



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE TECNOLOGIA
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

FRANCISCO ONIAS OLIVEIRA MOREIRA JÚNIOR

**ANÁLISE DOS CURSOS PROFISSIONALIZANTES DO INSTITUTO CENTEC,
ÁREA DA CONSTRUÇÃO CIVIL, SOB A ÓTICA DA QUALIDADE EM SERVIÇOS
– ESTUDO DE CASO**

João Pessoa

2009

FRANCISCO ONIAS OLIVEIRA MOREIRA JÚNIOR

**ANÁLISE DOS CURSOS PROFISSIONALIZANTES DO INSTITUTO
CENTEC, ÁREA DA CONSTRUÇÃO CIVIL, SOB A ÓTICA DA
QUALIDADE EM SERVIÇOS – ESTUDO DE CASO**

Dissertação submetida à apreciação da banca examinadora do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba como requisito necessário para a obtenção do grau de Mestre em Engenharia de Produção.

Área de concentração: Gestão da Produção

Subárea: Trabalho e Organizações

Professora orientadora: Dr^a Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo

João Pessoa

2009

M838a Moreira Júnior, Francisco Onias Oliveira

Análise dos cursos profissionalizantes do instituto CENTEC, área da construção civil, sob a ótica da qualidade em serviços – estudo de caso/ Francisco Onias Oliveira Moreira Júnior. – João Pessoa: UFPB, 2009.
106f. il.:

Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)
PPGEP / Centro de Tecnologia / Campus I / Universidade Federal da Paraíba – UFPB.

1. Educação Profissional 2. Qualidade em Serviços 3. Satisfação dos Clientes I. Título.

BS/CT/UFPB

CDU: 658.562 (043)

FRANCISCO ONIAS OLIVEIRA MOREIRA JÚNIOR

**ANÁLISE DOS CURSOS PROFISSIONALIZANTES DO INSTITUTO
CENTEC, ÁREA DA CONSTRUÇÃO CIVIL, SOB A ÓTICA DA
QUALIDADE EM SERVIÇOS – ESTUDO DE CASO**

Dissertação julgada em 27 de fevereiro de 2009 para o Mestrado em Engenharia de Produção como parte dos requisitos necessários para a obtenção do certificado de mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr^a Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo
Universidade Federal da Paraíba
Orientadora

Prof. Dr^o Antônio de Mello Villar
Universidade Federal da Paraíba
Examinador

Prof. Dr^o João Medeiros Tavares Júnior
Centro Federal de Educação Tecnológica do Ceará
Examinador Externo

A todos aqueles que de alguma forma contribuíram para este trabalho.

À minha orientadora professora Maria Bernadete Fernandes Vieira de Melo.

À Verônica Cantal, minha esposa e companheira por ter compartilhado comigo todos os meus momentos de alegria, tristeza e saúde.

Ao meu filho Pedro, pela compreensão dos momentos que não compartilhamos.

Aos meus pais Onias Moreira e Graça Jorge, irmãos Sérgio e Wlândia, cunhados Arthur e Martha e meu sobrinho Lucas, incentivadores na luta e conquista dos meus desafios.

AGRADECIMENTOS

Sempre que buscamos o desenvolvimento pessoal através do conhecimento, estamos em sintonia com outras pessoas. Foram tantos os amigos, orientadores, professores que fica difícil listar todos eles. A todos o meu sincero agradecimento.

À professora Bernadete Fernandes, pela sua preciosa orientação, paciência, acompanhamento, disponibilidade e competência, sem a qual seria impossível atingir o meu objetivo.

Ao professor Tavares Júnior, pela orientação, apoio e colaboração, imprescindíveis na realização deste trabalho.

Aos professores componentes da banca examinadora, pelas considerações para a realização do trabalho.

A todos os funcionários do instituto CENTEC, que colaboraram com suas informações na realização deste trabalho, em especial os técnicos do Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú.

Aos professores do Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal da Paraíba, pela disponibilidade e competência na realização das disciplinas.

À Universidade Federal da Paraíba, com seu quadro funcionários tão prestativos e solidários na realização deste trabalho.

RESUMO

A busca por melhores níveis de qualidade no ensino vem crescendo constantemente, sendo obrigação das Instituições de Ensino que desejam avaliar a qualidade dos serviços prestados e a melhoria dos processos de realização dos cursos, atendendo as necessidades dos seus clientes internos e externos. Visando elevar o nível da qualidade, este trabalho tem por objetivo apresentar uma proposta de utilização dos requisitos mínimos na avaliação dos processos de realização dos cursos. Para tanto foi realizada uma análise através de formulários em uma unidade Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú pertencente à rede do Instituto CENTEC que atuam nesta atividade no interior do Estado do Ceará. Foi analisada a satisfação dos clientes internos com as condições de ensino relativas à infraestrutura do ambiente educacional na realização dos cursos, verificou-se as condições de ensino oferecidas aos clientes externos relativos ao corpo docente, metodologias e a organização didática – pedagógica ao término dos cursos e identificou os elementos que interferem diretamente na qualidade dos serviços prestados na realização do curso profissionalizante. Como resultado final apresenta-se formulários que podem servir de referência para outras Instituições de Ensino, na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes.

Palavras-chave: Educação Profissional. Qualidade em Serviços. Satisfação dos Clientes.

ABSTRACT

The search for better quality levels in the teaching is constantly growing, being obligation of the Institutions of Teaching that want to evaluate the quality of the rendered services and the improvement of the processes of accomplishment of the courses, assisting their internal and external customers' needs. Seeking to elevate the level of the quality, this work has for objective to present a proposal of use of the minimum requirements in the evaluation of the processes of accomplishment of the courses. For so much it was made an analysis through forms in an unit Technological Vocational Center of Maracanaú belonging to Institute CENTEC's chain that act in this activity in the country towns of the State of Ceará. The internal customers' satisfaction was analyzed with the teaching conditions relating to the infrastructure of the education atmosphere in the accomplishment of the courses, it was verified the teaching conditions offered to the external customers relating to the faculty, methodologies and the didactic-pedagogical organization at the end of the courses and it identified the elements that interfere directly in the quality of the services rendered in the accomplishment of the vocational course. As final result comes forms that can serve as reference for other Institutions of Teaching, in the improvement of the services rendered their customers.

Word-key: Professional education. Quality in Services. Satisfaction of the Customers.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de Sistema de Produção	18
Figura 2 - Estrutura do trabalho.....	22
Figura 3 - Processo de Comunicação	50
Figura 4 - Metodologia do trabalho.....	60
Figura 5 - Distribuição de cursos nas áreas atendidas pelo CVT de Maracanaú	70
Figura 6 - Distribuição de alunos por áreas previstas para o CVT de Maracanaú	72
Figura 7 - Esquema da sequência das etapas de realização dos cursos.....	73

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Cinco dimensões da Qualidade dos Serviços	46
Quadro 2 - Variáveis e indicadores	56
Quadro 3 - Esquema para atribuir números numa escala Likert	58
Quadro 4 - Cursos ofertados pelos CVT, na área de construção civil	64
Quadro 5 - Infra-estrutura	66
Quadro 6 - Corpo técnico e administrativo	67
Quadro 7 - Metas do Contrato de Gestão para o CVT de Maracanaú	76
Quadro 8 - Esquema adotado para atribuir números numa escala Likert	77
Quadro 9 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 1	77
Quadro 10 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 2	78
Quadro 11 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 3	78
Quadro 12 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 4	79
Quadro 13 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 5	79
Quadro 14 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 6	80
Quadro 15 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 1	80
Quadro 16 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 2	81
Quadro 17 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 3	81
Quadro 18 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 4	82
Quadro 19 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 5	82
Quadro 20 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 1	83
Quadro 21 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 2	83
Quadro 22 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 3	84
Quadro 23 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 4	84
Quadro 24 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 5	85
Quadro 25 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 6	85

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Sistema de Produção Típico	19
Tabela 2 - Habilitações de Nível Médio com Maior Número de Concluintes - 1988 e 1996	28

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO	12
1.1 Considerações sobre o tema e definição do problema da pesquisa	12
1.2 Justificativa	16
1.3 Objetivos da pesquisa	21
1.3.1 Objetivo geral	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 Estrutura da dissertação	21
 CAPÍTULO 2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	 23
2.1 Educação profissional	23
2.1.1 Políticas públicas de educação profissional	23
2.1.2 Capacitação tecnológica na legislação brasileira	26
2.1.3 Educação profissional do Estado do Ceará	29
2.2 Qualidade em serviço	32
2.2.1 Conceitos da qualidade	32
2.2.2 Caracterização de serviços	40
2.2.3 Conceituação sobre qualidade em serviços	45
 CAPÍTULO 3 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	 54
3.1 Natureza da pesquisa	54
3.2 Classificações da pesquisa e campo de atuação	54
3.3 Identificação das variáveis e indicadores	56
3.4 Instrumentos de coleta de dados	57
3.5 Tratamento e análise de dados	58
 CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS	 61
4.1 Descrição da pesquisa – estudo de caso	61
4.1.1 Caracterização dos cursos de formação inicial e continuada realizada pelo Instituto CENTEC	62
4.1.2 Caracterização do Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú	66

4.1.3	Caracterização dos cursos realizados no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú.....	69
4.1.4	Caracterização do fluxo do processo.....	72
4.2	Análises dos dados	76
 CAPÍTULO 5 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES		87
5.1	Conclusões	87
5.2	Recomendações	88
 REFERÊNCIAS.....		90
 APÊNDICES		94
 ANEXOS		103
ANEXO A - FORMULÁRIOS UTILIZADOS NAS UNIDADES CVT		104
ANEXO B - AVALIAÇÃO DO INSTRUTOR		106

CAPÍTULO 1 - INTRODUÇÃO

1.1 Considerações sobre o tema e definição do problema da pesquisa

As ofertas de serviços evoluem, se mesclam, ampliam sua diversidade e principalmente buscam atrair o cliente que demandam serviços de qualidade e que atendam suas necessidades. Além disso, as instituições de ensino que não tiverem o foco na melhoria da qualidade dos serviços prestados estão direcionadas a não permanecerem no mercado. Neste contexto, as instituições de ensino precisam estar atentas à necessidade do mercado de trabalho para atenderem suas expectativas.

