

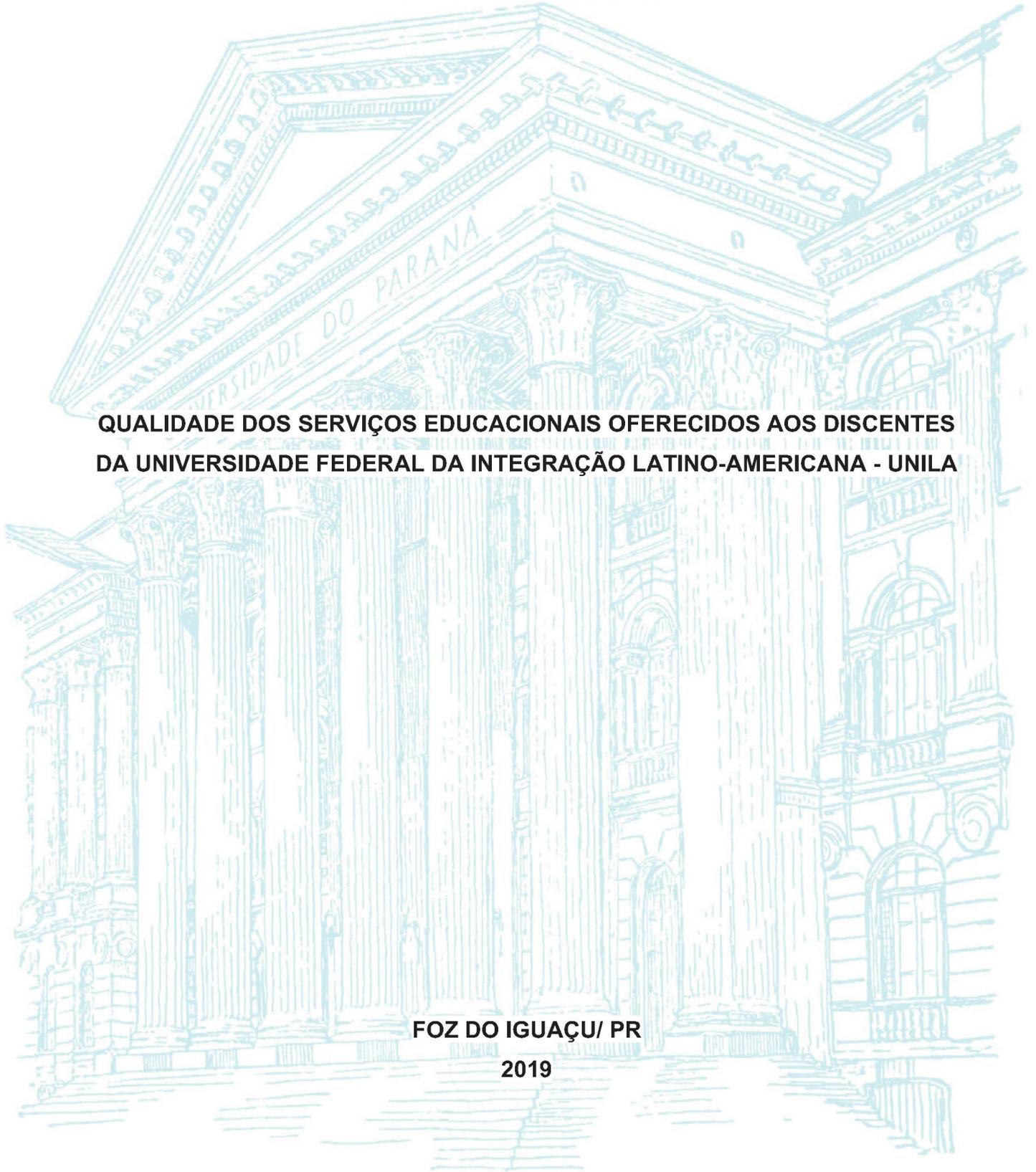
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR

ÁLVARO JOSÉ TRENTINI

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS OFERECIDOS AOS DISCENTES
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA**

FOZ DO IGUAÇU/ PR

2019



ÁLVARO JOSÉ TRENTINI

**QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS OFERECIDOS AOS DISCENTES
DA UNIVERSIDADE FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado a Universidade Federal do Paraná, como requisito obrigatório para obtenção do título de Especialização em Gestão Pública.

Orientador: Roberto Cervi

FOZ DO IGUAÇU/ PR

2019

RESUMO:

A diversidade de produtos e serviços no mercado implica em adequação das empresas, tanto na oferta de produtos que atendam as expectativas dos clientes, como na forma como os clientes são atendidos, sendo que estes estão cada vez mais exigentes. Neste sentido, este projeto tem como objetivos, analisar o grau de qualidade nos serviços educacionais oferecidos aos discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA, verificar junto aos alunos, por meio de pesquisa qualitativa, quais atributos podem ser melhorados quanto aos serviços prestados pela UNILA, discorrer sobre as estratégias necessárias no meio educacional para esse público, demonstrar as alternativas, com respaldo teórico, que reconheçam a eficácia para dar sustentação a estas habilidades, propor novas estratégias educacionais para a melhoria das atividades dos alunos na instituição. Realizou-se o projeto por meio de pesquisa qualitativa, quantitativa e descritiva, para tanto utilizou-se revisão bibliográfica em artigos e pesquisas on-line, assim como pesquisa de campo com aplicação de questionário semiestruturado, junto a 40 discentes da Universidade, de todos os cursos, onde foi distribuído na primeira semana do mês de dezembro de 2018 e após 15 dias realizou-se a coleta dos dados, sendo analisados graficamente, obtendo-se como resultado no que concerne as sugestões de melhoria para a universidade, qualidade para o atendimento aos seus discentes, pode melhorar muito, implementando inovações como: técnicas para o melhoramento ao atendimento e valorização ao desempenho profissional, pois são percepções que motivam, ensinam e direcionam o profissional que está frente às atividades da universidade.

Palavras-chave: Atendimento; Qualificação; Inovação organizacional

ABSTRACT:

The diversity of products and services in the market implies the adequacy of companies, both in the offer of products that meet the expectations of customers, and in the way customers are served, and these are increasingly demanding. In this sense, this project aims to analyze the degree of quality in the educational services offered to the students of the Federal University of Latin American Integration - UNILA, to check with the students, through qualitative research, which attributes can be improved in terms of services provided by UNILA, to discuss the strategies needed in the educational environment for this public, to demonstrate the alternatives, with theoretical support, that recognize the effectiveness to support these abilities, propose new educational strategies for the improvement of students' activities in the institution. The project was carried out through qualitative, quantitative and descriptive research, for which a bibliographical review was used in articles and on-line researches, as well as field research with a semi-structured questionnaire, with 40 students from the University, all of them the courses, where it was distributed in the first week of December 2018 and after 15 days the data were collected, being analyzed graphically, obtaining as a result in what concerns the suggestions of improvement for the university, quality for the service to its students, can improve greatly, implementing innovations such as: techniques for improving service and appreciation of professional performance, since they are perceptions that motivate, teach and direct the professional who is facing the activities of the university.

Key-words: attendance; Qualification; Organizational Innovation

LISTA DE GRAFICOS

Gráfico 1: Frequência do uso desta instituição.....	31
Gráfico 2: Motivação profissional.....	31
Gráfico 3: Contribuição para a formação acadêmica.....	32
Gráfico 4: Cooperação aos discentes nas necessidades de pesquisas.....	33
Gráfico 5: Decepção dos discentes do atendimento na Universidade.....	33
Gráfico 6: Fatores que dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento.....	34
Gráfico 7: Tributos de melhoramento na qualidade do atendimento	35
Gráfico 8: Análise dosa discente sobre a qualidade de atendimento na Universidade Unila	36
Gráfico 9: Fatores de qualidade para contribuir com o atendimento aos discentes.	37

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: PLANO DE AÇÃO 1: Melhoramento para o atendimento.....	38
Quadro 2: PLANO DE AÇÃO 2: Valorização ao desempenho profissional	39

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	07
1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA.	08
1.2 OBJETIVO GERAL	08
1.2.1 Objetivos Específicos	08
1.3 JUSTIFICATIVA.	08
2 REFERENCIAL TEÓRICO	10
2.1 AMBIENTE EDUCACIONAL	10
2.2 A GESTÃO ESCOLAR DEMOCRÁTICA.	13
2.3 ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR SOB OS RECURSO HUMANOS.	15
2.4 GESTÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO	18
2.5 A GESTÃO NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS	20
3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS.	25
3.1 ETAPAS.	25
3.2 INSTRUMENTO METODOLÓGICO	25
3.3 ANÁLISE DOS DADOS.....	26
4 RESULTADOS E DISCUSSÕES	27
4.1 LOCAL DE ESTUDO.....	27
4.2 ANÁLISE DA PESQUISA QUANTITATIVA - PESQUISA DE CAMPO	30
5 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA	38
6 CONCLUSÃO	41
REFERÊNCIAS	43
APÊNDICES.	47
APÊNDICE I	48

1 INTRODUÇÃO

A organização do trabalho escolar enfatiza os conceitos em cada época vivenciada, e não para de buscar, nos diversos campos do conhecimento, novos conceitos sobre a dinâmica das atividades para diversificar o fazer pedagógico.

As escolas hoje têm grande desafio nos afazeres educacionais, onde estabelecem um elo, entre os que se aprende na escola e os que trás como bagagem, por isso a escola tem o papel de desempenhar o processo de transformação visando a socialização da criança, preparando-a para sociedade e os desafios da globalização nos quais estão inseridas.

Portanto, o mundo moderno busca oportunizar a criatividade que possibilita melhores condições ao aluno, assim como a era digital, que leva o aluno a interagir com inúmeras atividades dando acesso às tecnologias de última geração onde aprendem soluções com técnicas e métodos criativos.

Toda organização do trabalho na escola e pela escola, buscando não somente questionar, mas também testar a presente proposta, parte da organização das primeiras escolas públicas, finalizando com as competências individuais e coletivas em vias de desenvolvimento, tendo como objetivo alcançar toda a compreensão entre teoria e prática, não apenas no âmbito da gestão da aprendizagem, como também na gestão dos estabelecimentos, onde aponta a emergência de um novo paradigma educacional.

Assim justifica-se que o assunto exposto, quanto a escola levar o compromisso dos seus alunos, a oportunidade de vivenciar um espaço democrático, solidário, responsável de seus direitos e deveres, onde seus profissionais que assumam sua co-responsabilidade com formação do cidadão, destacando os pontos fundamentais a busca da autonomia pedagógica, em prol da construção de uma escola que valorize seus alunos.

Portanto, a competência vem da importância plena que se pratique pela sua conduta, pois o valor profissional deve acompanhar-se de um valor ético, para que permaneça em uma integral imagem de qualidade. Sendo assim conclui-se que, é através da busca por conhecimentos que a formação docente evidencia na sua competência, nas capacidades e virtudes, para a ação da prática, buscando sempre melhores recursos para sua capacitação, podendo oferecer qualidade de as suas ações, junto aos alunos, pais e ao ambiente escolar.

