista italiano. Atuou como Engenheiro em grandes Empreendimentos, chegou a ser diretor de uma companhia ferroviária italiana. Nasceu em Paris, França, em 1848 e faleceu em Genebra, na Suíça, em 1923.

8. POR QUÊ AVALIAR?

Avaliar representa um fazer pensar e um saber agir em busca de aperfeiçoamentos e melhorias, com o objetivo de alcançar o mais próximo possível a excelência da Instituição. No âmbito educacional a avaliação interna possui a capacidade de analisar a qualidade dos serviços prestados e aprendizagem, resultados e a satisfação geral.

A educação é direito de todos e fundamental para a formação do indivíduo, pois viabiliza o acesso à cidadania e ao cumprimento de direitos, deveres e obrigações que se consolidou por meio do Artigo 205 da Constituição Federal de 1988, conforme descrito o Artigo abaixo:

Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho. (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

Em busca da justiça social, tendo em vista que todos têm direitos na sociedade de forma que a educação se transforma em um mecanismo capaz de mudar a visão sociedade a fim de possibilitar igualdade a todos para o desenvolvimento pessoal e profissional. A partir dessa visão, as Instituições de Ensino Superior reforçaram sua missão perante a Sociedade, com o olhar voltado para a qualidade do seu ensino e na sua responsabilidade social, elas adotaram métodos capazes de medir o seu nível de qualidade.

Ao entender que o foco principal é o aluno, as Instituições tendem a avaliar seus processos e aprimorá-los de acordo com a devolutiva dessa avaliação. Inspeções periodicamente contribuem para se obter resultados cada vez mais satisfatórios, de modo geral, essas são realizadas desde primeiro atendimento até a entrega do produto. A eficiência com que ele foi realizado, evitando desperdícios, trocas de informações e chiados que podem de alguma forma prejudicar a eficácia como um todo. Dessa forma, vale lembrar que a avaliação auxilia na prevenção de perdas, otimiza os processos e reforça os objetivos da Instituição. Cita Paladin:

As características próprias da avaliação da qualidade fornecem justificativas práticas para desenvolvê-la. De fato, produzir qualidade é uma atividade que envolve sempre *grande número de variáveis*, o que por si só requer análise

permanente do processo. Além disso, trata-se de uma *ação essencialmente dinâmica* – ou seja, há sempre elementos novos que surgem no ambiente interno (inovação tecnológica, por exemplo) ou externo (mudança de hábitos de consumo, por exemplo). (PALADINI, 2011, p.8)

As Instituições de Ensino Superior têm constantemente adotado posturas mais abertas às essas avaliações, sejam elas internas e/ou externas. A Lei do Sinaes³¹ veio para aprimorar o Ensino Superior no País, pois permitiu um olhar mais crítico por parte dos Gestores com relação às suas Instituições. Levando em conta que a evolução acontece a todo momento e que para sobreviver, é necessário tomar medidas que as façam se destacarem frente a concorrência.

8.1 SINAES

O SINAES é um sistema do Ministério da Educação – MEC, utilizado para avaliar os cursos oferecidos nas Instituições de Ensino Superior, que ganhou relevância a partir do surgimento da Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004³², sendo instituído então o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior-SINAES. Composto por três principais elementos, nos quais são eles: avaliação da instituição, dos cursos e do desempenho dos alunos, (ENADE), sendo integrado no mesmo sistema e cada um desses itens são realizados em diferentes momentos, mas que são ligados entre si.

O principal objetivo do SINAES é melhorar a qualidade do ensino superior no país e promover a ampliação da oferta dos cursos, levando em consideração a identidade de cada instituição e sua história desenvolvendo a responsabilidade social. Tendo em vista a diversidade do sistema, respeito à missão e a visão da Instituições, bem como sua história e identidade, com olhar mais adiante, é parte de um processo de avaliação como política educacional pública.

³¹ SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – é um sistema do MEC, tem a função de analisar as Instituições de Ensino Superior, os cursos e o desempenho dos alunos. A Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, a legalizou, tornando-a como um marco histórico do Ensino Superior no país.

