

Autoavaliação De Uma Universidade Localizada No Sul De Minas Gerais: A Percepção Dos Alunos De Graduação.

Milena Carvalho Ferreira

Daniela Meirelles Andrade

Andressa Aparecida Santana Furtini

Miriane Stefany da Silva

Letícia Cristina Barbosa

Resumo

A gestão da qualidade é uma ferramenta utilizada tanto no setor privado, quanto, no setor público e tem como foco melhorar a eficiência da organização como um todo. Assim, este trabalho busca avaliar de modo contínuo e permanente, por meio da percepção dos discentes de graduação presencial, uma instituição de ensino superior, localizada no sul de Minas Gerais. Para atingir tal objetivo, buscou-se um aporte teórico sobre qualidade em serviços públicos e autoavaliação institucional. A pesquisa é quantitativa e descritiva, a coleta de dados foi feita mediante a aplicação de questionário composto por 82 questões objetivas, além de um campo de texto livre para que os respondentes pudessem manifestar acerca de assuntos não tratados nas questões objetivas. O questionário foi disponibilizado por meio de formulários eletrônicos do google docs. O período para que os alunos pudessem responder ao questionário foi de dezembro de 2016 a fevereiro de 2017. De uma população de 9639 alunos de graduação, 1514 foram os respondentes equivalentes a 15,70%. Em relação à faixa etária 76% dos respondentes têm de 19 a 25 anos e 6,6 % representa a faixa acima de 31 anos. Verificou-se que 72,7% dos alunos desconhecem o órgão institucional responsável pela avaliação, indicando a necessidade de uma melhor divulgação do mesmo, uma vez que tem um papel importante de captar a opinião e percepção dos usuários em relação à qualidade do serviço prestado. Utilizou-se nas questões objetivas métricas a seguinte escala com notas de 0 a 5, sendo 0 para uma avaliação extremamente negativa e 5 para uma avaliação extremamente positiva. Foi verificado que das 82 questões avaliadas 78 (95,12%) obtiveram médias superiores à 3 na pesquisa. Percebeu-se que os discentes estão insatisfeitos em quatro aspectos, quais seja: transporte externo à universidade; espaço físico do restaurante universitário; quantidade de cabines de estudos para grupo, na biblioteca e ventilação em sala de aula. Esses quesitos tiveram média entre 2,5 e 2,7. Os resultados permitiram identificar, de maneira objetiva, os pontos fortes e fracos, além das ameaças e oportunidades em relação à instituição, o que servirá de base de informações para o aperfeiçoamento do Plano de Desenvolvimento Institucional e, conseqüentemente, o contínuo desenvolvimento da instituição.

Palavras-chave: Gestão de qualidade. Avaliação. Universidade.