Segundo Paladini (2004), muitas empresas não sobrevivem exatamente, pois não se diferenciam, investem pouco em qualidade de produtos e serviços aos clientes. E há um senso comum de que, para sobreviver, a empresa precisa garantir que seus produtos e serviços sejam comprados, diferenciando-se dos seus concorrentes, isto é, qualidade.

A qualidade em serviços faz sentido para todas as instituições, não somente em termos de competitividade, como também financeiramente. Um dos principais meios para diferenciar uma empresa de serviços é oferecer qualidade superior à de seus concorrentes. Assim, é necessário atingir e superar as expectativas de qualidade de serviços que os clientes desejam.

Nesta visão empresarial, estas instituições, como prestadoras de serviços devem se adequar ao mercado. As empresas devem desenvolver a capacidade de dominar as inovações tecnológicas, e com o domínio destas tecnologias desenvolverem novas vias de comunicação entre elas e seus clientes. Estes estão envolvidos diretamente nas decisões estratégicas dos negócios das empresas e estão cada vez mais focalizados no mercado em mutação.

Estas decisões ajudam os clientes e funcionários no provimento dos serviços, no desenvolvimento de tecnologias que auxiliam no provimento de serviços e autonomia para desenvolver soluções personalizadas. Com isto surgem empresas de serviços e do imperativo de serviço, no qual os aspectos intangíveis dos produtos estão se tornando características fundamentais que os diferenciam no mercado.

Conforme Kotler (1998), muitas empresas visam à alta satisfação, pois os consumidores que estiverem apenas satisfeitos estarão dispostos a mudar quando surgir uma melhor oferta. Os plenamente satisfeitos estão menos dispostos a mudar. A alta satisfação ou o encanto cria afinidade emocional com a marca, não apenas preferência racional. O resultado final é a alta lealdade do consumidor. Atualmente, o Instituto CENTEC adota aplicação de questionários ao término do curso como forma de avaliar a satisfação dos clientes em relação ao curso e ao professor.

De acordo com Puri (1994), a qualidade do serviço implica em aprimorar os processos internos e externos que conduzem ao fornecimento de serviços que satisfaçam as necessidades e exigências do consumidor. No caso das Instituições de Ensino, o cliente externo (aluno) e os clientes internos (coordenadores e professores) são o foco do processo. A qualidade de um serviço é definida por suas características como: demanda; imagem; suas perspectivas e percepções acerca da qualidade; o modo que o serviço é prestado; o resultado final do serviço; e a extensão de sua satisfação.

Atualmente, a busca por melhores níveis para uma educação satisfatória cria uma conscientização das necessidades do cliente e melhora, significativamente, a qualidade dos serviços ao atendê-las. Dentro do grande contexto da educação, está inserida a educação tecnológica, ou seja, uma prestação de serviço ao cliente como qualquer outra atividade, esses clientes expressam satisfações e insatisfações em relação aos préstimos recebidos.

As mudanças processadas no mercado atual estão exigindo competência, capacidades de aprendizado e atualização tecnológica das empresas e dos trabalhadores para responder às inovações tecnológicas demandantes a cada dia. Surge, assim, nos dias de hoje, um novo conceito de qualificação profissional incluindo ampla formação geral e sólida base tecnológica, exigindo um profissional com autonomia, responsabilidade e capacidade técnica. O novo perfil de qualificação valoriza a participação, iniciativa, o raciocínio e o discernimento.

Segundo o Ministério da Educação (BRASIL, 2006), a formação profissional, desde as suas origens, sempre foi reservada às classes menos favorecidas, estabelecendo uma nítida distinção entre aqueles que detêm o saber e os que executam as tarefas.

Na década de 70, a formação profissional limitava-se ao treinamento para a produção em série e padronizada, havendo incorporação maciça de operários sem

qualificação. Observava-se que uma minoria de trabalhadores precisava contar com competências em níveis de maior complexidade, devido à rígida separação entre o planejamento e a execução.

Na década de 80, as novas formas de organização e de gestão modificaram-se estruturalmente, o mundo do trabalho passou a requerer uma base sólida da educação geral para todos os trabalhadores; educação profissional para os não qualificados; qualificação profissional técnica e educação continuada para atualização, aperfeiçoamento, especialização e requalificação.

Atualmente, o domínio do conhecimento e a velocidade na sua aquisição são hoje um novo paradigma para a educação, tornando-a mais abrangente, permitido ao trabalhador, conhecer novos processos produtivos, e inserir-se de diversos modos no mercado tão competitivo.

As Instituições de Ensino atuantes na área de qualificação profissional adotam a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, Lei nº. 9.394/96, atual LDB, dispõe que “a educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva”. A LDB e o Decreto Federal nº 2.208/97 estabeleceram uma organização curricular para a educação profissional de nível técnico, de forma independente e articulada ao ensino médio, associando a formação técnica a uma sólida base neste último.

Conforme o Ministério da Educação (BRASIL, 2006), o cidadão que procura a oportunidade de se qualificar por meio de um curso técnico está, na realidade, em busca do conhecimento para lhe proporcionar uma vida produtiva, de forma profissional, atendendo às necessidades demandadas pelo mercado em constante mutação devido às inovações tecnológicas.

Com o novo Decreto nº 5.154/04, estabelecendo e regulamentando as diretrizes e bases da educação nacional, a educação profissional passou a ser desenvolvida por meio dos seguintes cursos e programas:

- Formação inicial e continuada de trabalhadores;
- Educação profissional técnica de nível médio;
- Educação profissional tecnológica de graduação e pós-graduação.

O decreto acima citado demonstra, dentre todos os direitos humanos, a educação profissional sendo convocada a contribuir com a universalização do direito

mais importante: aquele cujo exercício permite ao cidadão, jovem ou adulto, alcançar a sua própria subsistência e, com isso, conquistar dignidade, auto-respeito e reconhecimento social como ser produtivo. O direito de todos à educação para o trabalho é, por esta razão, o principal eixo da política da igualdade como princípio orientador da educação profissional.

Para a concretização desses direitos são necessários meios de aprendizagem eficientes e contínuos, assegurando às pessoas competências relevantes no mundo do trabalho cada vez mais competitivo e em eterna mutação. Assim, faz-se necessário que a educação profissional incorpore o princípio da qualidade em serviços em sua organização pedagógica e curricular, infra-estrutura e corpo docente.

Segundo Kotler (2002), o prestador de serviços profissionais precisa monitorar as variáveis afetadas pelas expectativas dos clientes, assim como as promessas explícitas ou implícitas nos serviços e os reforços momentâneos aos serviços prestados.

Nos cursos realizados pelo Instituto CENTEC, a qualidade dos serviços prestados devem ser medidas pela satisfação do cliente no processo de realização dos cursos na área da construção civil. Neste trabalho, verificou-se a satisfação dos clientes internos e externos de que forma os cursos são realizados e identificar os elementos que interferem na qualidade dos serviços prestados na realização dos cursos.

A relevância destes processos na realização dos cursos se concretiza quando a prestação do serviço e os resultados finais são estratégicos para a avaliação por parte do cliente e da instituição de ensino. A qualidade dos trabalhos é determinada pelas percepções dos clientes internos e externos relacionadas ao processo e ao resultado dos serviços atendidos.

Considerando o exposto sob a ótica da qualidade em serviços esta pesquisa buscou responder a seguinte questão: **Sob a ótica da qualidade em serviço, como se dá o processo de realização dos cursos profissionalizantes da área da construção civil do Instituto CENTEC em Maracanaú - CE?**

1.2 Justificativa

A qualidade do ensino tem sido motivo de preocupação para todos os grupos sociais. A insatisfação é geral por parte da comunidade e dos profissionais da educação que, diante do atual quadro educacional, tem levado líderes e estudiosos do problema a buscarem estratégias capazes de melhorar o desempenho das instituições educacionais (BARBOSA, 1995).

A busca por melhores níveis de qualidade na educação cria uma conscientização das necessidades do cliente e melhora significativamente a qualidade dos serviços ao atendê-las. Dentro do grande contexto da educação, está inserida a educação tecnológica que é uma prestação de serviço ao cliente como qualquer outra atividade, e esses clientes, expressam satisfações e insatisfações em relação aos serviços recebidos.

Nesse contexto, os clientes cada vez mais exigentes e conhecedores de seus direitos, nas suas relações com as empresas fornecedoras de serviços, têm impulsionado diversas mudanças no sistema de gestão das instituições de ensino. As transformações nas bases da concorrência e as mudanças significativas no perfil dos clientes (alunos) obrigam as instituições produzirem bens e prestar serviços de qualidade, para não serem extintas.

A educação acompanha essas transformações. Em todo o mundo, existe uma preocupação que domina os meios educacionais, que necessitam preparar o homem para as novas necessidades do trabalho. Isso significa reconhecer que, para enfrentar os desafios de hoje, precisamos implantar com urgência a criação de mecanismos, ágeis e flexíveis de transferência de conhecimentos para a população

Segundo Holanda (2001), ao lado do mecanismo educacional, deve ser perseguida a implantação de amplo sistema de informação tecnológica no sentido de proporcionar aos pequenos segmentos produtivos, mergulhados num verdadeiro analfabetismo tecnológico, o conhecimento e a apropriação das novas tecnologias.

Esses atrasos tecnológicos se refletem no mercado de trabalho sob a forma de elevado índice de desemprego e, principalmente, de subemprego de uma parcela substancial da população economicamente ativa, que vive em condições de pobreza absoluta. Nas atuais condições, cerca de 20 milhões de brasileiros estão tendo dificuldade em se beneficiar da estabilização econômica e da retomada do crescimento devido à falta de requisitos mínimos de qualificação, sobretudo, para

trabalhadores de baixo rendimento e do mercado informal, o que cria grandes obstáculos à obtenção de emprego e à elevação dos níveis de salário e renda.

De acordo com a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior, o alcance da qualidade das ações acadêmico-administrativas dos cursos depende do quadro docente, do corpo técnico-administrativo, dos projetos pedagógicos de cursos, além da infra-estrutura física e logística e do ambiente educacional. A exigência da qualidade comporta múltiplos aspectos e o objetivo primordial das medidas adotadas no momento da avaliação deve induzir a melhora no desempenho dos cursos (BRASIL..., 2006).