³² Lei do SINAES - Instituída pela Constituição Federal, a Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, legalizou a Avaliação, tornando-se como um marco histórico do Ensino Superior no país.

A avaliação das Instituições, possui duas modalidades: a auto avaliação, realizada pela Comissão Própria de Avaliação - CPA³³, onde é coordenado, todo o processo, desde a aplicação dos questionários, tabulação dos dados obtidos, relatórios finais, até a divulgação dos resultados. Isso permite gerar estratégias para que as melhorias sejam direcionadas nos setores apontados. E a outra modalidade é avaliação externa que se dá por meio do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes - ENADE³⁴, realizado pelo Instituto Nacional de Pesquisas - INEP³⁵, órgão vinculado ao Ministério da Educação - MEC, de acordo com as diretrizes da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior - CONAES³⁶.

8.2 CPA

A CPA é uma Comissão Própria de Avaliação, instituída pelo SINAES, Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior e tem o objetivo de avaliar os processos internos da Instituição e realizada semestralmente. Formado por diferentes membros da comunidade acadêmica, como professores, alunos, representantes dos setores administrativos e da comunidade civil e organizada. Faz parte do planejamento educacional e proporciona aos Gestores a rever as ações que não têm sido eficientes, pois direciona para a resolução dos problemas encontrados.

A determinação da Comissão Própria de Avaliação - CPA nas Instituições de Ensino Superior surgiu após a lei do SINAES, Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, fazendo com que toda Instituição criasse sua própria CPA. É realizado por meio de um questionário aplicado aos alunos e aos funcionários, vale lembrar que é de responsabilidade da Comissão Própria de Avaliação - CPA, fazer com que todos participem, para se obter resultados mais significativos. A partir disso, se trabalha a tabulação dos dados, na geração de relatórios e disponibilização dos dados, o que é exigido pelo INEP - Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira.

³³ CPA - Comissão Própria de Avaliação – Instituída pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES, é responsável pela avaliação, implantação e pelo desenvolvimento da Instituição.

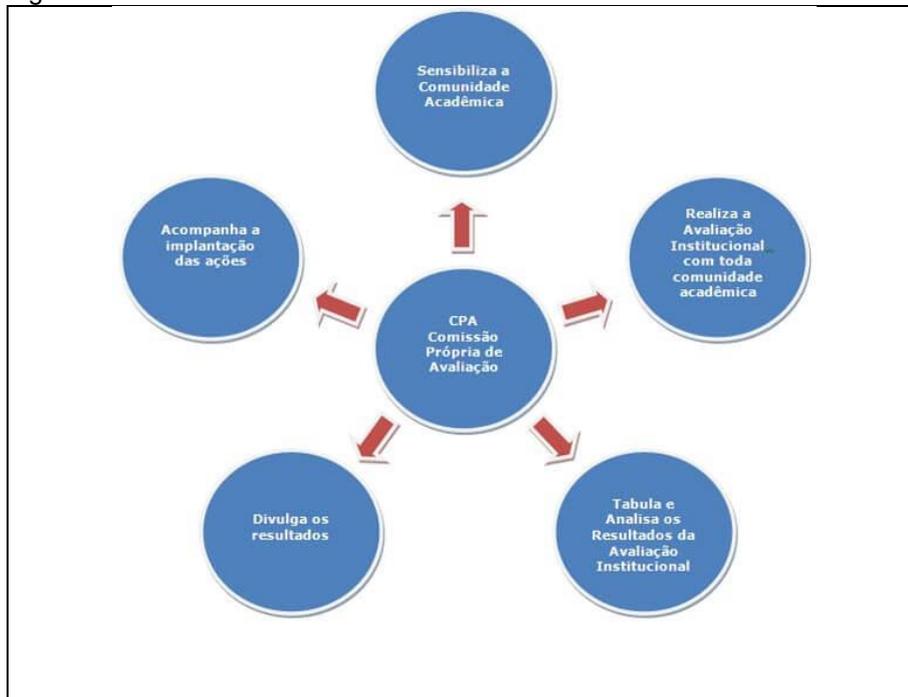
³⁴ ENADE - Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes, tem o objetivo de avaliar o desempenho do aluno.