1.1 SITUAÇÃO PROBLEMA

No mundo moderno o homem está buscando cada vez mais conhecimentos no universo educacional. Neste ponto de vista há indícios de que há problemas de falta de qualidade nos serviços educacionais da UNILA, por parte dos próprios alunos que fazem reclamações. Neste contexto questiona-se: A Universidade UNILA está atendendo as expectativas dos discentes para sua qualificação?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar o grau de qualidade nos serviços educacionais oferecidos aos discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Verificar por meio de pesquisa qualitativa, quais atributos podem ser melhorados para a qualidade dos serviços prestados, pela UNILA;
- b) Definir estratégias necessárias no meio educacional para esse público;
- c) Demonstrar as alternativas, com respaldo teórico, que reconheçam a eficácia para sustentar estas habilidades;
- d) Propor novas estratégias;

1.3 JUSTIFICATIVA

Estima-se que o presente estudo seja relevante, onde Instituições estão cada vez mais buscando melhorias para atender seu público, que almeja por qualidade dos serviços.

O estudo é relevante, pois desperta o interesse de todos envolvidos no processo educacional, mas principalmente dos que estão à frente da Administração ao atendimento aos discentes da Universidade UNILA, para que possam

compreender a necessidade de realizar trabalhos com qualidade para a satisfação dos discentes.

Hargreaves (2001), na prestação de serviços de qualidade, afirma que é reflexo do ponto de vista de quem está fazendo o uso do desempenho do trabalho, estando sujeita a ter a sua parcela de contribuição para melhorar o sucesso da instituição.

Almeja-se que projeto possa servir de incentivo para todos que desejem estudar sobre o assunto, a fim de que inovações surjam em suas práticas e que possam tornar-se grandes ferramentas pedagógicas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AMBIENTE EDUCACIONAL

O ambiente escolar propõe um trabalho educativo com foco na democracia, assim é preciso que a atividade técnica didática, junto com as multiplicidades que determinam as condicionalidade econômicas, socioculturais e históricos estejam contextualizadas, para que a contribuição da escola democrática cumpra com o dever da escolarização para todos.

E no ambiente educacional que o principio da vida forma-se a prática social da educação e, em consequência, da sua organização, é determinada pela evolução do universo do trabalho. Portanto, a administração da educação é determinada pela concretude histórica da produção material, da existência humana e pelo objeto específico da prática social, na integridade do saber.

Segundo Barros (1995, p. 96), a escola é o lugar privilegiado para a construção e o exercício da parceria e "companheirice", oportunizados pelo conhecimento, como base das relações humanas.

O objetivo específico do trabalho escolar é o próprio conhecimento, que desponta para outros saberes.

A prática democrática da gestão da escola na preparação, implemento e avaliação do projeto político-pedagógico decorrem da 'natureza' e do caráter fundamental do processo educativo, que é o objeto da relação pedagógica: o conhecimento como processo, como construção, como evolução do saber (LIMA, 2002, p. 36).

Compete à administração participativa da escola, a interação da vigilância e a orquestração desta competência.

A equipe que atua como campo de apoio escolar é responsável pela administração, e "deve garantir as condições e os apoios necessários para que, no ato pedagógico, na relação Professor-Aluno, no mesmo andamento, sejam abrolhadas, em todos e em cada um", as disposições cognitivas e atitudinais indispensável (GADOTTI, 1992, p. 57), outro fator e o ambiente, Bordenave (2001, p.13), escolar, no sentido amplo, é o método sólido de produção histórica da

existência humana, sintonizando todas as relações estabelecidas da pessoa com o mundo, com os outros e a si mesmo, no procedimento educativo. No processo histórico de alteração das pessoas há ingerência educativa, que compõe a prática social educativa.

A escola na acepção estrita é um exercício social que tem o desígnio de cooperar, diretamente no processo de construção histórica das pessoas, e são interferências educativas no forjamento histórico e sólido das pessoas.

O ato pedagógico é a analogia interpessoal, entre profissionais da educação e educando, com o “desígnio explícito de educar, de intervir no processo de aprendizagem. O objeto especial desta aprendizagem é o conhecimento. Portanto, a concepção ou o sentido de conhecimento é fundamental e determinante para o ato pedagógico e para a administração da escola” (FERREIRA, 2002, p. 37).

De tal modo, que o sistema escolar impõe um princípio linguístico e cultural decidido, mas colhido àquela que é parte da natureza simbólica das origens burguesas, e distanciada, em consequência, daquela dos setores populares.

As funções da escola só podem ser ponderadas em desempenho das classes sociais, às quais conduz sua obra, pois consente localizar na essência da escola a reprodução da integração social do trabalho, afirma Gadotti, (1992, p. 18), que:

O âmbito escolar tem sua equipe como um organismo de responsabilidades direto à comunidade que atende, onde têm de tornar a prática do melhoramento contínuo e da inovação de processos a marca registrada de sua escola escala composta: escola-classe-aluno, cada um dando suporte ao outro.

A esperança reforça a responsabilidade “sociopolítica da escola, porque não constrange seus agentes, nem o governo, nem a sociedade de arcar pela universalização da aptidão intelectual e da consequente responsabilidade, alegria na construção do futuro”, (ARANHA, 2000, p. 65).

Para Lopes (1980), é no “ambiente escolar que a alegria de partilhar para a construção do futuro, é especialmente envolvente e gratificante na produção de uma prática educativa relevante em nossas escolas”, pois é na convivência que gente, quando se encontra com gente, se torna mais gente.

E nessa perspectiva que a interação da equipe escolar, agrega valor em função de um objetivo comum, o bem estar do saber do aluno, e a conjunção desse

saber que é preciso estar integrado nas relações interpessoais, equipes, onde todos devem ser motivados para tal ação, como mostram os próximos tópicos.

Portanto, escolarizar todos, significa que a escola deve garantir a formação cultural e científica do povo, no âmbito de esta formação seja um instrumento de luta para sua emancipação.

Sendo assim, a escola deve embasar suas ações a partir de uma concepção de mundo que, expresse os interesses majoritários da sociedade, partindo das condições concretas que contribuem para o desenvolvimento das lutas de classe.

Na concepção de Ferreira, (2002), em decorrência da proposta, faz-se necessário o desempenho de ações que determinam os princípios e os meios, das “situações pedagógicas”, como diretrizes orientadoras para os processos de ensino necessários ao domínio de conhecimentos, garantindo, assim, durabilidade aos efeitos formativos da instrução e da educação e, assim, a prática educativa é resultante de indivíduos sociáveis e educados para viver e conviver no meio social.

O compromisso da escola é aquela que ofereça ao conjunto de seu alunado a oportunidade de vivenciar um espaço democrático, solidário, responsável de seus direitos e deveres, onde seus profissionais assumam sua co-responsabilidade com formação do cidadão.

Segundo Cipriano, (1994), a educação, enquanto uma das formas de manifestação da prática social global é instancia de disputa entre as classes sociais fundamentais, onde uma serve como meio de acomodação à ordem social estabelecida e, noutra como meio de superação de relações opressivas, atuando na mobilização dos sujeitos históricos para uma ação conjunta pela emancipação humana,

Segundo Histedbr, (2005) é no momento da prática social, ativa como coadjuvante no movimento de transformação social, que atua na tomada de consciência do poder coletivo, por parte dos sujeitos portadores da práxis social viva, isto é, na elaboração crítica consciente das relações sócias em que são levados a viver.

À Pedagogia, enquanto ciência da Educação cabe conhecer e explicitar os diferentes modos como a educação se manifesta enquanto prática social, bem como contribuir para a direção de sentido que se quer colocar para o humano (grifamos o termo contribuir porque entendemos que a Pedagogia é coadjuvante do processo de humanização com as demais ciências e práticas sociais).

2.2 A GESTÃO ESCOLAR DEMOCRÁTICA

A criação desse espaço democrático teve impacto positivo em toda a comunidade, porém são principalmente os alunos, que não estavam acostumados a serem ouvidos, os que mais usufruem.

Segundo Ferreira (2002), a cultura da escola democrática tornou uma cultura da discussão saudável contagiou a escola e os jovens se tornaram muito mais participativos: expressam opiniões e estão sempre dispostos a conversar entre eles, com os professores e com os pais, sem repressão e intolerância.

O primeiro passo para a configuração da “gestão democrática” das escolas públicas do município foi dado. Primeiro, portanto, não o único. Na verdade trata-se da constituição das condições concretas necessárias para que os sujeitos da educação possam participar e interferir nos rumos da escola (LIMA, 2002).

Neste sentido, a etapa seguinte na caminhada da construção da escola cidadã depende da participação, do engajamento e do compromisso que cada um de nós leva de encontro a causa da educação.

O comportamento que engendrar tal postura revelará o significado ético destas palavras. Isto é, ao defendermos a escola pública como locus privilegiado de exercício da democracia, colocamo-nos como veiculadores do eco do desejo de aperfeiçoamento do pensamento social através das trocas - conflituosas ou não - ensejadas a partir da relação escola comunidade (OLIVEIRA, 2009).

Na concepção de Domingues (1986), não é por outra razão que a constituição dos conselhos escolares reveste-se de importância particular, eles significam a organização do processo de participação dentro das escolas. Dentre as funções do conselho escolar, ressalte-se a pedagógica, assim este espaço, no sentido de que é a garantia da participação de todos os membros da comunidade escolar, revela-se educativo.

Tanto quanto os pais acreditaram que ter como princípio a prática democrática na tomada de decisões produz resultado pedagógico imediato e concreto, mais seguro e garantido do que o mero discurso sobre a necessidade democrática (LUDWIG, 1998).

Para Kuenzer (2005), de certa forma as primeiras ações dos conselhos escolares poderão estar contaminadas por atitudes centralizadoras do (a) diretor (a) ou pela inexperiência participativa dos demais membros da comunidade escolar.

A resistência do (a) diretor (a) em aceitar as decisões colegiadas possa levá-lo (lá) a fazer uso de mecanismos de manipulação. A esta prática deve-se fazer oposição através de uma procura constante de informações e exigir a garantia da palavra àqueles que querem se fazer ouvir (FREIRE, 2000).

Quanto à inexperiência não há como superá-la se não for vivenciando coletivamente a busca, através das inter-relações subjetivas, das soluções elaboradas mediante o confronto com os desafios cotidianos.

Para Matoan (2003) o reconhecemos como pais “Tais experiências não acontecem gratuitamente como efeito de normas ou diretrizes decretadas fora da escola e desvinculadas dos interesses populares.

Segundo Libâneo (2001), “cada ação colegiada um acontecimento singular que se auto elabora, se autoconstrói, enquanto procura seu próprio significado”. Temos clareza de que superar estas e outras adversidades nos coloca frente a um enorme desafio, no entanto, proporcional ou maior que este desafio é nossa crença de que a construção de um mundo melhor depende de nossa ação.

Assim o Diretor (a) deve ser capaz de manter vivo em nosso espírito a certeza de que o amanhã é um campo aberto a inúmeras possibilidades. Nesta luta, lembra-nos Freire (2000, p. 98) temos que apreender: “... a perseverança, tenacidade com que devemos lutar por nosso sonho.