Com efeito, depreende-se que as Instituições de Ensino as quais buscam ganhos verdadeiros de produtividade e eficiência pela qualidade não podem se limitar a estabelecer e registrar procedimentos de acordo a Lei de Diretrizes Básicas. É imperioso manter-se uma estrutura de profissionais em local adequado, na própria empresa, como um setor de qualidade específico e voltado para o acompanhamento das práticas vigentes e da implementação de rotinas eventualmente aprimoradas e atualizadas.

As Instituições de Ensino devem promover a educação tecnológica de qualidade, funcionando como um centro de referência da educação profissional, atuando na qualificação de jovens e adultos, buscando a sua inclusão no mercado de trabalho e aperfeiçoando os seus produtos e serviços para se manter no mercado tão competitivo.

Estas instituições devem realizar constantemente avaliação dos seus processos de realização dos cursos, buscando melhorar e aperfeiçoar os seus produtos e serviços para atender os seus clientes e permanecer no mercado.

Segundo Gaither (2006), estas instituições adotam um modelo de sistema de produção. Este sistema recebe insumos na forma de material, pessoal, capital, serviços públicos e informação. Esses insumos são modificados num subsistema de transformação para os serviços desejados, denominados produtos. Uma parcela do produto é monitorada no subsistema de controle para determinar se ele é aceitável em termos de quantidade, custo e qualidade. O subsistema de controle assegura o desempenho do sistema ao fornecer feedback aos gerentes para que possam tomar ações corretivas.

Este sistema está diretamente relacionado às Instituições de Ensino que prestam serviços educacionais na área tecnológica, conforme representado na Figura 1.

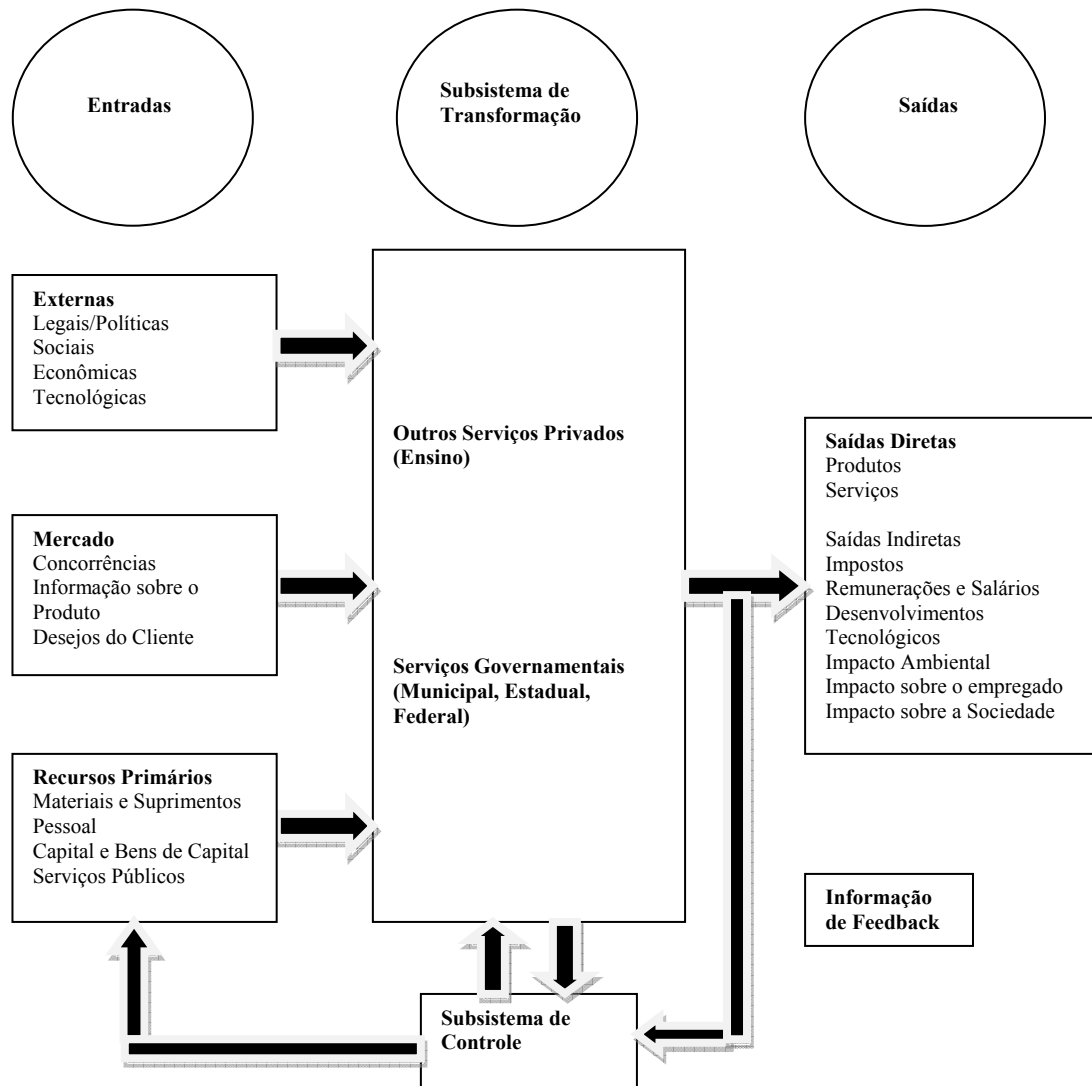


Figura 1 - Modelo de Sistema de Produção
Fonte: Gaither (2006, p.15).

Enfocar o tema qualidade dos serviços prestados nos cursos profissionalizantes fica justificável em virtude da necessidade do mercado de profissionais qualificados e se os cursos atendem esta necessidade. Estes cursos devem ser avaliados constantemente e direcionado para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que ele possa considerar relevante no processo de prestação do serviço.

Para a SECITECE (2006), o Brasil apresenta diversidades físicas, socioculturais e econômicas marcantes, portanto, o modelo educacional precisa ser flexível. Os novos currículos vão atender tanto o mercado nacional quanto às nossas características regionais, além de se adaptarem às exigências dos setores produtivos.

Segundo Gaither (2006), toda organização têm pelo menos um sistema de produção, e a maneira pela qual um sistema se manifesta como parte de uma organização difere consideravelmente de empresa para empresa. No caso das Instituições de Ensino ele é representado na Tabela 1, a seguir.

Tabela 1 - Sistema de Produção Típico

Sistema de Produção	Insumos Primários	Subsistemas de Transformação	Saídas (Produtos)
Colégio ou universidade	Estudantes, livros, suprimentos, pessoal, prédios e serviços públicos	Transmite informações e desenvolve habilidades e conhecimento	Pessoas instruídas

Fonte: Gaither (2006, p.17).

Nesse caso, o objetivo é criar cursos garantindo perspectiva de trabalho para os jovens e facilitando seu acesso ao mercado; somado a isso, atendam, também, aos profissionais já inseridos no mercado que necessitam de um aperfeiçoamento na sua qualificação para exercerem suas atividades. O setor da construção civil necessita de trabalhadores qualificados para atender aos processos construtivos inovados a cada dia e para que as empresas tenham condições de se adequarem à realidade vigente.

Sendo assim, este estudo visa contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços realizados pelas Instituições de Ensino e, conseqüentemente, para a qualidade dos cursos profissionalizantes.

O ensino tecnológico ou ensino profissionalizante tem privilegiado o aprender fazendo. Durante a sua formação, o docente / instrutor do ensino para o trabalho deve ser apresentado às metodologias mais adequadas para desenvolver suas competências. Desse modo, está se favorecendo a aprendizagem de seus alunos, pois estes receberiam um referencial teórico adequado e sempre articulado com a prática.

Conforme o Instituto CENTEC (2006), a organização possibilita oportunidades de qualificação para o jovem trabalhador a partir de 16 anos e em busca do seu primeiro emprego, como também, aos profissionais que buscam o aperfeiçoamento através da capacitação. Contribuindo, ainda, para a formação de um profissional gestor detentor de conhecimentos capazes de levá-lo a desenvolver atividades produtivas com eficácia. Além disso, propõe-se a colaborar com o planejamento e a execução de trabalhos voltados para o desenvolvimento das comunidades, avaliando e reciclando as ações de capacitação, em sua maioria, alocadas de acordo com as vocações regionais.

Esses cursos visam promover, através de ações de qualificação, a elevação da base científica, a capacitação tecnológica dos qualificados, a aquisição de conhecimentos e o desenvolvimento de habilidades e posturas. Nesse sentido, possibilitam o ingresso dos indivíduos no mercado de trabalho e, também, a melhoria da qualidade das suas interações social e profissional, tornando-os, inclusive, capazes de se adaptarem às novas situações de mercado.

No mundo moderno, estes futuros profissionais devem estar preparados para o trabalho e para o exercício da cidadania; não apenas a formação para inserir-se no mercado, simplesmente, para "executar tarefas". Assim, a educação profissional forma um trabalhador pensante e flexível no mundo das tecnologias avançadas.

Na área da educação profissional, na existem critérios definidos para o alcance da qualidade dos cursos oferecidos. Dessa forma, objetivando conseguir a melhoria, nesse aspecto, dos serviços prestados e atender as expectativas do cliente, tornou-se necessária a avaliação constante no processo de realização dos cursos.

Diversas instituições realizam cursos profissionalizantes de curta duração, dentre elas, o Instituto Centro de Ensino Tecnológico – CENTEC, que ao término dos cursos profissionalizantes, realiza avaliações do curso e do professor. Entretanto, não existe avaliação das condições de ensino relativas à infra-estrutura, corpo docente, metodologias e organização didática-pedagógica, após a realização da qualificação para comprovar se atenderam satisfatoriamente os clientes internos e externos.

Segundo Slack (1997), a visão de qualidade do consumidor é a sua percepção do serviço. Portanto, àquela pode ser definida como o grau de adequação entre as expectativas dos consumidores e a percepção deles do serviço.

Nesse sentido, a relevância deste trabalho se baseia em analisar, sob a ótica da qualidade em serviço, os cursos profissionalizantes concluídos da área da construção civil do Instituto CENTEC no Centro Vocacional Tecnológico – CVT de Maracanaú. Constituindo-se de subsídio para as Instituições de Ensino observar seus cursos realizados com foco na prestação de serviços de qualidade para os seus clientes.