³⁵ INEP - Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, vinculado ao Ministério da Educação MEC.

³⁶ CONAES - Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior - órgão colegiado de coordenação e supervisão do SINAES, tem a missão de planejar, organizar e supervisionar os processos de avaliação institucional interna.

Ao observar a figura abaixo, é possível notar as funções da CPA.

Figura 5



Fonte: <http://www.facima.edu.br/instituto/cpa_oquee.asp>

Os eixos da Avaliação da Comissão Própria de Avaliação – CPA, são:

- Eixo 1: Planejamento e Avaliação Institucional
- Eixo 2: Desenvolvimento Institucional
- Eixo 3: Políticas Acadêmicas
- Eixo 4: Políticas de Gestão
- Eixo 5: Infraestrutura

A avaliação interna conduzida pela Comissão Própria de Avaliação – CPA, procura identificar pontos fortes e pontos passíveis de melhorias, tanto no âmbito acadêmico, como o da pesquisa e da extensão, quanto na infraestrutura, gestão e responsabilidade social. Nessa fase, todos que fazem parte da comunidade acadêmica interna e a comunidade externa regional, são envolvidos de forma construtiva a fim de identificar as fragilidades e as potencialidades da Instituição.

O SINAES também estabeleceu que fossem avaliadas as seguintes dimensões:

- Comunicação com a sociedade;

- Política de atendimento aos estudantes e egressos;
- Sustentabilidade financeira;
- Responsabilidade social da instituição;
- Políticas de pessoal, carreiras do corpo docente e do corpo técnico administrativo.

Dessa forma, é de extrema importância que todos sejam sensibilizados à responderem o questionário com seriedade, pois os resultados irão contribuir para a evolução Institucional. Fomentando as boas práticas e superando as metas pré-estabelecidas, contribuindo para um ensino de excelência.

8.3 ENADE

Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes – ENADE, é um dos indicadores de qualidade dos cursos superiores nas modalidades presencial e em EAD, sendo coordenado pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior- SINAES, utilizado para avaliar o desempenho dos estudantes do nível superior, a qualidade dos cursos superiores do país, além de preparar os estudantes para o ingresso na sua carreira profissional. Realizado pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, órgão vinculado ao Ministério da Educação – MEC, que segue os princípios estabelecidos da Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior – CONAES.

O ENADE é um componente curricular obrigatório, amparado pela Lei nº 10.861/2004, que estabelece:

A Lei do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES (Lei nº 10.861/2004), no inciso 1º do artigo 5º, atribui a avaliação como forma de analisar o rendimento do aluno, “O ENADE aferirá o desempenho dos estudantes em relação aos conteúdos programáticos previstos nas diretrizes curriculares do respectivo curso de graduação, suas habilidades para ajustamento às exigências decorrentes da evolução do conhecimento e suas competências para compreender temas exteriores ao âmbito específico de sua profissão, ligados à realidade brasileira e mundial e a outras áreas do conhecimento”. (LEI DO SINAES - CONSTITUIÇÃO FEDERAL).

Essa avaliação é trienal e é aplicada aos alunos de cursos superiores, tais como, ingressantes (com mais de 25% cursado) e concluintes (com mais de 75%

cursado). O INEP, divulga os cursos que serão submetidos à avaliação meses antes do exame, a Instituição de Ensino no qual o aluno estuda é responsável por inscrever os estudantes aptos a participar da avaliação.

Os resultados são de 1 a 5, sendo 1 e 2 considerados insatisfeito, 3 satisfeito, ou seja, atende às expectativas do Instituto Nacional de Pesquisa - INEP e 4 e 5 indicam alto grau de qualidade. Dessa forma, os dados obtidos por meio dos resultados são utilizados pela Instituição como referências que permitem estabelecer intervenções voltadas à melhoria da qualidade do ensino superior, como docentes, técnicos administrativos e os dirigentes educacionais.

