



Claudio Mioranza · Afonso R. de Aquino

Modelo multidimensional de avaliação da qualidade educacional

Modelo MULTQUALED



**Novas Edições
Acadêmicas**

Claudio Mioranza
Afonso R. de Aquino

**Modelo multidimensional de
avaliação da qualidade educacional**

Modelo MULTQUALED

Novas Edições Acadêmicas

DESENVOLVIMENTO E APLICAÇÃO DE MODELO MULTIDIMENSIONAL
PARA A AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EDUCACIONAL NO PROGRAMA DE
PÓS-GRADUAÇÃO *STRICTO SENSU* DO IPEN

Claudio Mioranza

RESUMO

As instituições de ensino superior têm se preocupado com a qualidade do produto que oferecem à sociedade e, com o objetivo de conseguir melhores resultados, precisam prestar serviços com alto grau de valor e de qualidade. O caráter inédito deste estudo foi o desenvolvimento de um Modelo Multidimensional para a Avaliação da Qualidade Educacional, denominado MULTQUALED. O modelo foi estruturado a partir de normas e de modelos de qualidade utilizados em outros setores econômicos onde foram criados quatro instrumentos de coleta de dados, contemplando as dimensões organização didático-pedagógica, recursos humanos e infraestrutura, com o objetivo de qualificar e de quantificar ações para a melhoria contínua do processo de gestão da qualidade educacional. A aplicação do modelo ocorreu no Instituto de Pesquisas Energéticas e Nucleares de São Paulo (IPEN-CNEN/SP), no Programa de Pós-Graduação *Stricto Sensu* em Tecnologia Nuclear. As informações obtidas a partir da aplicação do modelo MULTQUALED evidenciaram fragilidades e aspectos positivos que auxiliarão a tomada de decisões com ações estratégicas, contribuindo com a melhoria contínua da qualidade educacional do programa.

SUMÁRIO

	Página
1 INTRODUÇÃO	12
2 OBJETIVOS	18
3 REVISÃO DA LITERATURA	19
3.1 Conceituando serviço	19
3.1.1 Características dos serviços	22
3.1.2 Conjunto das prestações	24
3.1.3 Atendimento	25
3.2 A marca como estratégia de valor	31
3.3 A essência da qualidade e os determinantes de sua avaliação	34
3.4 Gestão educacional e a qualidade	52
3.5 Indicadores de desempenho	61
3.6 Estruturas de referência para a construção do MULTQUALED	63
3.6.1 Modelo GAP ou SERVQUAL	64
3.6.2 Princípios da <i>American Society for Quality</i> (ASQ)	69
3.6.3 Sistema de qualidade para educação (modelo de Spanbauer)	69
3.6.4 O multi-modelo de Cheng e Tam	74
3.6.5 O modelo da <i>European Foundation for Quality Management</i> (EFQM)	74
3.6.6 As certificações ISO 9000, ABNT NBR ISO 9000 e NBR ISO 9001	78
3.6.7 Os critérios e indicadores da CAPES	82
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	94
4.1 Universo e amostra	95
4.2 Delimitações do escopo da pesquisa	97
4.3 A mensuração	97
4.4 As escalas e sua definição	98
4.5 Desenvolvimento do modelo multidimensional de avaliação da qualidade educacional (MULTQUALED)	101
4.5.1 Etapas da construção do modelo – Fase I (Estudo Prévio)	102
4.5.2 Etapas da construção do modelo – Fase II (Desenvolvimento)	103
4.5.2.1 Os instrumentos de coleta de dados	103
4.5.3 Etapas da construção do modelo – Fase III (Aplicação)	105
4.5.4 Etapas da construção do modelo – Fase IV (Diagnóstico)	106
4.6 Definições de termos utilizados	106

5 RESULTADOS E DISCUSSÃO	109
5.1 Etapas da construção do modelo – Fase I (Estudo Prévio)	109
5.2 Etapas da construção do modelo – Fase II (Desenvolvimento).....	110
5.2.1 Estabelecimento de indicadores	111
5.2.1.1 Questionário 1	113
5.2.1.2 Questionário 2.....	117
5.2.1.3 Questionário 3	122
5.2.1.4 Questionário 4.....	124
5.3 Etapas da construção do modelo – Fase III (Aplicação).....	132
5.4 Etapas da construção do modelo – Fase IV (Diagnóstico).....	132
5.4.1 Teste dos instrumentos pelo alfa de <i>Cronbach</i>	133
5.4.2 Médias e pesos na composição dos indicadores por dimensão	141
5.4.3 Médias e pesos calculados por combinação linear.....	148
5.4.4 Medidas resumo dos indicadores de cada dimensão e agente	149
5.4.4.1 Histogramas dos indicadores por dimensão e agente.....	150
5.4.5 Médias e desvios-padrão dos indicadores por dimensão - Docentes ...	152
5.4.6 Médias e desvios-padrão dos indicadores por dimensão - Discente	155
5.4.6.1 Indicação dos melhores docentes do programa - Discente	159
5.4.7 Médias e desvios-padrão dos indicadores por dimensão – Técnico- Administrativo	160
5.4.8 Principais fragilidades identificadas após aplicação do modelo MULTQUALED.....	162
5.4.9 Principais potencialidades identificadas após aplicação do modelo MULTQUALED.....	164
5.4.10 Principais variáveis segundo nível de satisfação e importância por agente e dimensão avaliada	166
5.4.10.1 Docentes	167
5.4.10.2 Discentes	168
5.4.10.3 Técnico-Administrativos.....	170
5.5 Principais resultados de acordo com a avaliação dos DOCENTES.....	182
5.6 Principais resultados de acordo com a avaliação dos DISCENTES	183
5.7 Principais resultados de acordo com a avaliação dos TÉCNICO- ADMINISTRATIVOS	185

5.8 Ações pertinentes com relação as principais fragilidades identificadas nas respostas de Docentes, Discentes e Técnico-Administrativos	185
6 CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS FUTURAS	189
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	192

APÊNDICE A – Distribuição de Frequência – Docentes	199
APÊNDICE B – Distribuição de Frequência – Discentes	203
APÊNDICE C – Distribuição de Frequência – Técnico-Administrativos	207
APÊNDICE D – Distribuição de Frequência – Avaliação Discente	211
(1) Avaliação Discente após término de disciplina Prof. Afonso	215
(2) Avaliação Discente após término de disciplina Prof. Arnaldo	219
APÊNDICE E – Médias de Indicadores	223
APÊNDICE F – Questionários que constituem o Modelo MULTQUALED	270
APÊNDICE G – Questionário proposto para avaliação de Orientador	274
APÊNDICE H – Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos	288