1.3 Objetivos da pesquisa

1.3.1 Objetivo geral

- Analisar o processo de realização dos cursos profissionalizantes da área da construção civil no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú, sob o enfoque da qualidade em serviços.

1.3.2 Objetivos específicos

- Verificar a satisfação dos clientes internos com as condições de ensino relativas à infra-estrutura do ambiente educacional oferecida pelo CVT Maracanaú na realização dos cursos da área da construção civil;
- Verificar as condições de ensino oferecidas aos clientes externos relativos ao corpo docente, metodologias e a organização didática-pedagógica dos cursos de eletricista predial e bombeiro hidráulico;
- Identificar os elementos que interferem na qualidade dos serviços prestados na realização do curso profissionalizante.

1.4 Estrutura da dissertação

O trabalho é composto de cinco capítulos estruturados, conforme as explicações a seguir.

O primeiro capítulo é a parte introdutória do trabalho e contém as considerações do tema e definição do problema da pesquisa; acrescentando, ainda, a justificativa e os objetivos da pesquisa.

O segundo capítulo contém a fundamentação teórica do trabalho, onde são abordados os seguintes assuntos: A educação profissional no Brasil e no Estado do Ceará e a conceituação da qualidade em serviços.

No terceiro, é descrita a metodologia da pesquisa. Esse capítulo apresenta a classificação da pesquisa, sua descrição, o campo de atuação, identificação das variáveis e indicadores, instrumento de coleta, tratamento e análise de dados.

O quarto capítulo expõe os resultados obtidos durante a pesquisa de campo e suas análises.

No quinto, encontram-se as considerações conclusivas e algumas recomendações.

Esta estrutura encontra-se esquematizada na Figura 2.

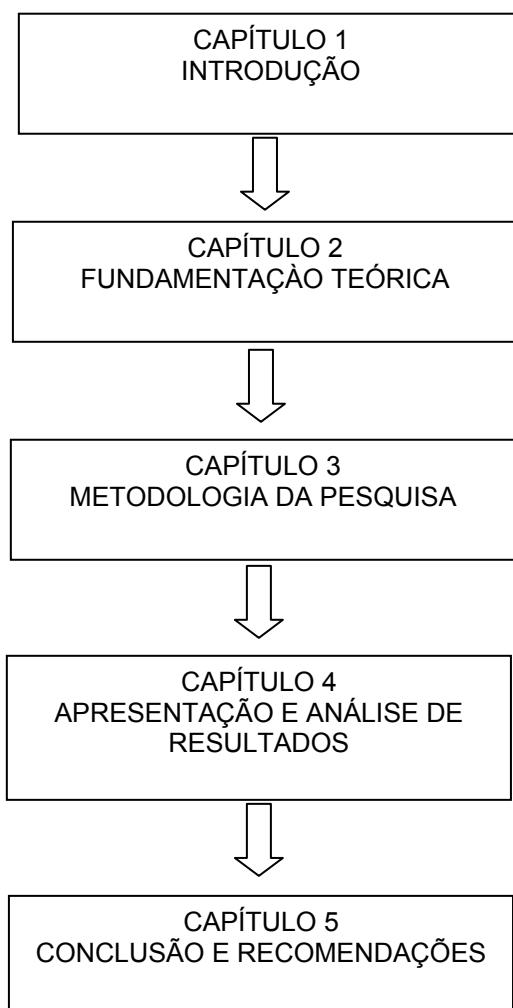


Figura 2 - Estrutura do trabalho

CAPÍTULO 2 - FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O capítulo tem por objetivo apresentar os principais conceitos e aspectos relacionados com a educação profissional abordando alguns aspectos das políticas públicas de educação profissional, capacitação tecnológica na legislação brasileira e educação profissional do Estado do Ceará.

Em seguida é abordada a questão da satisfação do cliente, discutindo sua importância na vida das organizações, apresentando uma visão geral dos conceitos de serviços, qualidade e qualidade em serviços, que estão ordenados conforme os aspectos que constituem o eixo temático da pesquisa descrita no trabalho.

2.1 Educação profissional

2.1.1 Políticas públicas de educação profissional

Segundo o Ministério da Educação (BRASIL, 2006), há um consenso nacional reconhecendo que a formação para o trabalho exige hoje níveis cada vez mais altos de educação básica e geral; não podendo esta ficar reduzida à aprendizagem de algumas habilidades técnicas, o que não impede o oferecimento de cursos de curta duração voltados para a adaptação do trabalhador às oportunidades do mercado de trabalho, associados à promoção de níveis crescentes de escolarização regular. Finalmente, entende-se que a educação profissional não pode ser concebida apenas como uma modalidade de ensino médio, mas deve constituir educações continuadas, perpassando toda a vida do trabalhador.

Para Machado (2009), a finalidade da educação, em qualquer situação, sempre será a formação de pessoas e de profissionais competentes para a vida em sociedade e para atuação no universo do trabalho. As Instituições de Ensino não devem focar o ensino somente nos conteúdos disciplinares, mas sim, no desenvolvimento das competências pessoais.

Novas diretrizes estão sendo implantadas no sistema público de educação profissional, associadas à reforma do ensino médio. Onde a educação profissional, sob o ponto de vista operacional, é estruturada nos níveis básicos – independente do nível complementar ao ensino médio e tecnológico de escolarização do aluno, técnico superior de graduação ou de pós-graduação.

Atualmente ocorre a integração desses dois tipos de formação: a formal, adquirida em instituições especializadas e a não-formal, adquirida por meios diversos, inclusive no trabalho. Estabelece para isso um sistema flexível de reconhecimento de créditos obtidos em qualquer uma das modalidades e certifica competências adquiridas por meios não-formais de educação profissional. É importante também considerar que a oferta de educação profissional é responsabilidade igualmente compartilhada entre o setor educacional, o Ministério do Trabalho, secretarias do trabalho, serviços sociais do comércio, da agricultura e da indústria e os sistemas nacionais de aprendizagem. Os recursos provêm, portanto, de múltiplas fontes. É necessário também, e cada vez mais, contar com recursos das próprias empresas, as quais devem financiar a qualificação dos seus trabalhadores, como ocorre nos países desenvolvidos. A política de educação profissional é, portanto, tarefa que exige a colaboração de múltiplas instâncias do Poder Público e da sociedade civil (BRASIL..., 2006).

Segundo Machado (2009), no enfrentamento dos problemas educacionais, em busca da melhoria da qualidade, são raras as situações em que a escola tem sido considerada como a unidade fundamental na relação entre as diversas instâncias do poder público e rede de ensino. Com muito mais frequência, nas quase totalidades dos casos, os alunos ou professores é que são assim considerados.

As Instituições de Ensino devem possuir infra-estrutura e corpo docente para a busca do atendimento das demandas do cliente e do mercado, e estarem sintonizadas com a política de educação profissional do poder público municipal, estadual e federal.

Conforme Holanda (2007), a apropriação do conhecimento e a apreensão de informações dão-se, fundamentalmente, por meio da escola. Diante disso, as políticas públicas voltadas para a educação escolar revestem-se de especial importância no conjunto de esforços para superar a situação de enorme desigualdade social.

No Brasil, a educação profissional e tecnológica, pública ou privada, na forma definida pelo arts. 36, 39 a 42 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), artigo. 39 estabelecem que a educação profissional deva integrar-se às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, e conduzir ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva. Assegura a possibilidade de acesso a essa modalidade de educação a todo aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, assim como a todo trabalhador em geral, jovem ou adulto. A mesma lei determina (art.40) que a educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.

O Plano Nacional de Educação aprovado pela Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001, estabelece como objetivos e metas para a educação profissional e tecnológica, entre outras: estabelecer um sistema integrado de informações em parceria com agências governamentais e instituições privadas; estabelecer a constante revisão e adequação da educação profissional às exigências de uma política de desenvolvimento nacional e regional, dos cursos básicos, técnicos e superiores da educação profissional; mobilizar, articular e aumentar a rede de educação profissional, com ênfase na oferta de cursos básicos destinados a atender à população que está sendo excluída do mercado de trabalho; regulamentar a formação de pessoal docente para essa modalidade de ensino; integrar a oferta de cursos básicos profissionais com programas que permitam aos jovens e adultos que não concluíram o ensino fundamental; obter formação equivalente; ampliar a oferta de educação profissional permanente para a população em idade produtiva e que precisa se adaptar as novas exigências e perspectiva do mercado de trabalho; e, ainda, estimular constantemente o uso das estruturas públicas e privadas não só para os cursos regulares, mas para o treinamento de trabalhadores com vista a inseri-los no mercado de trabalho com mais condições de competitividade e produtividade, possibilitando a elevação do seu nível educacional, técnico e de renda.

Segundo Holanda (2007), no que diz respeito aos trabalhadores jovens e adultos, clientela de posição estratégica do sistema de educação profissional, foi realizada algumas iniciativas oficiais. Dentre elas, o ProJovem, instituído pela Lei nº 11.129, de 30 de junho de 2005, o Programa de Expansão da Educação

Profissional – PROEP que tem por objetivo a implantação de reformas na educação profissional, abrangendo aspectos técnico-pedagógicos, gestão escolar, captação de recursos e parcerias, garantindo a expansão da rede de educação profissional.

As mencionadas iniciativas governamentais associadas a outras, representam importantes avanços no sentido de melhorar a qualidade e a adequação da educação profissional em relação ao mercado de trabalho, bem como construir e fortalecer parcerias entre as Instituições de Ensino e o setor produtivo.

Para Machado (2009), o ideal a ser buscado é o de que todas as escolas possam ter condições necessárias para um funcionamento satisfatório, do ponto de vista de sua atividade fim, que é a formação pessoal de seus alunos. E que um número cada vez maior delas atinja realmente um nível ótimo de desempenho.

A busca da qualidade da educação profissional deve ser direcionada para todas as escolas públicas municipais, estaduais e federais como também as escolas particulares que garantam uma educação voltada para o mercado de trabalho com foco nas competências adquiridas pelos alunos ao término dos cursos.