O INEP/MEC utiliza a nota do ENADE para avaliar a qualidade do ensino superior no país juntamente com o Conceito Preliminar do Curso – CPC e o Índice Geral dos Cursos – IGC.

8.3.1 Conceito Preliminar do Curso – CPC

Conceito Preliminar do Curso – CPC é um indicador de qualidade utilizado para calcular os resultados obtidos por meio do ENADE, nessa fase é analisado se a infraestrutura atende à demanda para o bom funcionamento do curso, as instalações, o quadro docente e a partir dessas informações, é possível avaliar o Conceito Preliminar do Curso.

O cálculo realizado serve para analisar, numa escala de 1 a 5, sendo 3 considerada como uma nota satisfatória, as Instituições com nota inferior a 3, devem ser inspecionadas pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP e podem ser descredenciadas junto ao Ministério da Educação – MEC e as notas 4 e 5 são consideradas como satisfatórias.

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisa Anísio Teixeira – INEP, disponibiliza os resultados, no qual o aluno pode acessar e verificar qual Instituição atende à sua demanda sobre um determinado curso.

8.3.2 – Índice Geral do Curso - IGC

O Índice Geral do Curso – IGC é um indicador de qualidade no qual avalia as Instituições de Ensino Superior, o cálculo é realizado após um ano da realização do

ENADE, de acordo com o desempenho dos estudantes e é divulgado anualmente pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). Contudo, é analisado conforme a média ponderada das notas dos cursos de graduação e pós-graduação de cada instituição.

O Índice Geral do Curso – IGC, tem como base a nota dos CPC's do último triênio, de acordo com os cursos avaliados da instituição, conforme com o número de matrículas de cada curso, tendo em vista todas as áreas avaliadas previstas no Ciclo Avaliativo do ENADE.

8.4 Visita do MEC *in loco*

A avaliação externa ocorre conforme a visita *in loco* das comissões designadas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), tendo como objetivo o de credenciamento institucional e de renovação de reconhecimento de cursos superiores. Os avaliadores que fazem parte dessa comissão, são professores do ensino superior e possuem vínculo institucional público ou privado e que atuam sob delegação do Ministério da Educação, no qual são designados para avaliar a qualidade de instituições e de seus cursos de graduação. Além disso os avaliadores convocados não podem pertencer ao quadro de servidores efetivos ou comissionados do Ministério da Educação - MEC ou do Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP.

O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES é responsável por assegurar a qualidade do ensino superior no país, por meio da visita da comissão avaliadora, que tem por objetivo avaliar o contexto institucional global, a organização didático-pedagógica, o corpo docente e a infraestrutura, nas modalidades presenciais e a distância. Sendo assim, conforme exposto abaixo, a Lei da LDB, reforça a importância da avaliação:

A Lei de Diretrizes e Bases – LDB (Lei nº 9.394/96), no inciso IX do artigo 9º, atribui ao Governo Federal a responsabilidade assegurar a avaliação nas Instituições de Ensino Superior, “autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do Sistema Federal de Ensino Superior”.(CONSTITUIÇÃO FEDERAL - 1988).

Os avaliadores são responsáveis por comparecer à instituição na determinada data e cumprir com assiduidade a agenda de avaliação, além disso, devem disponibilizar relatórios objetivos e claros e têm sob sua responsabilidade as senhas de acesso aos sistemas informatizados do MEC. Eles deverão comunicar ao Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – INEP, qualquer situação que venha dificultar a avaliação *in loco*. Sempre que solicitados, devem participar das capacitações que fazem parte do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior - SINAES, que são promovidas pelo Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira - INEP.

Durante o período da visita, a Comissão Própria de Avaliação - CPA acompanha os avaliadores e Coordenadores de Cursos, além de disponibilizar relatórios específicos sobre as avaliações internas para contribuir com o trabalho da comissão do MEC.