Não pode desistir nos primeiros embates, mas a partir deles aprender como errar menos. Na existência de uma pessoa, cinco, dez, vinte anos representam alguma coisa, às vezes muito. Mas não na história de uma nação.

A Gestão Democrática é formada por alguns componentes básicos: Constituição do Conselho escolar; Elaboração do Projeto Político Pedagógico de maneira coletiva e participativa; definição e fiscalização da verba da escola pela comunidade escolar divulgação e transparência na prestação de contas; avaliação institucional da escola, professores, dirigentes, estudantes, equipe técnica; eleição direta para diretor (a), entre outros mecanismos. Interessa-nos discutir com mais ênfase, a importância do projeto político-pedagógico (MANZINI, 1990, p. 114).

Para assegurar e manter um modo de vida democrático é necessário proporcionar oportunidades para descobrir o que significa esse modo de vida e como pode ser vivenciado.

Para Santos (2006), a Democracia enquanto método de ação não é válida somente para a esfera política é evidente a necessidade da ampliação de seu uso para outros setores da estrutura social. A socialização da democracia é um ideal que

deve ser buscado, porque os valores e procedimentos democráticos são os mais adequados para se resolver os conflitos e se construir a história.

A educação como experiência comum de todos os seres humanos, tem função de apresentar o modo de vida democrático, já que esse modo de vida também se aprende através da experiência (HISTEDBR, 2005 p. 89).

O direito à educação defendida por Piaget *apud* LUDWIG (1998), evidencia o papel dos fatores ambientais que atuam no desenvolvimento individual, pois a linguagem como conjunta das noções cuja construção ela possibilita, os costumes e as regras de todo o tipo não vem determinadas já do interior por mecanismos hereditários.

Segundo MEC (2007) direito à educação é, portanto, o direito que o indivíduo tem de se desenvolver normalmente, de acordo com as possibilidades que se dispõe, e a obrigação da sociedade é de transformar essas possibilidades em realizações efetivas e úteis.

Portanto as propostas democráticas de ensino pretendem formar indivíduos com autonomia intelectual e moral e respeitadores dessa autonomia no outro, em decorrência da regra de reciprocidade que a torna legítimo para eles mesmos.

Em tal proposta evidencia-se como inaceitável a submissão dos alunos à autoridade moral e intelectual do professor, assim como a obrigação de obter êxito nas provas finais como um ato de aceitação do conformismo social.

2.3 ADMINISTRAÇÃO ESCOLAR SOB OS RECURSO HUMANOS

E sobre a competência de recursos humanos que administração escolar promove rede de relações interpessoais orientada pela solidariedade, reciprocidade e valores educacionais elevados, cria rede interna e externa de interação e colaboração visando o reforço, fortalecimento e melhoria de ações educacionais e criação de ambiente educacional positivo.

Como também Facilita as trocas de opiniões, ideias e interpretações sobre o processo socioeducacional em desenvolvimento na escola, por meio do diálogo, atuando como moderador em situações de divergências e de conflito.

A administração de Recurso Humano é uma organização, interagida no ambiente de trabalho humano, contidos nos conjuntos de fatores entre duas ou mais pessoas, com objetivos em comum, onde o indivíduo sozinho não consegue suprir

suas necessidades básicas, realiza-se assim uma reciprocidade entre organização e colaborador (RIZZATTI *et al*, 2010 p. 56).

Na opinião de Veloso *et al*; (2007), no ambiente de trabalho que o comportamento organizacional, visa um estudo de dinâmica entre os grupos e indivíduos que se comportam dentro delas, onde vivem numa ciência interdisciplinar por comportamento organizacional, assim a organização simplesmente pode arrumar seus esforços a fim de alcançar algo que individual jamais conseguiram.

O espaço de recursos humanos necessita atuar sempre com muita precaução, corrigindo e observando a administração, com mais profundez, notadamente quando se apropria de questões referentes às relações entre chefia e subordinado.

Diante desta ciência que é a administração criou o departamento de RH – Recursos humanos, onde se pode dizer que é o processo de trabalhar com recursos e pessoas para a realização dos objetivos da organização, não envolvendo apenas a execução das tarefas, e sim como as pessoas se relacionam dentro da organização.

Esse processo contém uma interligação, que exige do administrador saber compreender as manifestações comportamentais das pessoas de dentro e de fora da empresa.

Satisfação Pessoal: são todos os aspectos que norteiam os colaboradores, que possuem grande importância para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. Relaciona-se como satisfação pessoal, reconhecimento, prestígio, integração com os colegas e motivações monetárias (PALADINI 1990).

Compreender o conceito da Administração é de suma importância no que tange a profissão nas organizações administrativa, qual é o processo de tomar decisões sobre objetivos e utilização de recursos, pois o processo administrativo abarca cinco tipos fundamentais de disposição, também chamadas processos ou funções: planejamento, organização, liderança, execução e controle (JANAINA, 2016).

Segundo Mintzberg, (2003, p. 79) conceitua a administração de recursos humanos, como descreve:

E a área de atividade complexidade e exige o máximo de esforços e boa vontade para ser bem realizada, não é uma maneira simples de fazer e de aplicar as teorias aprendidas ao logo da graduação, porém é uma ciência que exige os estudos são firmes em modelo conceitual que permita o melhor desenvolvimento das atividades relacionadas. Contudo, não envolve apenas a execução das tarefas e dos processos, é uma ciência mais ampla

que trata identificação e dos objetivos e como será realizados os processos através das pessoas e como os grupos serão motivados para alcançar os resultados de maneira eficiente e eficaz.

Visualiza-se então que, a administração é uma palavra antiga, associada a outra que se relacionam com o processo de tomar decisões sobre recursos e objetivos da organização empresarial com pessoas.

Na concepção de Drucker (1999), a administração é o processo de trabalho com as pessoas e recursos, que visa cumprir as metas de uma organização. Os bons administradores praticam essa ação em magnitude com eficácia quanto com eficiência.

A administração versa sobre o planejamento, da organização (estruturação), da direção e do controle de todas as celeridades, caracterizadas pela divisão de trabalho que calham dentro de uma organização, e esta em níveis hierárquicos que se ocupam de incumbências diferentes (KWASNICKA, 2004).

Portanto, a administração de RH é o campo do conhecimento humano, que se ocupa do estudo da Administração em geral, não se preocupando onde ela seja consagrar, se nas organizações vantajosas (empresas) ou se nas organizações não-lucrativas.

Assim considerando o que os indivíduos em coletividade refletem em relação à organização em que trabalham. O segundo aspecto destaca que os modelos são desenvolvidos e ajustados em uma realidade de cada tipo de organização estudada, destacando os aspectos relacionados com a sua especialidade.

Dessa forma a administração escolar sob os recursos humanos tem suas funções que só podem ser ponderadas em desempenho das classes sociais, às quais conduz sua obra, pois consente localizar na essência da escola a reprodução da integração social do trabalho, afirma Gadotti, (1992, p. 18), que:

O âmbito escolar tem sua equipe como um organismo de responsabilidades direto à comunidade que atende, onde têm de tornar a prática do melhoramento contínuo e da inovação de processos a marca registrada de sua escola escala composta: escola-classe-aluno, cada um dando suporte ao outro.

E nessa vertente que a interação da equipe escolar, conglomerada em função de um só objetivo, o bem estar do saber do aluno, e a conjunção desse saber que é preciso estar integrado nas relações interpessoais, equipe, onde todos devem ser motivados para tal ação, como mostram os próximos tópicos.

2.4 GESTÃO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO

A história da qualidade pode ser refletida através dos primórdios da civilização, desde que chefes, reis e faraós governavam suas terras. Porém, a profunda mudança da qualidade e suas novas conceituações vieram com a revolução industrial no século XVIII, que exerceu uma radical mudança dos processos de fabricação.

A qualidade nas atividades de trabalho organizacional tornou-se foco de atenção por parte dos gestores que estão à frente da Administração de qualquer dimensão, numa tentativa de superar os desafios e proporcionar um melhor atendimento aos clientes.

O cliente em primeiro lugar, apesar de ser frase batida, ela manifesta um estilo imperativo para que qualquer organização obtenha o êxito na qualidade do atendimento. O objetivo comum a todas as empresas é de muni de recurso para as obrigações de seus clientes, e seu sucesso procederá de fazê-lo de modo de satisfazer o cliente, assim a qualidade significa cumprir com os requisitos combinados com o cliente (CHURCHILL e PETER, 2003, p. 103).

A qualidade nas atividades de trabalho organizacional tornou-se foco de atenção, por parte dos gestores que estão à frente da administração de qualquer dimensão, numa tentativa de superar os desafios e proporcionar um melhor atendimento aos clientes.

O cliente em primeiro lugar, apesar de ser frase batida, ela manifesta um estilo imperativo para que qualquer organização obtenha o êxito na qualidade do atendimento. O objetivo comum a todas as empresas é de ter recurso para as obrigações de seus clientes, e seu sucesso procederá de fazê-lo de modo de satisfazer o cliente, assim a qualidade significa cumprir com os requisitos combinados com o cliente (CHURCHILL, 2003, p. 103).

Segundo ISO 9000 (2000), para fazer com que isso aconteça é necessário contar com técnicas e ferramentas que nos consente, necessariamente, aproximar quais são os requisitos desejados pelos clientes e em seguida, medir e monitorar como acatam essas condições. Uma das inovações mais importantes da ISO 9000 é a espécie de avaliar e monitorar a satisfação dos clientes e, em seguida, empregar essas informações para aceitar ações para melhorar ininterruptamente sua satisfação.

Para Drucker (1999), a gestão da qualidade visa aumentar a competitividade da organização, onde o cliente satisfeito continuará comprando os produtos e serviços e também os recomendará a seus conhecidos.

É um episódio ratificado que, custa 10 vezes mais conseguir um novo cliente que reter um cliente atual.

É imprescindível abranger os seguintes fatos incontestáveis sobre a qualidade para a satisfação ao freguês, conforme Kotler, (2003, p. 96).

a) O objetivo principal de qualquer organização é a satisfação de seus clientes. Sem seus clientes a organização não tem propósito, aliás, nem existirá por muito tempo. b) A satisfação dos clientes e a habilidade da empresa de obter lucros são variáveis interdependentes. Os lucros são vitais, porque, como o sangue que transporta os nutrientes que alimentam nosso corpo, permitirão realizar o objetivo de satisfazer os clientes. Ao mesmo tempo os lucros são os resultados da eficiência com que a organização atende os requisitos e expectativas de seus clientes.

Contentar o cliente é imperativo ter, primeiro, uma abrangência profunda de suas necessidades e, em seguida, possuir os artifícios de trabalho que possam, de forma eficaz e sólida, definir essas necessidades.

Na concepção de Paladini (1990), as necessidades dos clientes mudam e evoluem constantemente, assim a organização necessita antecipar-se as mudanças para ter vantagens competitivas. Os investimentos nessas atividades produzirão retornos substanciais, mas é importante que a administração perceba que os retornos mais formidáveis, quase sempre, no meio e no longo prazo.

Para Churchill e Peter (2003), transformar a estratégia de melhoria da qualidade de atendimento é uma decisão que em seguida deve tornar em ações, onde muitas vezes não acontece de forma automática, pois sempre serão encontrados obstáculos que precisarão ser superados, como a prática do atender bem, qual encontra-se em cursos, palestras e leituras.