2.1.2 Capacitação tecnológica na legislação brasileira

Conforme Holanda (2007), a maior parte das oportunidades de trabalho tende a centralizar-se em novos procedimentos e serviços que requerem conhecimentos especializados e habilidades de difusão ainda não disponíveis nas instituições de educação geral. A apropriação do conhecimento e a apreensão de informações dão-se, fundamentalmente, por meio da escola.

Para o Ministério da Educação (BRASIL, 2006), não há informações precisas sobre a oferta de formação para o trabalho no Brasil, justamente por ser muito heterogênea. Além das redes federais e estaduais de escolas técnicas, existem os programas do Ministério do Trabalho, das Secretarias Estaduais e Municipais do Trabalho e dos Sistemas Nacionais de Aprendizagem, assim como, um número grande de cursos particulares de curta duração, inclusive de educação à distância, além de treinamento em serviço de cursos técnicos oferecidos pelas empresas para seus funcionários.

Holanda (2007) afirma que, no Brasil, a capacitação tecnológica da população dá-se principalmente por meio da educação profissional e tecnológica, pública ou

privada, na forma definida pelos arts. 36, § 2º e 39 a 42 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB); pela atuação do Sistema S; por universidades públicas e privadas, que oferecem serviços de extensão e atendimento comunitário; por escolas e centros mantidos por sindicatos de trabalhadores; por programas desenvolvidos pelos Ministérios do Trabalho, da Ciência e Tecnologia e do Desenvolvimento Agrário; e por iniciativas do terceiro setor.

A Lei nº 10.172, de 9 de janeiro de 2001, no seu diagnóstico da Educação Tecnológica e Formação Profissional, que em 1999 o Ministério da Educação iniciou o primeiro Censo da Educação Profissional, onde forneceu dados abrangentes sobre os cursos básicos, técnicos e tecnológicos oferecidos pelas escolas técnicas federais, estaduais e municipais e pelos estabelecimentos do chamado Sistema S (SESI, SENAI, SENAC, SESC e outros), até aqueles ministrados por instituições empresariais, sindicais, comunitárias e filantrópicas.

A heterogeneidade e a diversidade são elementos positivos, pois permitem atender a uma demanda muito variada. Mas há fatores preocupantes, o principal deles é a oferta pequena, embora, de acordo com as estimativas mais recentes, já atinja cerca de cinco milhões de trabalhadores. Nesse caso, está longe de atingir a população de jovens precisando se preparar para o mercado de trabalho e a de adultos necessitando se readaptar.

Associada a esse fato, está à limitação de vagas nos estabelecimentos públicos, especialmente, na rede das 152 escolas federais de nível técnico e tecnológico, aliando a formação geral de nível médio à formação profissional.

O maior problema, no que diz respeito às escolas técnicas públicas de nível médio, é a alta qualidade do ensino ofertado, pois está associado a um custo extremamente alto para sua instalação e manutenção, tornando inviável uma multiplicação capaz de poder atender ao conjunto de jovens que procura formação profissional. Além disso, em razão da oferta de vagas, criou-se um sistema de seleção que tende a favorecer os alunos das escolas privadas que possuem melhor nível de escolarização, afastando os jovens trabalhadores mais necessitados dessa educação.

Afora estas redes específicas, a federal, algumas estaduais vocacionadas para a educação profissional e demais escolas que oferecem educação profissional padecem de problemas de toda ordem.

No sistema escolar, conforme a Tabela 2, no período de 1988 a 1996, são expressas as habilitações de nível médio com maior número de concluintes. Em cada dez concluintes do ensino médio, 4,3 haviam cursado alguma habilitação profissional. Destes, 3,2 eram concluintes egressos das habilitações de Magistério e Técnico em Contabilidade – um conjunto três vezes maior que a soma de todas as outras nove habilitações listadas pela estatística. Como mostra a Tabela 2, a seguir.

Tabela 2 - Habilitações de Nível Médio com Maior Número de Concluintes - 1988 e 1996

Habilitações	Concluintes				Crescimento 1988 – 1996
	1988	%	1996	%	
Magistério 1º grau	127.023	20,1	193.024	16,6	52,0
Técnico Contabilidade	113.548	48,0	174.186	15,0	53,04
Administração	24.165	3,8	32.001	2,7	32,4
Proc. de Dados	14.881	2,4	31.293	2,7	110,3
Auxiliar de Contabilidade	3.739	0,6	15.394	1,3	311,7
Magistério – Est. Adicionais	12.249	1,9	9.443	0,8	-22,9
Eletrônica	7.349	1,2	9.056	0,8	23,2
Agropecuária	7.959	1,3	8.768	0,8	10,2
Mecânica	5.789	0,9	8.451	0,7	46,0
Secretariado	8.811	1,4	8.389	0,7	-4,8
Total	325.513	51,6	490.005	42,1	50,0

Fonte: MEC/INEP/SEEC - 2006

Funcionando em escolas onde há carências e improvisações generalizadas, a Educação Profissional tem reafirmado a dualidade propedêutico-profissional existente na maioria dos países ocidentais. Funcionou sempre como mecanismo de exclusão fortemente associado à origem social do estudante. Embora não existam estatísticas detalhadas a respeito, sabe-se que a maioria das habilitações de baixo custo e prestígio encontra-se em instituições noturnas estaduais ou municipais. Em apenas 15% delas há bibliotecas, menos de 5% oferecem ambiente adequado para estudo das ciências e nem 2% possuem laboratório de informática – indicadores da baixa qualidade do ensino oferecido às camadas mais desassistidas da população (BRASIL..., 2006).

Para o Ministério da Educação (BRASIL, 2006), há muito, o país selou a educação profissional de qualquer nível, mas, sobretudo o médio, como forma de separar aqueles que não se destinariam às melhores posições na sociedade. É

relevante pontuar que as diretrizes da educação profissional propostas neste plano buscam superar este cenário, ao prever que o cidadão brasileiro deve galgar – com apoio do Poder Público – níveis altos de escolarização, até porque estudos têm demonstrado que o aumento de um ano na média educacional da população, economicamente ativa, determina um incremento de 5,5 % do PIB (Produto Interno Bruto). Nesse contexto, a elevação da escolaridade do trabalhador coloca-se como essencial para a inserção competitiva do Brasil no mundo globalizado.

Segundo Holanda (2007), para cumprir o disposto da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional e do Plano Nacional de Educação, as iniciativas de educação profissional e tecnológica têm se expandido e readaptado nos últimos anos.

O Estado tem revisto seu papel na oferta de educação profissional, tanto no que se refere à sua responsabilidade em garantir o acesso a educação pública de qualidade quanto no que diz respeito ao direcionamento adequado dos recursos públicos vinculados à educação profissional. Esse processo demonstra que as políticas de educação profissional são vistas pelo Poder Público como políticas públicas, que precisam contar com recursos próprios, ter garantia de continuidade e estarem sintonizadas com a demanda da sociedade.

2.1.3 Educação profissional do Estado do Ceará

A Constituição do Estado do Ceará, promulgada em outubro de 1989, dedicou o Capítulo VII à ciência e tecnologia, designando ao Estado a responsabilidade de desenvolver essa área, com o fim de promover o bem-estar da população e o progresso das ciências, estabelecendo a política estadual de C&T em consonância com as políticas nacionais e regionais.

Na época, a estrutura de Ciência e Tecnologia do Estado, composta pelas Universidades Estaduais e os Institutos Tecnológicos, encontrava-se dispersa em várias Secretarias, merecendo uma coordenação apropriada, podendo tornar as ações de todo esse aparato governamental mais efetiva.

Com esse objetivo, foi então criado pela Lei nº 12.077, de 1º de março de 1993 (D.O. 22/04/1993), a Secretaria da Ciência e Tecnologia do Estado do Ceará –

SECITECE, cuja estrutura organizacional foi objeto do Decreto nº 22.838, de 21 de outubro de 1993 (D.O. 22/10/1993).

Posteriormente, a estrutura organizacional da instituição foi alterada pelo Decreto nº. 22.994, de 30 de dezembro de 1993 (D.O. 30/12/1993), e em 25 de outubro de 1994, a SECITECE iniciou suas atividades, passando a integrar a estrutura do Poder Executivo do Estado.

É vinculada à SECITECE a Universidade Estadual do Ceará - UECE, Universidade Regional do Cariri - URCA, Universidade Estadual Vale do Acaraú - UVA, a Fundação Núcleo de Tecnologia Industrial - NUTEC, a Fundação Cearense de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico - FUNCAP e a Fundação Cearense de Meteorologia - FUNCEME.

Fazem parte, ainda, deste Sistema o Instituto Centro de Ensino Tecnológico - CENTEC, Organização Social que mantém com o Governo do Estado o contrato de gestão para a prestação de serviços nas áreas de qualificação profissional, extensão tecnológica e pesquisa, e o Instituto do Software do Ceará - INSOFTEC, cujas ações visam o fortalecimento da cadeia produtiva de tecnologia da informação do Estado.

A operacionalização destas linhas de ação foi implementada no âmbito dos seguintes programas, a partir de 01 de janeiro de 2002:

- Programa de Educação Profissional – está direcionado para a qualificação das pessoas de modo a atender a demanda do mercado, priorizando a formação de empreendedores, profissionais autônomos, jovens e trabalhadores excluídos do mercado e também os portadores de deficiências. Este programa objetiva elevar o nível de competitividade do trabalhador, fortalecendo o encaminhamento em atividades produtivas e geradoras de renda, bem como promover a integração com outros programas e projetos de geração de trabalho e renda;
- Programa Serviço Civil Voluntário - permitirá a complementação da formação acadêmica de estudantes universitários com estágio prático para prestação de serviços em comunidades carentes, em retribuição ao ensino gratuito na Universidade Pública Estadual;
- Programa de Consolidação de Pólos de Educação Superior e Tecnológica no Estado – possibilitará ao Governo integrar as diversas instituições que atuam com capacitação e aumentar a rede de Centros Vocacionais Tecnológicos (CVT) e de Centros de Ensino Tecnológico (CENTEC) para garantir a

Educação Profissional em todo o Estado. Além disso, será ativado o Conselho Estadual de Ensino Superior, integrando as ações e instituições públicas de ensino com os diferentes níveis de Governo e setor privado;

- Programa Preparação para o Trabalho – compreende um amplo esforço de capacitação profissional com adaptações nos currículos do ensino médio e introdução do ensino contextualizado.