O resultado dessa avaliação, proporciona aos avaliadores condições de elaborar um relatório bem fundamentado, a respeito das potencialidades da instituição. É disponibilizado a nota juntamente com Relatório da visita *in loco*, o que possibilita a melhorias na Instituição, seguindo o parâmetro que o MEC determina. No caso de irregularidades, são determinados prazos para cumpri-los, caso não ocorram as correções, a Instituição sofre penalidades e corre o risco de ter o curso avaliado suspenso.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Presente artigo possibilitou uma análise da Qualidade do Ensino Superior no País, ao longo de sua elaboração, foram obtidas diversas informações consistentes por meio do site oficial do INEP, o que permitiu um enriquecimento de dados a respeito da importância a avaliação contínua da Educação.

O primeiro passo, foi obter o material acerca do tema, foi realizado uma busca bibliográfica, bem como o Referencial Teórico, que nesse caso foram Paladin e o Oliveira. Em seguida, foi elaborado um estudo da temática e o que iria ser tratado ao longo do trabalho.

Após o levantamento do material a ser estudado, foi realizado desenvolvimento do tema – Gestão da Qualidade em Instituições de Ensino Superior, o que nos permitiu enquanto alunos e colaboradores, articular muitos conhecimentos acerca das avaliações periódicas que são processos significativos para alcançar a tão esperada qualidade.

Dessa forma, verificou-se que o Ensino Superior no Brasil evoluiu consideravelmente nos últimos anos, devido às exigências do mercado e a alta competitividade, elas se viram obrigadas à acompanharem essa mudança, o que passou a ser uma questão de sobrevivência frente as demais. Adotaram melhorias em suas práticas de ensino, seguindo à risca o que a Lei de Diretrizes e Bases propõe, tornar os preços mais acessíveis, criaram turnos com horários flexíveis e horários reduzidos, entre outras facilidades que permitiram àqueles que tinham uma certa dificuldade de enfrentar uma sala de aula.

As reformas educacionais contribuíram de forma relevante para que tais evoluções ocorressem, pois, não ainda existia um sistema organizado de educação pública, como é hoje a rede de ensino dirigida pelo Ministério da Educação. As barreiras se cederam para receber propostas em prol da educação, a partir daí, surgiram as Leis que permitiram que a educação deveria ser dever do estado e direito de todos. Conquistas que reforçaram a importância da Educação, ou seja, ela passou a fazer parte da vida dos cidadãos de tal forma que influenciava ao concorrer às vagas de emprego.

As empresas passaram a ser mais exigentes, o que fez aumentar a procura pelo ensino, grandes demandas, por um lado a busca pelo saber e do outro a exigência da mão de obra qualificada. Foi uma troca que possibilitou uma grande fusão entre essas duas áreas, grande evolução que tinha o objetivo de tornarem grandes cidadãos mais racionais, com um senso comum capaz de pensar em momentos de decisões.

Dessa forma, o país se viu evoluir, por meio do conhecimento, do desenvolvimento que transformaram vidas, sonhos que influencia conseqüentemente até os dias de hoje. Afinal Educação de Qualidade tem sido a procura de muitas pessoas que decidiram qual área atuar, futuros profissionais são treinados para seguirem suas carreiras, a procura então passou a ser mais minuciosa, mais detalhada e futuros alunos cada vez mais exigentes.

Dessa forma, para sobreviver em um mundo de constantes evoluções, foi necessário que as Instituições de ensino melhorassem seus processos, seus métodos e suas políticas. O Ministério da Educação permite que essas Instituições continuem funcionando, por meio de avaliações que possibilitam ter uma visão da qualidade do Ensino Superior no País. Os índices de qualidade disponíveis no site do INEP demonstram com clareza as melhores Instituições do país, o que é uma poderosa ferramenta utilizada na escolha de uma Instituição que seja realmente boa.