A *American Society for Quality* apud Kotler e Armstrong, (2012), conceitua qualidade como a totalidade de propriedade e peculiar de um produto ou serviço, que afetam sua capacidade de satisfazer as indigências afirmadas ou implícitas.

Qualidade no atendimento é um termo essencialmente técnico, que envolve elementos básicos de um processo produtivo - como equipamentos e mão-de-obra, e estratégias gerais da empresa - como definição da faixa de mercado onde atuar, como define Paladini, (1990, p. 21):

Qualidade no atendimento deve ser total, qual é uma abordagem da melhoria contínua em todos os aspectos possíveis da empresa, objetivando a continuidade e a sobrevivência, na prática deve-se utilizar os possíveis recursos e processos existentes nas empresas, tais como: recursos humanos e materiais e os processos técnicos, gerenciais e relacionais.

Portanto, o cliente forma sua percepção de uma organização, em base a desigualdade de impressões, que recebe em seus contatos com as pessoas que os atende, os produtos e serviços dessa organização.

Com essas variedades de conceitos sobre qualidade, verifica-se que a qualidade de atendimento é reflexo do ponto de vista de quem está fazendo o uso da mesma, estando sujeita a ter a sua parcela de contribuição para melhorar o desempenho da instituição, neste sentido, Hargreaves (2001, p. 15,) comenta:

Observa que um bom padrão de Qualidade conceber alguma coisa bem praticada, bem arquitetada, bem projetada, bem elaborada, bem constituída, bem administrada, que atende as particularizações, satisfazendo, assim produtos, prestados de serviços, a clientes. Qualidade, então é a totalidade de características de alguém, ou de alguma coisa, que lhe confere a capacidade de atender a necessidade implícita.

Portanto, a qualidade de um serviço para o funcionamento de qualquer instituição, deve depender a satisfação dos clientes e usuários.

2.5 A GESTÃO NA QUALIDADE DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

A gestão de serviços é responsável pela programação do empreendimento em sua estruturação organizacional, da direção e do controle de todas as atividades distinguidas pela separação do trabalho dentro de uma organização e está em graus hierárquicos que se sustentam de encargos diversos.

A qualidade dos serviços é a forma em que o serviço é prestado, é o que o cliente espera quando irá comprar e receber um serviço.

De acordo com o Johnston e Clark (2002) a qualidade é vista sob diferentes perspectivas. Alguns profissionais usam como a avaliação de como o cliente é tratado. Pode também ser utilizada para identificar como o cliente avalia o serviço prestado.

A qualidade dos produtos ou dos serviços da organização é onde o cliente deseja receber um produto ou serviço de acordo com as especificações e dentro dos parâmetros prometidos. Exemplo de qualidade é intrínseca que são os manuais de veículos novos, as bulas de medicamentos, os manuais

de produtos eletrônicos e os cardápios de restaurante, pois o que neles está registrado corresponde à função que o produto ou serviço deve cumprir. Em suma, qualidade intrínseca diz respeito às características inerentes aos produtos e/ou aos serviços prometidas para os clientes que os adquirem (STADLER, 2016, p. 180).

Assim percebe-se que é uma das maiores disposições mundiais, tem sido o espantoso crescimento dos serviços, como resultado da maior riqueza, de mais tempo de lazer e do crescimento da complexidade dos produtos que demandam serviços e transformam-se na primeira economia de serviços.

Intangibilidade: A Intangibilidade dos serviços é uma importante característica dos serviços, eles não podem ser notados provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes da compra (ARAUJO, 2006).

Assim a intangibilidade dos serviços, tem como exemplo, de acordo com Kotler; Armstrong, (2003, p. 39).

- Quem se submete a uma cirurgia plástica não pode ver o resultado antes da compra.
- Os passageiros das companhias aéreas não têm à mão nada mais do que um bilhete e a promessa de que eles e suas bagagens chegarão a salvo (e espera-se que juntos no destino pretendido).

Para reduzir a incerteza, os compradores buscam sinais da qualidade de serviço e extraírem suas conclusões a respeito da qualidade com base nas instalações, no pessoal, nos preços nos equipamentos e nas comunicações, que é o que podem ver. Por isso, cabe ao prestador de serviços fornecerem evidências tangíveis dos serviços de uma ou de várias maneiras.

Os produtos físicos são fabricados e logo armazenados, posteriormente vendidos e consumidos. Já os serviços são primeiramente vendidos e depois produzidos e consumidos e estão sob a intangibilidade da respectiva.

A inseparabilidade dos serviços é outra característica importante dos serviços, pois eles são lançados e consumidos ao mesmo tempo e não podem ser afastados de seus fornecedores, ou seja, pessoas ou máquinas.

Portanto, inseparabilidade dos serviços, significa que sempre haverá um empregado para ser o prestador de serviços, é quem fornece o serviço, então esse empregado é parte do serviço. Como o cliente também está presente quando o serviço é executado, a interação prestador de serviços-cliente é uma característica especial do marketing de serviços (KOTLER, 2012, p. 231).

Nesta magnitude o prestador de serviços quanto o freguês cobrem o resultado do serviço na transação de inseparabilidade dos serviços

A Heterogeneidade ou Variabilidade dos que a qualidade deles certificam de quem os fornecem, bem como de quando, onde e como são fornecidos (KOTLER e ARMSTRONG, 2003).

Assim a qualidade do serviço varia conforme sua energia e estado de espírito, no momento em que interage com cada cliente, concluindo assim a variabilidade de serviços no mercado organizacional.

A Perecibilidade dos serviços é uma característica importante dos serviços, eles não podem ser guardados para venda ou uso futuro.

Perecibilidade dos serviços, significa que eles não podem ser armazenados para venda ou uso posterior. Alguns médicos aplicam uma multa aos pacientes que não comparecem a uma consulta marcada porque o valor do serviço existia somente naquele instante e desapareceu porque o paciente não compareceu (KOTLER & ARMSTRONG, 2003, p. 233).

Dessa forma percebe-se que a perecibilidade dos serviços não é um problema quando a ação é estável, contudo, quando há flutuação de processo, as empresas prestadoras de serviços assiduamente se veem em problemas. Por exemplo: devido à demanda do horário de pico, as empresas de transporte público têm de lançar mão de um número muito maior de equipamentos do que seria necessário caso a demanda fosse equilibrada durante o dia inteiro.

Sendo assim, muitas empresas prestadoras de serviços ou devido a perecibilidade, planejam estratégias para conseguir melhor entre demanda e oferta para vendas mais rápidas.

Assim essa qualidade também se mostra por meio da gestão de qualidade na proposta de socialização do saber escolar, defendida por diversos educadores, coloca em relevo a necessidade de distribuição do conhecimento á totalidade daqueles que estão aptos a recebê-los e que deve ser efetivamente assimilado por todos. O conhecimento em questão diz respeito àquele que pertence ao acervo cultural dos grupos dominantes da sociedade, pois a detenção desses.

No caso do ensino superior tem sido crescentemente reconhecido como uma indústria de serviços e, como um setor, deve empenhar seus esforços em identificar as expectativas e necessidades de seus principais clientes, que são os estudantes (GADOTTI, 1992).

Para Masetto (2003), a avaliação do ensino superior pode ser utilizada como ferramenta da reforma universitária, fortalecendo um padrão de política educacional e contribuindo para o desenvolvimento da universidade. Deste modo, um instrumento adequado de avaliação do ensino superior deve também estar direcionado à identificação das falhas da instituição em perceber as reais necessidades de seus alunos, o que contribui para fortalecer o foco da avaliação, evitando a ênfase em aspectos secundários do processo educacional.

As dimensões da escala SERVQUAL, segundo Domingues (1986) para o serviço educacional, procuram atender às características do setor, permitindo a adequada mensuração e categorização de cada uma delas para o ambiente do ensino, a saber:

Responsividade de professores, confiabilidade de professores, empatia de professores, segurança de professores, tangibilidade do serviço educacional.

Assim, o instrumento de avaliação a ser implementado neste estudo é o modelo SERVQUAL que visa compreender a percepção de qualidade dos alunos com relação à instituição de ensino superior que frequentam, (LIMA, 2002).

Segundo ISO 9000 (2000), para fazer com que isso aconteça é necessário contar com técnicas e ferramentas de aproximar os requisitos desejados pelos clientes e em seguida, medir e monitorar como acatam essas condições. Uma das inovações mais importantes da ISO 9000 é a espécie de avaliar-se e monitorar a satisfação dos clientes e, em seguida, empregar essas informações para aceitar ações para melhorar ininterruptamente sua satisfação.

Para isso é necessário um ambiente cooperativo, onde a opressão do adulto é reduzida ao máximo possível, e nele encontram-se as condições que levam à cooperação, o respeito mútuo, as atividades grupais, a ausência de sanções e de recompensas e onde as crianças têm oportunidade constante de fazer escolhas, tomar decisões e de expressar-se livremente.

Assim num um ambiente escolar se tornar cooperativo, todas as práticas tradicionais de educação precisam ser revistas. A escola precisa de um novo paradigma, onde o professor acima de tudo respeite os alunos como seres participativos e diferentes (LIBÂNEO, 2001).

Segundo Ferreira (2002), escola de qualidade desenvolve um projeto pedagógico centrado no aluno como estratégia de permanência e sucesso na escola assegurando aprendizagem a todos os alunos, um projeto que investe na formação

dos professores e profissionais da escola e desenvolve relações de colaboração com sua comunidade induzindo mudanças positivas a partir do contexto na própria escola.

Dessa forma Lima (2002), pensa que a gestão tem papel fundamental na promoção da educação de qualidade devendo estimular a participação das pessoas para a construção de uma rede de relações que se desenvolvem na família, no trabalho, nas escolas, nos movimentos sociais, capazes de sustentar a proposta de uma escola de qualidade para todos, aberta para as trocas de conhecimentos e provocando uma mudança coletiva na maneira de pensar e agir.

A gestão educacional compreendida como um processo coletivo de planejamento, organização e desenvolvimento de um projeto político-pedagógico, representa um novo paradigma da educação.

Apresenta novas ideias e orientações a partir da compreensão da rede de relações, que se estabelecem no contexto educacional, da complexidade, da dinamicidade e da ação transformadora da escola. Portanto, o enfoque da gestão baseada no diálogo e participação supera a visão educacional tradicional.

3 PROCEDIMENTOS METODOLOGICOS

Dentro dos procedimentos metodológicos do estudo, optou-se pela pesquisa que consiga descobrir da melhor maneira, as respostas aos questionamentos levantados, na busca do entendimento mais coerente proposto em questão.

Segundo Roesch (1999), metodologia é o conjunto de métodos ou caminhos que são percorridos na hora do conhecimento, assim a metodologia aborda meios que fundamentará a pesquisa, descrevendo a tipologia, plano de coleta e análise de dados, população-alvo, procedimentos estes utilizados para coleta de informações sobre o estudo.

3.1 ETAPAS

O estudo seguirá três etapas: pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e coleta dos dados, aplicação do questionário será direcionado aos discentes da Instituição UNILA e descrição dos dados coletados.