Conforme a SECITECE (2006), o Plano de Educação Profissional do Ceará deverá orientar a proposta de educação profissional com o objetivo de preparar a população para o mercado de trabalho, atentando para a dinâmica da transformação dos ambientes laborais e garantindo a integração entre a demanda de mão-de-obra qualificada e a oferta de treinamento.

As Linhas de Ação da educação profissional, com foco no desenvolvimento integrado, são as seguintes:

- Fortalecimento da integração de suas diversas instituições no Estado, consolidando o Fórum de Educação Profissional do Ceará;
- Adequação da formação de mão-de-obra às demandas e vocações locais e regionais;
- Criação de novas oportunidades de capacitação (servidores públicos e comunidade) pela educação à distância (sistema de videoconferência).

Desse modo, pautando-se nas linhas de ação mencionadas, em 09 de março de 1999, foi criado o Instituto Centro de Ensino Tecnológico – CENTEC no Estado do Ceará. Essa instituição trata-se de uma sociedade civil de direito privado, sem fins lucrativos, qualificado pelo Governo do Estado do Ceará como Organização Social através do Decreto nº 25.927, de 29.06.2000 e tem a missão de promover a educação e as atividades tecnológicas necessárias ao desenvolvimento dos municípios, por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, em áreas estratégicas para a inclusão social e a inovação no Estado do Ceará.

A missão do Instituto CENTEC é promover a educação tecnológica de qualidade, através do ensino, da pesquisa e da extensão e que atenda à demanda da sociedade, funcionando como centro de referência da educação profissional, atuando na qualificação e requalificação dos recursos humanos (educação profissional básica) e na formação de técnicos e de tecnólogos de nível superior, em

áreas estratégicas, tais como hidro-agrícola, agro-industrial, sócio-econômica e ambiental, buscando o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará (INSTITUTO CENTEC, 2006).

Na formação de mão-de-obra às demandas e vocações locais e regionais são realizados os cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores ofertados pelo Instituto CENTEC nos seus CVT, destacam-se os das áreas da construção civil, agropecuária, indústria, comércio, gestão, informática, química, recursos pesqueiro e meio ambiente.

2.2 Qualidade em serviço

2.2.1 Conceitos da qualidade

O conceito da qualidade envolve muitos aspectos simultaneamente, ou seja, uma multiplicidade de itens que sofrem alterações conceituais ao longo do tempo. A qualidade envolve a diversidade de opções que um produto ou um serviço pode oferecer a seus clientes.

Segundo Barros (1999, p. 9), a qualidade deve ter um conceito integrado, envolvendo tanto a expectativa do cliente quanto a conformidade do processo que a produziu:

Qualidade é um conjunto de características de desempenho de um produto ou serviço que, em conformidade com as especificações, atende e, por vezes, supera as expectativas e anseio do consumidor (cliente).

Conforme Paladini (2004, p. 31), estruturam-se alguns conceitos da qualidade bem aceitos, sempre envolvendo a figura do cliente, como os seguintes:

Para a EOQC – Organização Européia de Controle da Qualidade (1972), a qualidade é a condição necessária de aptidão para o fim a que se destina.

Segundo Juran e Gryna(1991), a qualidade é adequação ao uso.

Segundo Jenkis (1971), a qualidade é o grau de ajuste de um produto à demanda que precisa satisfazer.

Ocorre que a generalização do conceito da qualidade gerou restrições na forma de entender qualidade exclusivamente como adequação ao uso. A idéia é simples: esse modelo cria uma relação direta entre as áreas produtivas e os setores consumidores, sem considerar o ambiente global, onde ambos estão inseridos. Daí surgirem outras duas abordagens conceituais – além dessa. E mais, esta mesma generalização acabou por ampliar a relação entre quem produz e quem consome, criando enfoque mais amplo e geral dessa interação.

Garvin (1992) identifica cinco abordagens principais na definição da qualidade.

- **Abordagem transcendente ou transcendental**, a qualidade é reconhecida pela experiência do cliente;
- **Abordagem baseada no produto**, a qualidade é entendida como uma variável precisa e mensurável, onde prevalecem os atributos ou características do produto ou serviço;
- **Abordagem baseada na produção**, os esforços são destinados a produzir de acordo com as especificações do projeto e os interesses ficam direcionados para as práticas relacionadas com a engenharia e produção;
- **Abordagem baseada no valor**, a qualidade é definida em termos de custos e preços;
- **Abordagem baseada no usuário**, a qualidade de um produto está relacionada ao grau com que ela atende a necessidade dos clientes.

Para Paladini (2004), as cinco abordagens originais de Garvin são descritas a seguir, revestidas dessa nova visão, ou seja, como elementos de decisão do consumidor na hora de adquirir um produto ou serviço:

- Abordagem baseada na **confiança no processo de produção**, que o princípio dessa abordagem é que, se o processo de produção não pode desenvolver um produto conforme suas especificações, automaticamente a qualidade estará comprometida. O consumidor sabe como o produto é feito e por isso resolve adquiri-lo;
- Abordagem baseada na **aceitação do produto**, a avaliação do consumidor é feita com base nas características do produto. Em geral, ele cria modelos comparativos, confrontando os elementos que compõem o produto que ele vê com outros similares. Costuma-se dizer que essa abordagem é a que produz

o melhor modelo de avaliação quantitativa da qualidade, porque, neste caso, as diferenças da qualidade são observáveis no produto pela natureza, diversidade ou características que o produto possui;

- Abordagem baseada no **valor associado ao produto**, o consumidor pode comprar um produto porque considera o valor que o produto tem, seja em termos de utilidade, preço, dificuldade de aquisição, elementos afetivos, entre outros. Essa abordagem do ponto de vista estritamente operacional agrega o conceito da qualidade aos custos de produção, e considera que um produto é de boa qualidade se apresentar alto grau de conformação a um custo aceitável;
- Abordagem baseada na **confiança na imagem ou na marca**, o consumidor adquire um produto porque já conhece a marca, porque confia na imagem da empresa ou ainda desenvolveu uma relação de fidelidade com a empresa por experiências anteriores. Essa abordagem costuma ser chamada de “transcendental”, pois considera que a qualidade não está no produto, mas parece estar além dele. Nesse contexto, qualidade são uma característica, elemento, atributo ou situação que faz com que o produto atenda plenamente ao que dele se espera, embora esse atendimento decorra não de constatações e avaliações objetivas, mas da constatação prática, derivada, em geral, da experiência do próprio usuário;
- Abordagem baseada na **adequação ao usuário** é a que melhor se identifica com o conceito básico da qualidade. O que realmente faz com que o consumidor adquira um produto é o fato do produto atender as suas necessidades. Por extensão, produtos que superam o que o consumidor espera, não apenas atendendo as suas expectativas, mas indo além delas, são os que estrategicamente tendem a garantir a sobrevivência da empresa. A qualidade, assim, tem sua definição condicionada ao grau com que produtos e serviços atendem ao consumidor.

Segundo esse enfoque de cada uma das abordagens citadas, são muitas as variáveis que o consumidor considera quando decide utilizar um serviço. Considerar essas variáveis, assim, tem impacto estratégico sob as Instituições de Ensino. De fato, o consumidor seleciona um serviço por suas características, mas se a seleção das mesmas (ou de outras) estará presente nesse serviço é uma decisão da

empresa. Essa decisão está diretamente relacionada a venda, que é o componente estratégico fundamental para a sobrevivência da empresa.

De acordo com Slack (1997), a qualidade é a consistente conformidade com as expectativas dos consumidores. O uso da palavra conformidade indica a necessidade de atender a uma especificação clara e de garantir que o serviço está conforme as especificações, sendo uma tarefa chave da produção. Implica que a conformidade das especificações não seja um evento com este objetivo, mas que materiais, instalações e processos tenham sido projetados e então controlados para garantir o atendimento dos serviços quanto às especificações.

Conforme Puri (1994), a qualidade não é uma questão tática, mas estratégica. Ela não decorre de esforços fragmentados, programa, procedimento ou processo isolado de melhoria da qualidade, mas resulta de um conjunto totalmente integrado de ações ligadas a um compromisso de longo prazo. A qualidade não é uma função de curto prazo, mas um enfoque de longo alcance.

Desse modo, ela não pode ser fabricada instantaneamente; portanto, é infundida e embutida no produto através de meios sistemáticos. É necessário um planejamento estruturado e que seja efetivado o planejamento da qualidade.

Segundo Paladini (2004), a atividade do planejamento é considerada fundamental no esforço de produzir qualidade. Planejar significa estruturar serviços fundamentais a serem agregados o modelo de atuação, e determinar melhores estratégias de competitividade.

O planejamento da qualidade envolve um esquema de atividades específicas. Esse esquema deve atender aos requisitos gerais do processo de gerenciamento da qualidade e praticamente independe do tipo de empresa, e é composto de seis fases.

- **Definição da política da qualidade** da empresa, com base nas tomadas de decisões de longo alcance, como o nível global de investimentos que serão feitos no sistema, as estratégias a adotar no processo produtivo, os objetivos gerais do sistema e sua abrangência;
- **Diagnóstico** que é feito uma avaliação precisa dos recursos disponíveis do potencial em termos de recursos humanos e materiais, das carências observadas no sistema, bem como uma avaliação estrutural formal, da empresa, do processo produtivo, a estrutura de apoio, entre outras;

- Na fase de **organização e administração** são definidos aspectos importantes para a qualidade, considerando a política da empresa, que envolve a infraestrutura para a qualidade, as atribuições, a estrutura do setor da qualidade, a organização de sistemas de informações para a gestão da qualidade, o processo gerencial da qualidade, as ações de impacto externo (clientes, consumidores, concorrentes, fornecedores, meio ambiente), e a alocação, formação e qualificação dos recursos humanos;
- A fase de **planejamento** envolve a estruturação do plano de ação, que viabiliza a política da empresa e a implanta;
- Na **implantação** deve ser executada a reestruturação da organização e administração. Sua execução é dividida em três áreas distintas: projeto, processo e produto;
- **Avaliação** é extremamente importante, como reuniões para discussão do processo de implantação, resultados alcançados, dificuldades a serem contornadas, e assim por diante. Estão incluídas nessa fase, ainda, as auditorias a serem processadas.