Existem várias formas de avaliações de qualidade em Instituições de Ensino Superior, seja ela interna e externa, mas, o mais importante vem por meio de resultados não só em números, mas que se tornou visível para aqueles que atuam em meio acadêmico. Esse controle estatístico passou a fazer das Instituições, elas passaram a serem obrigadas a superar esses números a atravessar fronteiras para se tornarem as melhores entre as demais.

Isso prova que a qualificação da mão de obra se tornou cada vez mais elevada, Instituições com ensinamentos diferenciados, alunos capacitados para enfrentarem o mercado de trabalho. Tais avanços cresceram tão significativamente que reflete na vida dos cidadãos, seja na sua renda, seja na sua família, na sua satisfação profissional, a Educação trouxe qualidade de vida à população, mas não somente isso, trouxe conhecimentos que quebram fronteiras, transformam vidas por meio do saber de ensinar e aprender, afinal, a troca é constante.

10. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PALADINI, Edson Pacheco, CARVALHO, Marly Monteiro de. Gestão da Qualidade: Teoria e Casos. São Paulo. Campus. 2005.

PALADINI, Edson Pacheco, Avaliação Estratégica da Qualidade. São Paulo. Editora Atlas. 2011.

OLIVEIRA, Otávio J. Gestão da Qualidade-Tópicos Avançados. Cengage Learning Editores, 2003.

TACHIZAWA, Takeshy, ANDRADE, Rui Otávio Bernardes. Gestão de Instituições de Ensino. Rio de Janeiro. FGV Editora. 2012.

In:<https://www.mprj.mp.br/documents/20184/216116/livro_politicas_publicas_de_educacao.pdf> Acesso em 29/01/2019 às 19:30.

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L9394.htm>. Acesso em 12/12/2018 às 19:00.

<<https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/110852/decreto-2306-97>>. Acesso em 12/12/2018 às 19:30.

<<https://guiadoestudante.abril.com.br/enade/>>. Acesso em 12/12/2018 às 20h.

<https://www.google.com/search?q=pdca+imagens&rlz=1C1GCEU_pt-BRBR821BR821&source=Inms&tbn=isch&sa=X&ved=0ahUKEwiGwfP5o-TfAhXBH5AKHcB3AIQ_AUIDigB&biw=1366&bih=657#imgrc=CzOgZT1qKWi-VM>:

Acesso em 10/01/2019 às 20:40.

<<http://tecemais.com.br/pdf/e8f5301165bb0b7ca0542311988bea69.pdf>>. Acesso em 11/01/2019 às 13:30.

<<https://nocorredordf.wordpress.com/2013/06/30/albert-humphrey-o-pai-da-analise-swot/>>. Acesso em 11/01/2019 às 13:52.

<<http://www.portalaction.com.br/estatistica-basica/15-diagrama-de-pareto>> Acesso em 11/01/2019 às 17:45.

<<http://portal.inep.gov.br/sinaes>>. Acesso em 17/01/2019 às 20:05.

<<http://www.gennera.com.br/blog/cpa-o-que-e-e-como-deve-ser-feita/>> Acesso em 24/01/2019 às 13:30.

<<https://ufrb.edu.br/cpa/avaliacao-do-ensino-superior>> Acesso em 24/01/2019 às 19:55.

<<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/Manual1.pdf>> Acesso em 24/01/2019 às 20:20.

<<http://portal.mec.gov.br/ultimas-noticias/212-educacao-superior-1690610854/61271-mec-seleciona-docentes-para-compor-banco-de-avaliadores>> Acesso em 24/01/2019 às 20:40.

<<http://portal.inep.gov.br/conceito-preliminar-de-curso-cpc>> Acesso em 25/01/2019 às 18:40.

< <http://portal.inep.gov.br/indice-geral-de-cursos-igc>> Acesso em 25/01/2019 às 20:00.

< <http://sisu.mec.gov.br/tire-suas-duvidas>> Acesso em 25/01/2019 às 20:30.

<<http://www.belasartes.br/diretodareitoria/artigos/a-conaes-e-suas-atribuicoes-legais-um-desafio-instigante>> Acesso em 26/01/2019 às 11:30.