3.2 INSTRUMENTO METODOLÓGICO

O estudo está sobre a metodologia de pesquisa qualitativa, quantitativa e descritiva.

Pesquisa qualitativa num período de 4 (quatro) meses, sendo nos meses de setembro a dezembro de 2018, em acervo de biblioteca, da Universidade UNILA, oportunizou a descrição dos conhecimentos dos renomados autores ao longo do estudo.

Segundo Roesch (1999), a pesquisa qualitativa pressupõe interpretação e compreensão pautada na observação participante e descrição densa, valorizando a idéia, delimitação e formulação do problema.

A pesquisa bibliográfica foi desenvolvida a partir de material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos, e publicações periódicas, ou também por meios audiovisuais, sendo pesquisa que permite ao investigador garantir gama de mais conhecimentos, (Gil, 1999), sendo assim a referida pesquisa será utilizada no decorrer do trabalho, pois é de extrema importância para se adquirir conhecimento teórico sobre o tema do exposto.

Realizou-se a pesquisa de campo na Universidade UNILA, junto ao universo de 40 discentes e foi direcionado questionário com 10 questões semiestruturadas, logo após a coleta de dados, foram descritos em porcentual em gráfico no leito do estudo.

Segundo Creswell (2007, p. 191), os “métodos quantitativos envolvem os processos de coleta, análise, interpretação e redação dos resultados de um estudo. Há técnicas específicas tanto nas pesquisas de levantamentos, quanto nas de experimentos que estão relacionados à identificação de uma amostra e de uma população”.

Para Hair (2005), “a pesquisa descritiva tem como objetivo importante, pois descreve as características e direciona a população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”. São inúmeros os estudos que podem ser coordenado sob este título e uma de suas alegóricas mais expressivo “está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como coleta de dados bibliográficos e ou com aplicação de questionário e observação sistemática”.

3.3 ANÁLISE DOS DADOS

Foram distribuídas 10 questões semiestruturadas ao público alvo deste estudo e após 15 dias realizou a coleta de dados e logo construiu as análises da pesquisa, descrevendo em porcentual em gráficos no leito do estudo.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Neste capítulo expõem-se os resultados e discussões da pesquisa de campo realizada, com análise quantitativa.

4.1 LOCAL DE ESTUDO

A Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA) começou a ser estruturada em 2007 pela Comissão de Implantação, com a proposta de criação do Instituto Mercosul de Estudos Avançados (IMEA), em convênio com a Universidade Federal do Paraná (UFPR) e a Itaipu Binacional.

A Comissão de Implantação da UNILA foi instituída pela SESu/MEC, por meio da Portaria nº 43 de 17 de janeiro de 2008, presidida por Héglio Trindade, professor titular de Ciência Política, ex-reitor da UFRGS e membro da Câmara de Educação Superior do CNE. Foi constituída por 13 membros.

No dia 12 de dezembro de 2007, o então presidente Luiz Inácio Lula da Silva apresentou, ao Congresso Nacional, o projeto de lei que viria, mais tarde, a criar a Universidade Federal da Integração Latino-Americana, a UNILA.

À Comissão de Implantação foi atribuída a missão de “realizar estudos e atividades para o planejamento institucional, a organização da estrutura acadêmica e curricular e a administração de pessoal, patrimônio, orçamento e finanças, visando atender os objetivos do Projeto de Lei”, contando “com o apoio de especialistas, escolhidos por sua competência no âmbito latino-americano e internacional” e buscando “atuar em rede com as universidades brasileiras, em intercâmbio com as instituições universitárias dos demais países da América Latina.

Os cursos de graduação da UNILA são oferecidos em turnos, modalidades e ênfases de estudos diversos, constituindo diferentes matrizes curriculares e têm por objetivo a formação de profissionais, para toda América Latina e o Caribe, para o exercício de atividades que demandem estudos superiores, associando-se à pesquisa e à extensão, conforme cita Costa (2007, p. 11).

I. À missão Latino-Americana da UNILA;

- II. Ao compromisso do ensino sobre temas latino-americanos e de pesquisas que tenham por objeto, preponderantemente, problemas de interesse do continente LatinoAmericano;
- III. À difusão de todas as formas de conhecimento teórico e prático, em suas múltiplas áreas;
- IV. À formação de pessoas capacitadas ao exercício da investigação, bem como à formação de profissionais para os mais diversos campos de trabalho;
- V. À diversificação de ocupações e mercado de trabalho e à procura de educação de nível superior;
- VI. Às diretrizes curriculares e às condições de duração fixadas pela legislação vigente;
- VII. Ao progresso dos conhecimentos, à demanda e às peculiaridades das profissões, mediante a complementação das diretrizes curriculares.

Atualmente a UNILA realiza suas atividades em quatro unidades:

- 1) **Unidade Parque Tecnológico Itaipu – PTI.** Situado à Av. Tancredo Neves, 6731 – Bloco 4 – Foz do Iguaçu – PR.
- 2) **Unidade Jardim Universitário:** Av. Tarquínio Joslin dos Santos nº 1000 – Foz do Iguaçu – PR.
- 3) **Unidade Edifício Rio Almada:** Av. Tancredo Neves, 3838 - Porto Belo – Foz do Iguaçu – PR.
- 4) **Unidade Administrativa – Vila “A”.** Av. Silvio Américo Sasdelli, 1842 – Vila “A” – Foz do Iguaçu – PR.

Conforme a Portaria UNILA nº 1127, de 25 de outubro de 2017, o horário de funcionamento da Instituição é das 7h às 23h, nos dias úteis de segunda a sexta-feira, e das 7h às 19h, aos sábados, com os cursos:

Instituto Latino-Americano de Ciências da Vida e da Natureza – ILACVN: Ciências da Natureza, Biologia, Física e Química, Licenciatura Engenharia Física, Matemática, Licenciatura, Química, Licenciatura.

Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política – ILAESP: Administração Pública, Políticas Públicas, Ciência Política e Sociologia, Ciências Econômicas Alimentar, Filosofia, relações Internacionais e Integração e Serviço Social.

Instituto Latino-Americano de Tecnologia, Infraestrutura e Território-ILATIT: Arquitetura e Urbanismo, Engenharia Civil de Infraestrutura, Engenharia de Energias Renováveis, Engenharia de Materiais, Engenharia Química, Geografia, Licenciatura, Geografia – Bacharelado.

Instituto Latino-Americano de Arte, Cultura e História – ILAACH: Antropologia – Diversidade Cultural Latino-Americana, Cinema e Audiovisual, História, Licenciatura, História da América Latina, Letras, Artes e Mediação Cultural, Letras, Espanhol e Português como Línguas Estrangeiras.

Instituto Latino-Americano de Ciências da Vida e da Natureza – ILACVN: Ciências Biológicas, Ecologia e Biodiversidade, Medicina e Saúde Coletiva Biotecnologia.

Instituto Latino-Americano de Artes, Cultura e História – ILAACH: Música.

A vocação da UNILA é de ser uma universidade que contribua para a integração latino-americana, com ênfase no Mercosul, por meio do conhecimento humanístico, científico e tecnológico, e da cooperação solidária entre as instituições de ensino superior, organismos governamentais e internacionais.

A UNILA está estruturada com uma organização inovadora e com uma concepção acadêmico-científica aberta aos avanços científicos, humanísticos e culturais atuais e futuros.

A UNILA está comprometida com o destino das sociedades latino-americanas, cujas raízes estão referenciadas na herança da Reforma Universitária de Córdoba (1918), mas com uma perspectiva futura voltada para a construção de sociedades sustentáveis no século XXI, fundada na identidade latino-americana, na sua diversidade cultural e orientada para o desenvolvimento econômico, à justiça social e à sustentabilidade ambiental.

A missão da UNILA é a de contribuir para o avanço da integração da região, com uma oferta ampla de cursos de graduação e pós-graduação em todos os campos do conhecimento abertos a professores, pesquisadores e estudantes de todos os países da América Latina.

Como instituição federal pública brasileira pretende, dentro de sua vocação transnacional, contribuir para o aprofundamento do processo de integração regional, por meio do conhecimento compartilhado, promovendo pesquisas avançadas em rede e a formação de recursos humanos de alto nível, a partir de seu Instituto Mercosul de Estudos Avançados (IMEA), com cátedras regionais nas diversas áreas do saber artístico, humanístico, científico e tecnológico.

A expressão “integração latino-americana” não se restringe à concepção de uma América Latina como um continente nascido da colonização ibérica. A América Latina compreende todos os países do continente americano que falam a língua espanhola, portuguesa ou francesa, bem como outros idiomas derivados do latim.

Compreende a quase totalidade da América do Sul, exceto a Guiana e o Suriname, fortemente influenciados pela cultura anglo-saxã. Engloba todos os

países da América Central e também alguns países do Caribe como Cuba, Haiti e República Dominicana.

Assim a UNILA procura contribuir para a integração latino-americana, reconhecendo a diversidade das identidades nacionais e os elementos que cimentam nossas raízes e nosso destino comum enquanto continente diante do mundo globalizado.

4.2 ANÁLISE DA PESQUISA QUANTITATIVA - PESQUISA DE CAMPO

Para confirmar a veracidade deste estudo realizou-se a pesquisa de campo por meio da aplicação de um questionário semiestruturado, junto a 40 discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA, de todos os cursos, distribuído na primeira semana do mês de dezembro de 2018 e após 15 dias realizou-se a coleta dos dados e foram analisados descrevendo graficamente.

Deste modo, os resultados e discussão estão voltados a responder a situação problema e os objetivos deste estudo, através dos questionamentos e respostas importantes, mapeando dados suficientes para identificar o fator da qualidade no atendimento na Universidade UNILA, fator esse de grande importância no ambiente organizacional, assim as análises dos dados coletados são expostos em textos e gráficos.

Na questão 1 direcionado aos discentes da Universidade UNILA, questionou-se sobre quesitos pessoais, expondo as repostas.

Na questão qual seu curso: analisou que: pelo menos 1 discente de cada curso colaborou com a pesquisa. Neste mesmo quesito a questão sobre: Tempo de estudante nesta instituição: analisou-se que é uma turma de discentes bem diversificados, quanto ao tempo de atuação como estudante, onde 40% estão de 1 ano até 2 anos, 20% já estudam a 4 anos na Universidade e 40% dos discentes é o primeiro ano de curso.

Sendo que 80% dos discentes disseram que ainda não tem outra formação acadêmica e 20% disseram ter formação em outros cursos.

Assim a pesquisa buscou resposta à segunda questão, como mostram os gráficos.

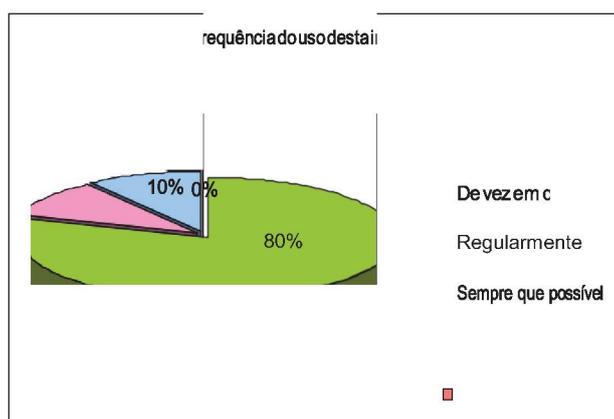


Gráfico 1: Frequência do uso desta instituição.