Um aspecto fundamental do planejamento da qualidade refere-se à necessidade de associá-lo à melhoria contínua. Esse é um processo fundamental. Visa conferir qualidade ao planejamento. E visa, particularmente, inserir o próprio planejamento no esforço de melhoria contínua, aspecto fundamental do próprio esforço pela qualidade.

Direcionar o planejamento para a melhoria contínua é um processo com algumas características que geram, em primeiro lugar, a visibilidade do que elas de fato pretendem: a melhoria contínua. O planejamento, assim, de forma claramente percebida por todos, foi estruturado com base em atividades que requerem contínua atenção, contínuos esforços e geram resultados cada vez melhores.

Assim, quando se fala em qualidade, faz-se referência a esta em todos os aspectos da produção, tais como: a qualidade de produtos e serviços, a do ambiente de trabalho, o fortalecimento e o envolvimento dos funcionários, a melhoria da produtividade, a posição competitiva, a satisfação do consumidor, entre outros.

Para Paladini (2004), a adequação da Teoria dos Sistemas à qualidade torna-se mais evidente quando se utiliza o conceito da qualidade. As vantagens do

emprego da estrutura “sistema” como modelo para a organização em que reúnem os esforços para a produção da qualidade.

O rigor conceitual com o qual se define um sistema evidencia as exigências que devem ser satisfeitas: apenas as organizações bem definidas, cujas estruturas envolvem elementos que as caracterizem de determinada forma, com certo funcionamento e uma filosofia de atuações igualmente bem identificadas podem ser classificadas como sistemas. Os elementos que caracterizam um sistema aplicado aos sistemas da qualidade são:

- As **entradas** são as informações relativas a um processo de decisão que confere prioridade à qualidade nas ações da empresa (políticas da qualidade, diretrizes e funcionamento do sistema produtivo, de modo a priorizar a qualidade);
- As **saídas** são ações que visam à produção da qualidade, decorrentes da alteração cultural da mão-de-obra da empresa e transformadas em comportamentos, hábitos e atitudes (produtos acabados que atendem às necessidades, conveniências e expectativas dos clientes);
- A **interação organizada das partes** na estrutura usual é a de uma grande malha, com interligação e troca de informações entre setores. Parte da idéia com que cada setor fosse cliente do setor anterior e fornecedor do seguinte (laboratórios ou áreas de inspeção);
- Os **princípios básicos de funcionamento** no sistema de qualidade priorizam, como princípio de funcionamento, o atendimento ao cliente (formas de operacionalizar as políticas gerais da qualidade da organização);
- A **busca de objetivos comuns** nos sistemas de qualidade exige que o mercado deseje o produto (a qualidade é meta e tarefa de todos);
- A **realimentação** é feita com base nas reações do mercado. Prioriza-se a prevenção de defeitos que afetem a utilização plena do produto (a realimentação caracteriza o processo da evolução contínua nos sistemas).

A abordagem sistêmica da qualidade reúne as ações fundamentais do esforço pela qualidade, determinada pela utilização de conceitos extraídos da Teoria de Sistemas. Dessa forma, o sistema da qualidade é a estrutura que define e agrega as funções da qualidade.

Segundo Melo (2007), a série de normas ISO 9000 é um conjunto de normas e diretrizes internacionais para sistemas de gestão da qualidade. As dúvidas frequentes das empresas de serviços, quanto ao referencial de padrão internacional de qualidade, foram solucionadas na orientação para as empresas iniciantes quanto às experientes na implementação de um sistema de gestão da qualidade com base na norma ISO 9001: 2000.

Nas empresas iniciantes esta norma será útil desde a organização interna necessária para o início da implementação até o início das auditorias internas; para as outras empresas será útil na apresentação das principais ferramentas a ser utilizada na transição das normas ISO 9000 para a versão 2000.

A vasta maioria de normas ISO é altamente específica para um produto, material ou processo particular. Contudo, tanto a norma ISO 9000 quanto a norma ISO 14000 são conhecidas como normas genéricas do sistema de gestão.

Conforme a ISO (2001*f*), genérico significa que a mesma norma pode ser aplicada a qualquer tipo de organização, grande ou pequena, seja qual for seu produto, inclusive quando ele é na verdade um serviço, em qualquer setor de atividade, e seja qual for seu meio de negócio, podendo ser uma administração pública ou um departamento de governo.

As normas de sistema de gestão fornecem à organização um modelo a seguir para preparar e operar o seu sistema de gestão. Esse modelo incorpora as características que especialistas da área concordaram que representam o estado da arte. Um sistema de gestão que segue o modelo, ou se ajusta a norma, é implementado com base no estado da arte da organização.

Segundo a norma ISO 9001 (2000), os objetivos da qualidade precisam ser consistentes com a política da qualidade e com o comprometimento para a melhoria contínua, e seus resultados devem ser mensuráveis. A realização dos objetivos da qualidade tem impacto positivo na qualidade do produto ou do serviço, na eficácia operacional e no desempenho financeiro, conduzindo assim a satisfação e à confiança das partes interessadas.

O requisito 5.1 da ISO 9001: 2000 exigem a instituição da política da qualidade. O processo de gestão é evolutivo e a política da qualidade pode ser interpretada como a “porta de entrada” do sistema de gestão da qualidade. Esse requisito requer que ela seja adequada e apropriada aos propósitos da organização,

para nortear os esforços da organização na direção do futuro que ela estabelece (visão). Para tanto, esse requisito da norma exige ainda que a política:

- Inclua o comprometimento com o atendimento aos requisitos e com a melhoria contínua da eficácia do sistema de gestão da qualidade. Ou seja, essas duas sentenças, ou menção a elas, devem contar no texto da política a ser instituída;
- Proporcione uma estrutura para instituição e análise crítica dos objetivos da qualidade;
- Seja comunicada e entendida por toda a organização. Isso significa que todos os colaboradores devem conhecer a política, entender que todo o seu trabalho é feito para atendê-la e, assim, satisfazer ao cliente, cumprir com os requisitos especificados e melhorar continuamente a eficácia do sistema de gestão da qualidade;
- Seja analisada criticamente para a manutenção de sua adequação. Periodicamente, por exemplo, durante as reuniões de análise crítica do sistema de qualidade, a alta direção deve reavaliar sua política da qualidade para saber se ela ainda expressa o direcionamento estratégico para o qual os esforços da organização devem estar voltados.

Este requisito não requer a implementação de nenhuma documentação. A documentação da política de qualidade e dos objetivos da qualidade é exigida no requisito 5.1 da norma ISO 9001:2000. Esse requisito não requer a implementação de nenhum registro da qualidade.

O ambiente do mercado é dinâmico e exige das organizações agir e pensar estrategicamente, o que leva, algumas vezes, à necessidade de ajustar a política da qualidade. Os programas de controle da qualidade têm amplo impacto na gestão das empresas. Para a maioria dos serviços, a arma competitiva escolhida é a qualidade percebida do serviço, que podem não ser muito diferentes do oferecido pela concorrência. A política da qualidade, portanto, se torna o foco principal da estratégia operacional.

2.2.2 Caracterização de serviços

Conforme Grönroos (1993), há uma gama de serviços sugerida por vários autores. Essas definições encaram de forma muito restrita o fenômeno dos serviços e incluem, em maior ou menor extensão, apenas aqueles prestados pelas chamadas empresas de serviços. Segue a variedade de definições utilizadas:

Segundo Regan (1963), serviços representam satisfações intangíveis apresentadas diretamente (transporte, acomodação), ou satisfações intangíveis apresentadas indiretamente quando da compra de mercadorias ou de outros serviços.

Para Bensson (1973), o consumidor, serviços são quaisquer atividades colocadas à venda que proporcionem benefícios e satisfações valiosas; atividades que o cliente não possa ou prefira não realizar por si próprio.

Segundo Lethiner (1983), um serviço é uma atividade ou uma série de atividades que tem lugar nas interações com uma pessoa de contato ou com uma máquina física e que provê satisfação ao consumidor.

Para Kotler (1988) o serviço é qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer à outra que seja essencialmente intangível e que não resulte em propriedade de coisa alguma. Sua produção pode ou não estar ligada a um produto físico.

Segundo Gummerson (1987) o serviço é algo que pode ser comprado e vendido, mas que você não consegue deixar cair sobre o seu pé. (GRÖNROOS, 1993, p.34).

Grönroos (1993) propõe a seguinte definição de serviço, combinando as sugeridas por Lehtinen, Kotler e Bloom e por Gummesson.

O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos intangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas de fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s) (GRÖNROOS, 1993, p. 36).

Na maioria das vezes o serviço envolve, de fato, algum tipo de interação com o fornecedor de serviços. O serviço que está diretamente relacionado a um produto tangível e o serviço que não envolve nenhum produto, sendo efetivamente intangível.

Para Las Casas (2008), os serviços apresentam as seguintes características: intangíveis, inseparáveis, heterogêneos e simultâneos.

A característica de intangibilidade significa que os serviços são abstratos. Isto requer um tratamento especial ao compará-los com outras atividades.

O aspecto da inseparabilidade dos serviços refere-se a outro importante determinante de comercialização. Não se pode produzir ou estocar serviços como se faz com os bens. Por isso é necessário uma capacidade de prestação de serviços antecipada com a criação de sistemas de qualidade.

A heterogeneidade refere-se à impossibilidade de se manter a qualidade do serviço constante. É difícil manter uma empresa com o mesmo padrão de qualidade. Em uma mesma equipe pode haver diferenças devido à capacidade diferenciada.

A simultaneidade dos serviços nos diz que produção e consumo ocorrem ao mesmo tempo e, sendo assim, será necessário sempre considerar o momento de contato com a clientela como fator principal de qualquer esforço mercadológico.

Segundo Grönroos (1993), com frequência, a melhoria da qualidade é mencionada como um objetivo interno, sem quaisquer referências explícitas ao que queremos dizer por qualidade do serviço. Falar de melhoria na qualidade sem definir o que isso significa, e como é percebida pelos clientes. Estes fatores da qualidade do ponto de vista da fabricação foram estudados por Garvin, mas ele considerou simultaneamente o fato de que os serviços são uma parte integral das ofertas do fabricante (GARVIN, 1984 e 1987), onde listou dez dimensões da qualidade percebida dos serviços.