Fonte: Autor - 2018.

O gráfico mostra que 80% dos discentes usam a instituição de ensino frequentemente, logo 10% usam de vez em quando e 10% usam regularmente. Desta forma analisa-se que a maioria faz uso da universidade UNILA.

Segundo Barros (1995, p. 96), oportunizados pelo conhecimento, como base das relações humanas.

Após levantar sobre a frequência das discentes, adentrou-se em questões específicas para compreender a qualidade do atendimento. Neste sentido, a como a instituição atende os discentes, como visualiza o gráfico 2.

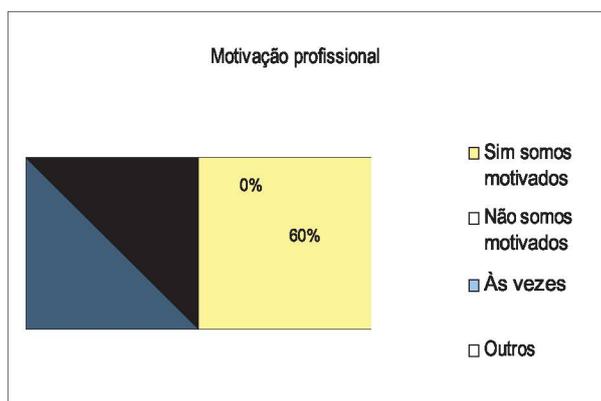


Gráfico 2: Motivação profissional.

Fonte: Autor - 2018.

Assim o gráfico mostra que 60% dos discentes disseram que são motivados por meio de vários projetos de pesquisas e ou iniciação científica sobre os cursos que desejarem atuar.

Já 40% dos discentes disseram que às vezes são motivados.

Para Freinet, (1998), motivação é qualquer modificação que ocorra no meio ambiente, onde acredita que o comportamento pode ser planejado, modificado, modelado por meio de recompensas ou punições. Seguindo esta linha de

pensamento o homem é um ser passivo que responde aos estímulos do ambiente e o seu comportamento é aprendido. A esse ato chamou-se de reforçadores de comportamento.

Segundo Aranha (2000) a motivação ativa um grande número de necessidades, e é a necessidade dinâmica e persistente que determina o comportamento humano.

Neste sentido, o gráfico 3 apresenta as respostas dos discentes que participaram da pesquisa, sobre a contribuição que a Universidade UNILA distribuem aos alunos para sua formação acadêmica.

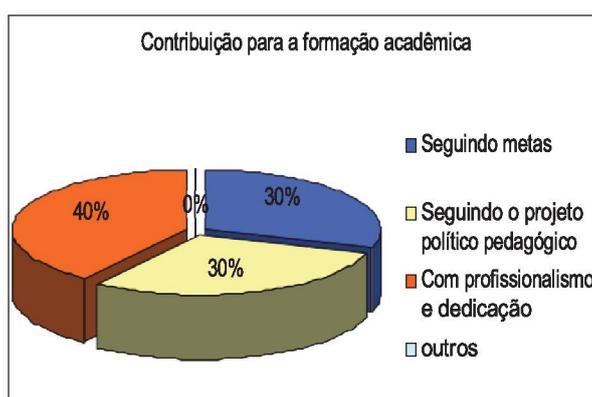


Gráfico 3: Contribuição para a formação acadêmica.

Fonte: Autor - 2018.

O gráfico 3 faz-se a análise sobre a contribuição que a instituição faz aos estudantes, onde mostra que 30% disseram seguindo metas, como 30% dos discentes disseram seguindo o projeto político pedagógico, logo 40% disseram que a contribuição vem por meio do profissionalismo e dedicação dos mesmos.

É importante reconhecer que nem sempre as “atividades cotidianas podem gerar grande satisfação, mas profissionais da educação devem sempre estar contribuindo para a visão ampla de novos conhecimentos dos determinantes dos estudos, podendo auxiliar os indivíduos a oportunizar sua ocorrência nas situações do mundo da vida profissional” (CHURCHILL; PETER, 2003).

Assim a questão 5 sobre a cooperação institucional aos discentes, mostra o gráfico 4 a análise as respostas dos colaboradores da pesquisa.

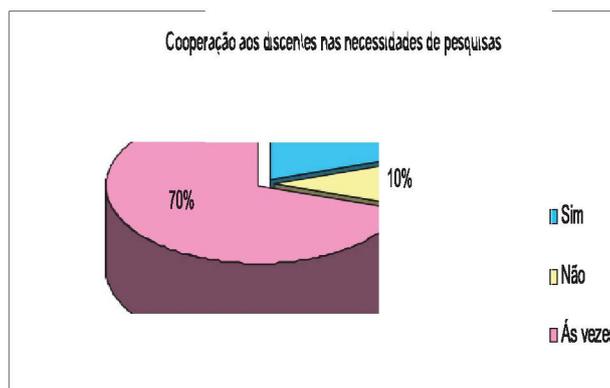


Gráfico 4: Cooperação aos discentes nas necessidades de pesquisas.
Fonte: Autor - 2018.

O gráfico mostra que, diante a questão sobre cooperação, 20% disseram sim, os colaboradores da universidade Unila cooperam com as necessidades dos discentes das pesquisas procuradas, já 10% disseram não colaboram e com 70% às vezes colaboram com os alunos, afirmando que muitos sem interesse.

A colaboração de um ambiente educacional deve vir de toda equipe que atua como campo de apoio escolar, quais são responsáveis pelas atividades incumbidas aos mesmos, e “deve garantir as condições e os apoios necessários para que, no ato pedagógico, na relação professor-aluno, no mesmo andamento, sejam abrolhadas, em todos e em cada um”, as disposições cognitivas e atitudinais indispensável (GADOTTI, 1992).

Assim a pesquisa buscou resposta sobre o quesito decepção no atendimento aos discentes, onde mostra o gráfico 5.

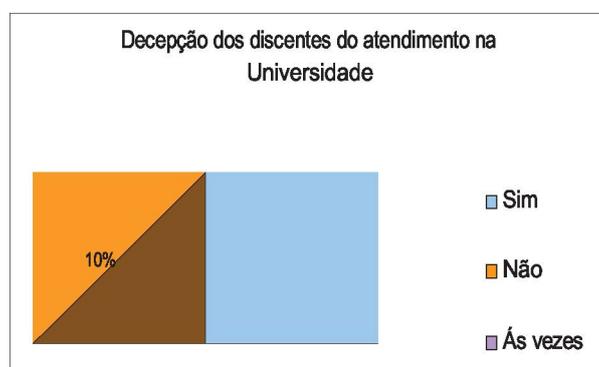


Gráfico 5: Decepção dos discentes do atendimento na Universidade.
Fonte: Autor - 2018.

O gráfico mostra que 60% dos discentes já saíram decepcionado ao precisarem de atendimento dos colaboradores, onde muitos falam que obtiveram poucas informações do que precisavam, demora para ser atendido, entre outros aspectos.

E com 10% dos discentes disseram que não tiveram decepção no atendimento na universidade, disseram que sempre são bem atendidos e são supridos das dúvidas e necessidades.

Já 30% disseram que às vezes tem decepção no atendimento na universidade. Argumentando que por falta de conhecimento dos colaboradores nos sistemas de arquivos ou outros dados.

A administração de recurso humano é uma organização, interagida no ambiente de trabalho humano, contidos nos conjuntos de fatores entre duas ou mais pessoas, com objetivos em comum, onde o indivíduo sozinho não consegue suprir suas necessidades básicas, realiza-se assim uma reciprocidade entre organização e colaborador (RIZZATTI *et al*, 2010).



Gráfico 6: Fatores que dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento.
Fonte: Autor - 2018.

Nesta análise sob o gráfico mostra que 30% disseram que a falta de interesse ou motivação dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento da Universidade.

Assim observa-se que na porcentagem de 30% disseram que a falta de incentivos da gestão administrativa dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento da Universidade.

Já com 40% dos discentes disseram que todos os itens citados, dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento.

Para Drucker (1999), na gestão da qualidade, nada pode dificultar, pois a colaboração organizacional deve visar o aumento da competitividade, onde o cliente satisfeito continuará comprando os produtos e serviços e também os recomendará a seus conhecidos.

Visto então que são muitos os fatores que dificultam a cooperação dos colaboradores no atendimento de qualquer empreendimento, onde todos os colaboradores devem estar preparados e interessados a atender o público que está desempenhado a atender.

A próxima questão faz ressaltar sobre os tributos de melhoramentos para ter uma qualidade no atendimento, como mostra o gráfico 7.

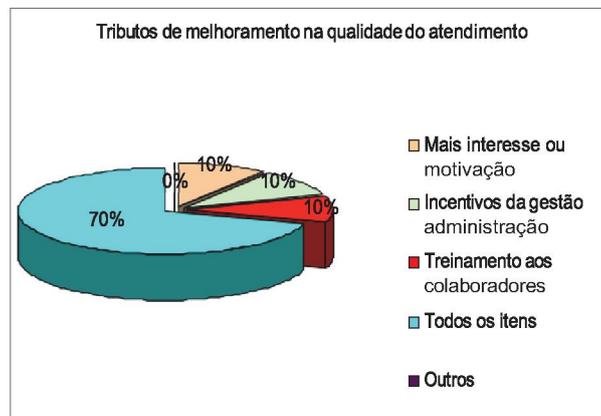


Gráfico 7: Tributos de melhoramento na qualidade do atendimento

Fonte: Autor - 2018.

O gráfico apresenta uma percentual de 10%, onde os entrevistados disseram que os tributos de melhoramento devem ser em torno de mais interesse e ou até mesmo mais motivação dos colaboradores.

E também com 10%, disseram que os tributos estão em torno de incentivos da gestão administrativa.

Já com 10% disseram que mais treinamentos aos colaboradores, são tributos que ajudam bastante no melhoramento na qualidade do atendimento.

E com a porcentagem de 70%, onde a maioria dos pesquisados disseram que todos os itens fazem o conjunto de tributos para o melhoramento no atendimento de qualquer organização.

Segundo Kotler (2000, p. 71) “de nada adianta saber o que precisa ser feito para melhorar a satisfação dos clientes se nada disso é implementado”.

Qualquer melhoria, não importa se for simples ou complexa, implicará na mudança de alguma coisa, geralmente um processo de trabalho. As mudanças geram resistências se elas não forem implantadas de modo correto. Tanto as pessoas como as organizações tendem a resistir-se a mudar. Por isso é necessário ter um processo sistemático que permita realizar essas mudanças de modo metódico e eficiente. Para melhorar a satisfação dos clientes teremos que realizar mudanças no modo atual de fazer as coisas e encontrar novos modos de realizá-las.

Neste conceito analisar-se que, vários são os tributos que compõe uma boa qualidade no atendimento, mas para melhorar é preciso quer haja um desejo maior dos colaboradores junto aos objetivos da organização, visto que sem o querer, mesmo com todos os quesitos existentes, fica difícil o sucesso organizacional.

Dessa forma a próxima questão analisa a qualidade de atendimento nos serviços educacionais oferecidos aos discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA, como mostra o gráfico 8.

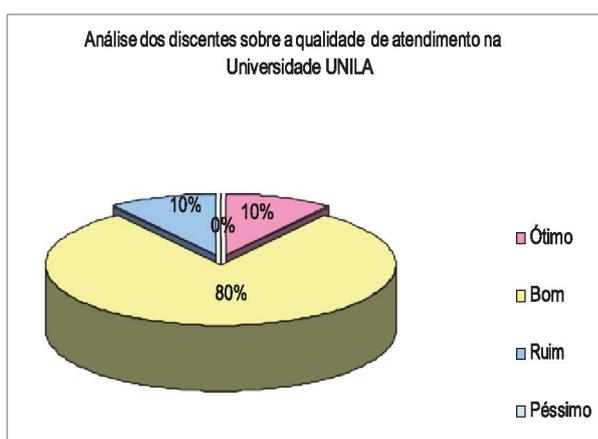


Gráfico 8: Análise dos discentes sobre a qualidade de atendimento na Universidade Unila.

Fonte: Autor - 2018.

O gráfico faz uma análise sobre a questão exposta aos discentes, mostra 10% disseram que a qualidade de atendimento na Universidade é ótimo.

E com a porcentagem de 80% disseram que o atendimento é bom. Observando que a maioria são respondente desta questão exposta.

Já 10% disseram que o atendimento é ruim. Analisando que alguns não gostam muito do atendimento.

A qualidade no atendimento segundo Ansoff (1993), pode ser definida como eficácia no atendimento ao consumidor para satisfação de seus desejos de consumo, onde o cliente avalia a qualidade no pós-compra, fazendo sempre indicação.

Nesta questão analisa que nem todos estão satisfeitos com o atendimento, observando a porcentagem de 80% onde quase todos optaram por questão, sendo que as porcentagens menores são respostas ótima e ruim, assim nota que a maioria dos discentes estão insatisfeitos com o atendimento da universidade.

Assim a questão abaixo, sobre as modernas técnicas de gestão de atendimento de qualidade, analisa-se o gráfico 9.

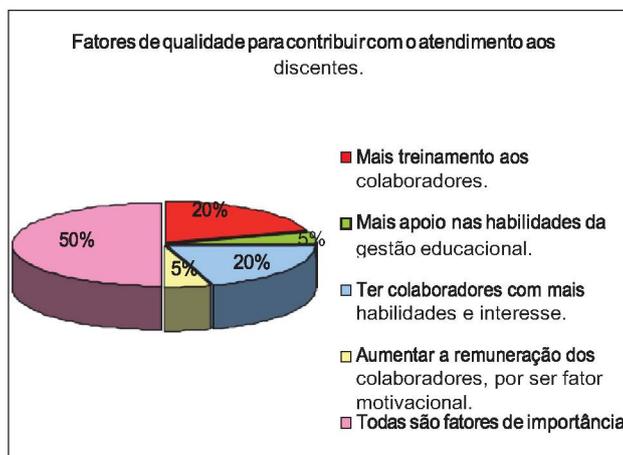


Gráfico 9: Fatores de qualidade para contribuir com o atendimento aos discentes.
Fonte: Autor - 2018.

O gráfico analisa-se numa percentagem de 20% disseram que os colaboradores precisam mais treinamentos, para atuarem nos serviços de atendimento da universidade.

Numa percentagem de 5% disseram que mais apoio aos colaboradores, para que haja mais qualidade no atendimento.

Já 20% disseram que os colaboradores precisam mais habilidades e interesse para as atividades da universidade.

E somente 5% disseram que para contribuir com o atendimento da universidade é preciso aumentar a remuneração dos colaboradores. E com a percentagem de 50%, onde a metade dos respondentes disseram que todas os fatores são de suma importância para que os colaboradores atuem com qualidade em seus compromissos dentro da instituição de ensino.

Qualidade no atendimento é um termo essencialmente técnico, como define Paladini, (1990), qualidade no atendimento deve ser total, qual é uma abordagem da melhoria contínua em todos os aspectos possíveis da empresa, objetivando a continuidade e a sobrevivência, na prática devem-se utilizar os possíveis recursos e processos existentes nas empresas, tais como: recursos humanos e materiais e os processos técnicos, gerenciais e relacionais.

Portanto, a gestão da qualidade visa aumentar a competitividade da organização, onde o cliente satisfeito continuará comprando os produtos e serviços e também os recomendará a seus conhecidos.

5 PROPOSTA TÉCNICA PARA SOLUÇÃO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA

Ao definir sugestões de eventuais melhorias para a Universidade UNILA, a proposta é colocada em pauta diante às análises realizadas junto à coleta de dados em questionário, assim analisa, em plano geral sobre as necessidades mais urgentes, para completar um quadro que supram as necessidades da universidade e seus colaboradores.

Segundo Costa (2007), são importantes os planos de ação, pois todo planejamento organizacional, deve estar no cronograma dos planos de ação, onde planejar são fatores necessários para a execução de objetivos, com estratégias bem definidas no arranjo produtivo local, com o intuito de desenvolver o crescimento de todo o grupo organizacional.

A proposta de melhoria, baseou-se na ferramenta 5w2h, utilizada na elaboração de planos de ação e no estabelecimento de procedimentos associados à indicadores, representa as iniciais das palavras em inglês, *what* (o que), *who* (quem), *how* (como), *where* (onde), *when*, (quando) *why* (por que) e *how much* (quanto custa) (MARSHALL *et al.*; 2005, p. 28).

Assim evidência o plano de ação para motivar a empresa para uma inovação na execução de tarefas, como mostra os Quadros 1 e 2.

Quadro 1: PLANO DE AÇÃO 1: Melhoramento para o atendimento.

O que? Treinamentos, cursos, palestras, com cursos de tecnologia: computadores e outros.
Quem vai realizar? empresa terceirizada – SENAC.
Onde? No ambiente da empresa contratada - SENAC
Quando? Três vezes ao ano e sempre na admissão de colaboradores para a execução de atendimento ao público - com início previsto para março de 2019.
Por quê? Por que a Universidade Unila, ainda pode melhorar a qualidade de seu atendimento aos discentes, com treinamentos para sua equipe de colaboradores.
Como? Proporcionar programas de treinamento, cursos e palestras para desenvolvimento da capacitação aos colaboradores que se destacarem no mês quanto aos elogios dos clientes, para a realização de atendimento com qualidade, usar a prática do sistema <i>on the job</i> . (quem sabe ensina o outro). Proporcionar cursos de tecnologia: computadores e outros.
Quanto vai custar? Treinamento - SENAC - 250,00 - por funcionário - três vezes ao ano.
Realizar: março de 2019 - Os treinamentos, curso e palestras serão executados uma vez ao mês.

Fonte: Autor - (2019).

Por meio destas propostas, acredita-se que os colaboradores da Universidade Unila, terão êxito em suas atividades diárias de atendimento.

Proporcionar programas de treinamento e desenvolvimento para capacitar os colaboradores com a prática do sistema *on the job*, (quem sabe ensina o outro), visto ser um sistema que melhor contribui para redução de custos para a empresa.

Nesta proposta os líderes e gestores, através do curso: ROTINA DE PESSOAL - Instituição: SENAC, (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial), onde poderão obter habilidade para recrutamento e seleção de pessoal para a execução de trabalhos na empresa, como: pedicure, cabeleireiros, massagistas, maquiadores e outras atividades que a empresa venha adquirir.

Frente a este quadro Medeiros *et al*; (2010) aborda que capacitar os colaboradores, o melhor procedimento está sob treinamentos, onde o objetivo é recuperar conhecimentos, habilidades, atitudes e ética, relacionadas para gerar bons resultados de atendimento na organização, como mostra o Quadro 2.

Quadro 2: PLANO DE AÇÃO 2: Valorização ao desempenho profissional.

O que? Premiação mensal e anual:
Quem vai realizar? A Universidade Unila.
Onde? Nas dependências do ambiente da Universidade.
Quando? Mensal e anual.
Por quê? Porque na universidade ainda não há prêmios de recompensa profissional.
Como? Com premiação mensal e anual, para colaboradores que forem destacados pelos discentes. Sendo uma inovação e trás a satisfação do colaborador.
Quanto vai custar? Premiação mensal: Ingresso para cinema, restaurante, cesta básica e ou premiação no valor = indeterminado. Premiação meia bolsa para a realização dos estudos = R\$ 400,00 ou Premiação anual: 14º salário = R\$ 1,200,00.
Realizar: A partir do mês de janeiro de 2019.

Fonte: Autor - (2019).

Analisa-se que a Universidade Unila, não tem planos de premiação aos funcionários, por isso a importância da proposta da valorização ao desempenho profissional, onde poderá realizar uma premiação mensal e anual para seus colaboradores. Desta forma os mesmos serão motivados a desempenhar suas atividades com mais seriedade e qualidade.

A valorização pessoal, funciona como forças ativas e impulsionadoras, funciona como desejo, que estimula qualquer modificação no meio ambiente, pois o indivíduo deseja poder, deseja status. Valorizar por meio de recompensas ou punições é receita as ameaças à sua auto-estima (BERGAMINI; CODA, 1990).

São por meio destas propostas que tem-se a visão do universo organizacional, qual pode ser campo inovador, onde deve procurar sempre modernizar para o bem estar de seus colaboradores e clientes. Assim a conquista das novas propostas, todos terão qualidade de atendimento e bem estar na Universidade.

6 CONCLUSÃO

No mercado cada vez mais competitivo, a qualidade no atendimento tem desempenhado um papel fundamental nos negócios, portanto, organização que não se atentar às inovações de qualidade, pode perder mercado, pois a qualificação faz o diferencial do sucesso do universo corporativo.

Dessa forma o estudo verificou-se no questionamento: A Universidade UNILA está atendendo as expectativas dos discentes para sua qualificação?

Verificou que a universidade está esforçando-se cada vez mais para atender os discentes com qualidade, mas há alguns pontos negativos que ainda pode ser melhorados, como analisa os objetivos.

Assim junto aos objetivos do projeto analisou que o grau de qualidade nos serviços educacionais oferecidos aos discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana – UNILA, ainda pode ser melhorado, onde as reclamações são por falta destes quesitos de melhoramento.

Também verificou, por meio de pesquisa qualitativa, que os atributos podem ser melhorados para a qualidade dos serviços prestados, pela UNILA, onde por meio das pesquisas bibliográficas junto aos renomados autores deram uma nova visão para a inovação de atendimento dos colaboradores da instituição.

Definir estratégias necessárias no meio educacional para esse público;

A estratégia necessária é seguir procedimentos estabelecidos e se aceitos pela instituição para oferecer aos colaboradores uma nova qualificação profissional, por meio de cursos, palestras, leitura de livros sobre o assunto e outros.

Demonstrar as alternativas, com respaldo teórico, que reconheçam a eficácia para sustentar estas habilidades;

Esta demonstração está no leito do estudo bibliográficos, onde vários autores afirmam esta eficácia para a sustentação de suas habilidades profissionais.

Propor novas estratégias;

As propostas estão expostas no plano de ação 1 e plano de ação 2, onde contém criteriosamente fatores que devem buscar conhecimento para melhorar sua qualidade no atendimento, logo cursos, palestras e ou leituras contribui muito, sendo uma importante ajuda a qualquer profissional que deseje está à frente das oportunidades de mercado, relativas ao seu público-alvo.

Assim as buscas do estudo, tanto qualitativa, como pesquisa quantitativa foram de fundamental importância, qual contribuiu, em grandes conhecimentos, como também para a reflexão.

O trabalho, junto à pesquisa de campo teve suas limitações, onde verificou que, nem todos os discentes quiseram colaborar a pesquisa, mas mesmo com a minoria, a coleta de dados oportunizou conhecimentos relevantes sobre os objetivos do estudo.

Dessa forma incentiva o estudo sobre o tema, para pesquisas futuras, a quem desejar obter mais conhecimentos sobre o assunto que na atualidade e tão importante,, qual contribuiu com a bagagem de novos conhecimentos para a vida profissional e pessoal do acadêmico que vivenciou este estudo.

Assim conclui-se que o trabalho não se encerra aqui, mas sugere-se que sejam realizadas outras pesquisas para o aprofundamento desta temática.

REFERÊNCIAS

- ANSOFF, H. Igor. **Implantando a administração estratégica**. São Paulo: Atlas, 1993.
- ARANHA, Maria Lúcia de Arruda, **Filosofia da Educação**. São Paulo: Moderna, 2000.
- ARAUJO, Luis César G. de, **Teoria geral da administração**, Editora Atlas, São Paulo, 2006.
- BARROS, Célia Silva Guimarães. **Pontos de Psicologia Escolar**, 4. ed., São Paulo: Ática, 1995.
- BERGAMINI, Cecília W.; CODA. M. **Motivação nas organizações**, 4. ed., São Paulo: Atlas, 1990.
- CIPRIANO, Carlos Luckesi, **Filosofia da Educação**, 14. reimp. São Paulo: Cortez, 1994.
- COSTA, Eliezer Arantes da. **Gestão Estratégica: da empresa que temos para a empresa que queremos**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2007.
- CHURCHILL, G. PETER, J. **Marketing. Criando valor para os clientes**. São Paulo: Saraiva, 2003.
- CRESWELL, John W., **projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto**. Tradução Luciana de Oliveira da Rocha. 2ª ed. Porto Alegre, Editora Artmed, 2007. livro disponível em: <https://www.passeidireto.com/arquivo/...de-pesquisa-quantitativa.../33>. Acessado em dezembro de 2018.
- DOMINGUES, José Luiz. **Interesses humanos e paradigmas curriculares**. Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos, Brasília, 67, p. 351-366, maio/ago. 1986.
- DRUCKER, Peter Ferdinand. **Administrando para o Futuro**. 6. ed. São Paulo: Pioneira, 1999.
- FREIRE, Paulo. **Desafios da educação de adultos ante a nova reestruturação tecnológica**. In: Pedagogia da indignação: cartas pedagógicas e outros escritos. São Paulo: Editora UNESP, 2000. p. 57-102.
- FREINET, Célestin - Tradução Maria Ermantina Galvão - **A Educação do Trabalho**. São Paulo: 1998.
- FERREIRA, N. S. C. **Gestão Democrática da Educação: ressignificando conceitos e possibilidades**. In: FERREIRA, N.S.C.; AGUIAR, M. A. da S. **Gestão da educação: impasses, perspectivas e compromissos**. 3.ed. São Paulo: Cortez, 2002, 326, pgs.
- GADOTTI, M. **Escola Cidadã**. São Paulo: Cortez, 1992, 198. pgs.

GIL, Antônio Carlos; **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

HAIR JR, Joseph F.; **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.**, Porto Alegre: Bookman, 2005.

HARGREAVES, Lourdes *et al.* **Qualidade nas prestações de serviços**. Rio de Janeiro: SENAC, 2001.

HISTEDBR, **Coleção educação contemporânea**. São Paulo: 2005.

JANAINA. S. **Administrador Responsável pelo desempenho da organização**. 2016. Artigo: Disponível em: Arquivo [passeidireto.
https://www.passeidireto.com/arquivo/1736445/slides_-_aula_3](https://www.passeidireto.com/arquivo/1736445/slides_-_aula_3). Acessado dezembro de 2018.

JOHSNTON, Robert; CLARK Graham. **Administração de Operações de Serviço**. Editora Atlas, São Paulo: 2002.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing**. 10. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

KOTLER, Philip. ARMSTRONG, Gary. **Princípios de Marketing**. 9. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2012.

KWASNICKA, Eunice Lacava. **Introdução a Administração**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2004.

LIMA, Lacínio. **Modelos Organizacionais de Escola: Perspectivas analíticas, teorias administrativas e o estudo da ação**. In: MACHADO, L.M.; FERREIRA N.S.C. **Política e gestão da educação: dois olhares**. Rio de Janeiro: DP&A, 2002, 421, pgs.

LIBÂNEO, José Carlos. **Democratização da escola Pública A pedagogia crítico-social dos conteúdos**. São Paulo: Loyola, 2001

LOPES, T. V. - **Motivação no Trabalho** . Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1980.

LUDWIG, Antonio Carlos Will. **Democracia e ensino militar**. São Paulo: Cortez 1998.

MANZINI, Maria de Lourdes Covre, **Educação, tecnocracia e democratização**. São Paulo: Ática, 1990.

MATOAN, Maria Teresa Ègler. **Inclusão Escolar O que é? Por quê? Como fazer?** São Paulo: Moderna, 2003.

MARSHALL JUNIOR, Isnard, **Gestão da Qualidade**. CIERCO, Agilberto Alves, ROCHA, Alexandre varanda, MOTA, Edmarson Bacelar. 4. ed. revista e atualizada. Rio de Janeiro: ed. FGV, 2005.

MASETTO, Marcos Tarciso. **Competências Pedagógicas do Professor Universitário**. São Paulo: Sammus, 2003.

MEDEIROS, Cássia Regina Gotler; JUNGUEIRA, Álvaro Gustavo Wagner, SCHWINGEL, Glademir; CARRENO, Ioná; JUNGLES, Lúcia Adriana Pereira; Saldanha, Olinda Maria de Fátima Lechmann. **A rotatividade de enfermeiros e médicos: um impasse na implementação da Estratégia de Saúde da Família**. Rio de Janeiro: 2010. Disponível em: http://www.scielo.org/scielo.php?pid=S1413-81232010000700064&script=sci_arttext. Acessado em dezembro de 2018.

MEC/SETEC/PROEJA. **Documento Base**. Programa nacional de integração da educação profissional com a educação básica na modalidade de educação de jovens e adultos. Brasília: SETEC/MEC, 2007.

MINTZBERG, Henry; **Criando Organizações Eficazes: Estruturas em cinco configurações**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Introdução à Administração: teoria e prática**. São Paulo: Atlas, 2009.

RIZZATTI, Gerson. **Análise do Clima Organizacional**. 2010. Disponível em: http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/coloquio10/188.pdf. Acessado em dezembro de 2018.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudos de Caso**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

SANTOS, Simone Valdete dos. **O PROEJA e o desafio das heterogeneidades**. In: PROEJA: **Formação técnica integrada ao ensino médio**. Boletim 16 - Salto para o Futuro- TV Escola. Ministério da Educação e Secretaria de Educação a Distância Setembro 2006. p. 54-60.

STADLER, Robson Seleme Humberto. **Controle de Qualidade: As Ferramentas Essenciais**. Curitiba: Intersaberes, 2016. 180 p.

PALADINI, Edson P. **Controle de Qualidade: uma abordagem abrangente**. São Paulo: Atlas, 1990.

VELOSO, Elza Fátima Rosa; FICHER, Lina Eiko Nakata, André Luiz, DUTRA, Joel Souza. **Pesquisas de Clima Organizacional: O Uso de Categorias na Construção Metodológica e Análise de Resultados**. Rio de Janeiro: 2007. Disponível em: http://www.progep.org.br/MelhoresEmpresas/InfoDocs/VELOSO%20E_2007_Pesquisas%20de%20Clima%20Organizacional.pdf. Acessado em set de 2016.

KUENZER, Acácia. **Exclusão includente e inclusão excludente**: a nova forma de dualidade estrutural que objetiva as novas relações entre educação e trabalho. In: LOMBARDI, Claudinei; SAVIANI, Demerval (Orgs.). **Capitalismo, trabalho e educação**. Campinas: Autores Associados/HISTEDBR, 2005.

ISO 9000:2000: **Sistema de gestão da qualidade**. São Paulo: Atlas, 2002.

BORDENAVE, Juan Díaz; PEREIRA, Adair Martins. **Estratégias de ensino aprendizagem**. Petrópolis: Vozes, 2001.

APÊNDICES

APÊNDICE I**QUESTIONÁRIO DIRECIONADO AOS DISCENTES DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA INTEGRAÇÃO LATINO-AMERICANA - UNILA**

1) •Qual seu curso: _____

•Tempo de estudante nesta instituição: _____

•Já tem outra Formação acadêmica: _____

2) Você faz uso desta instituição?

() Frequentemente () De vez em quando () Regularmente ()
Sempre que possível () Nunca

**3) Na sua opinião a instituição fornece cursos com recursos para sua
motivação e crescimento profissional?**

() Sim somos motivados () Não somos motivados () Às vezes () Outros

R: _____

**4) Como estudante, espera que a instituição possa contribuir com sua
formação acadêmica ?**

() Seguindo metas () Seguindo o projeto político pedagógico () Com
profissionalismo e dedicação () Outros

R: _____

**5 Os colaboradores da instituição da universidade cooperam para as buscas
de suas necessidades de pesquisas?**

() Sim () Não () As vezes

R: _____

6 Você já saiu desta Universidade decepcionado? Por quê?

() Sim () Não () Nunca () muitas vezes

R: _____

7 Quais são os fatores que dificultam a cooperação dos colaboradores para um atendimento melhor?

- Falta de interesse ou motivação;
- Falta de incentivos da gestão administração;
- Falta de recurso financeiros para treinamento aos colaboradores;
- Dificuldade no nível de formação dos colaboradores sobre mão-de-obra qualificada;
- Outros: _____

8 No seu ponto de vista, quais tributos possam ser melhorados para a qualidade dos serviços prestados, pela UNILA;

R: _____

9 Como você analisar a qualidade de atendimento nos serviços educacionais oferecidos aos discentes da Universidade Federal da Integração Latino-Americana - UNILA

Bom ótimo péssimo

Outros: _____

10Dentro das modernas técnicas de gestão de atendimento de qualidade, como a Universidade UNILA, pode contribuir para ter excelente atendimento aos seus clientes, que são os discentes?

- Mais treinamento aos colaboradores;
- Mais apoio nas habilidades da gestão educacional;
- Ter colaboradores com mais habilidades e interesse;
- Aumentar a remuneração dos colaboradores, por ser fator motivacional;
- Todas são fatores de importância para a qualidade no atendimento.

Outros: _____