- **Confiabilidade** que envolve coerência no desempenho e constância;
- **Rapidez de resposta** diz respeito à disposição e à rapidez dos empregados para fornecerem o serviço;
- **Competência** significa possuir as habilidades e o conhecimento necessários;
- **Acesso** envolve facilidade de abordagem e de contato;
- **Cortesia** envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal;
- **Comunicação** significa manter os clientes informados em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes;
- **Credibilidade** envolve confiança, crédito, honestidade e envolvimento com os interesses do cliente;
- **Segurança** é estarem livres de perigo, riscos ou dúvidas;

- **Compreender / Conhecer o cliente** envolve fazer um esforço para compreender as necessidades do cliente;
- **Tangíveis** incluem evidência física do serviço.

Para Kotler (2002), um serviço consiste em uma ação, desempenho ou ato que é essencialmente intangível e não acarreta necessariamente a propriedade do que quer que seja. Sua criação pode ou não estar vinculada a um produto material.

À medida que os custos e a concorrência aumentam, as empresas prestadoras de serviço profissionais sofrem uma pressão cada vez maior para aumentar a produtividade. Existem cinco abordagens para o aperfeiçoamento da produtividade dos serviços. A primeira delas é fazer os prestadores do serviço trabalhar mais ou de mais inteligente, recebendo a mesma remuneração. A segunda é incrementar o volume de serviços, abrindo mão de um pouco da qualidade. A terceira é acrescentar equipamentos que aumentem a capacidade de atendimento. A quarta é a redução ou o desaparecimento da necessidade de um serviço inventando-se uma nova solução. A quinta é desenvolver um serviço mais eficiente.

Conforme Berry (2001), as empresas devem possuir sistemas flexíveis para poder oferecer um serviço sob medida para a solicitação dos clientes. Definem-se os elementos dos serviços que devem ser padronizados por questão de segurança e proteção, por questões legais, financeiras ou outras e, em torno destas definições, estabelece-se bastante lugar para soluções, permitindo que os prestadores desse segmento pensem e adaptem seus desempenhos. Os sistemas de informações que reúnem conhecimentos acessíveis a todos os prestadores de serviços auxiliam a customização destes.

Segundo Grönroos (1993), uma condição essencial no desenvolvimento dos modelos de gestão por serviços é a compreensão profunda do fenômeno a ser estudado. Os clientes têm que entrar em contato com os empregados, tem que se ajustar aos sistemas operacionais e administrativos e às rotinas da organização e, às vezes, eles têm que utilizar recursos técnicos como máquinas automáticas, outras máquinas e documentos. Todas essas interações, tanto humanas quanto com recursos físicos e sistemas, fazem parte da percepção do serviço.

A gestão da oferta do serviço requer quatro etapas: desenvolvimento do conceito de serviços, desenvolvimento de um pacote básico de serviços,

desenvolvimento da oferta ampliada de serviços e o gerenciamento da imagem e da comunicação.

Os conceitos de serviços determinam as intenções da organização. Com base nesse conceito, a oferta pode ser desenvolvida.

O pacote básico de serviços descreve o conjunto de serviços que se faz necessário para preencher as necessidades dos clientes ou dos mercados alvos. Esse pacote, então, determina o que os clientes receberão da organização. Portanto, um bom pacote de serviços não garante, necessariamente, que o serviço vá ser percebido em nível aceitável. De acordo com os modelos da qualidade em serviços, o processo da produção e de entrega do serviço, especialmente a percepção que o cliente tem das interações comprador – vendedor é parte integral do produto. Esta é a razão porque o pacote básico de serviços tem que ser expandido em uma oferta ampliada de serviços antes que possamos ter uma descrição do serviço como um produto.

Na oferta ampliada de serviços estão incluídos o processo do serviço e as interações entre a organização e seus clientes, ou seja, o processo de produção dos serviços (incluindo a entrega). Desta forma, o modelo do serviço como um produto é dirigido para a qualidade do serviço percebido pelo cliente.

Finalmente, a imagem tem um efeito de filtragem sobre a percepção da qualidade. Portanto, a empresa tem que gerenciar sua imagem corporativa e/ou local e sua comunicação com o mercado, de forma que possa realçar a percepção dessa oferta ampliada de serviço.

Segundo Paladini (2004), em termos estratégicos, a produção de serviços parece ser o setor econômico de maior potencial atualmente, e manterá essa posição de destaque em curto prazo. Embora haja, estranhamente, que investir na qualidade do serviço não é interessante, porque serviços não produzem empregos, riqueza ou renda. Basta lembrar que a atividade produtiva de maior impacto econômico no mundo hoje – turismo – está nesta área.

Para Hoffman (2003), diversas diretrizes para o sucesso se tornam clara quando examinamos o crescimento e a amplitude do setor de serviços. A primeira chave para o sucesso é a estratégia do marketing de nicho concentrando-se em determinados grupos de clientes e em preencher vazios em locais específicos.

A segunda chave para o sucesso está diretamente relacionada com a capacidade da empresa de dominar a mudança tecnológica. As melhorias em

tecnologia permitem as empresas de serviços de sucesso abrir novas vias de comunicação entre elas e seus clientes. Outras inovações tecnológicas resultam em serviços melhorados que permitem maior envolvimento do cliente no processo de prestação dos serviços, oferecendo as vantagens da diminuição dos custos de atendimento enquanto oferecem serviços convenientes aos seus clientes.

Outra chave para o sucesso é a capacidade que a empresa tem para enfrentar a concorrência quando se trata de serviços ao cliente. Pela ausência de um produto tangível, as empresas de serviços devem dar atenção a seus sistemas de prestação de serviços ao cliente para serem diferentes dos concorrentes.

A última chave para o sucesso é um entendimento do valor das estratégias de retenção dos clientes. A falta de atenção à retenção do cliente pode ser explicada pela tradição do marketing de conquista – a busca de novos clientes em contraposição à retenção dos que já existem: Os custos de marketing associados à retenção dos clientes são muito mais baixos do que os associados à aquisição de novos clientes, clientes já existentes tendem a comprar mais serviços com maior frequência e os clientes atuais estão mais familiarizados com o pessoal e os procedimentos da empresa e, portanto são mais eficientes em suas transações de serviços.

Segundo Denton (1990), cada empresa precisa avaliar os serviços fornecidos aos clientes. É de fundamental importância constatar a necessidade dessa avaliação do estado dos serviços e que melhoria são necessárias. Se não houver formas de avaliá-los, então não existem formas pelas quais o mesmo possa ser melhorado.

Conforme Gaither (2006), o surgimento de uma variedade de organizações privadas e públicas para oferecer serviços a nossa crescente população é um dos fatos mais instigantes a respeito da economia atual. Um setor de serviços crescente, entretanto, não significa necessariamente um setor de manufatura decadente. É importante reconhecer as inter-relações entre os setores de manufatura e serviço.

O setor de serviços está crescendo em ritmo acelerado e atualmente a economia de base industrial está diretamente relacionada com a economia de base em serviços, em virtude do desenvolvimento tecnológico e as estratégias das empresas. A concorrência aumenta significativamente e as empresas perdem suas tradicionais vantagens diferenciais, o papel dos serviços suplementares para proporcionar vantagens competitivas está ficando imprescindível.

2.2.3 Conceituação sobre qualidade em serviços

A qualidade dos serviços prestados é direcionada para ações em busca de maior contato com o cliente, definição de seus interesses, preferências, exigências, necessidades, conveniências, enfim, tudo o que ele possa considerar relevante no processo de prestação do serviço.

Segundo Kotler (2002), o prestador de serviços deverá se empenhar para superar as expectativas dos clientes, e não apenas atendê-las, oferecendo serviços satisfatórios que podem ser definidos como: as prestações de serviços excelentes que os anseios dos clientes. O ponto fundamental dessa definição reside nas expectativas dos consumidores. O prestador de serviços profissionais precisa estar atento à maneira como seus clientes criam expectativas e, em especial, à fonte delas. Os pesquisadores de mercado Zethmal, Berry e Parasuraman identificaram onze fatores que afetam as expectativas de uma pessoa com relação aos prestadores de serviços profissionais, dentre elas:

- As expectativas dos clientes são evidentemente afetadas pelo que se divulga sobre os profissionais. Uma vez que essas **promessas explícitas** podem gerar expectativas específicas, o prestador de serviços deverá ter o cuidado de só fazer promessas realistas e precisas aos clientes em potencial;
- Uma vez que os serviços são intangíveis, os clientes procuram algumas indicações quanto à qualidade em potencial de serviços. Uma vez que existe a **promessa implícita** na relação preço – qualidade, os preços mais elevados implicam maior qualidade;
- O **reforço permanente ao serviço prestado** ocorre quando as expectativas dos clientes às vezes são orientadas pelas expectativas dos clientes do próprio cliente. Isso também é chamado de “demanda derivada”;
- Os prestadores de serviços profissionais precisam estar atentos às **necessidades pessoais** e aos desejos de seus clientes. O profissional que atende as solicitações específicas do cliente terá maiores possibilidades de se manter no mercado;
- A **percepção das alternativas de atendimento**, se evidencia quanto mais concorrentes o prestador de serviços profissionais tiver, e quanto mais os

clientes tiverem conhecimento da existência desses concorrentes, maiores serão as expectativas sobre a qualidade dos serviços;

- Em muitos casos, as expectativas do cliente serão influenciadas pela **percepção relativa ao papel** que ele mesmo desempenhou, auxiliando a prestação do serviço;
- Embora não possa controlar diretamente o que um cliente diz ao outro, o profissional que presta serviços pode influenciar esse tipo de comunicação. Além disso, o prestador de serviços profissionais poderá estimular as **indicações pessoais**, utilizando-as em sua propaganda e comunicações;
- Faz todo o sentido que as expectativas do cliente, referentes a um serviço futuro, tenham como base, as próprias **experiências anteriores** com o prestador de serviços ou seus concorrentes.

Para Las Casas (2008), para realização de qualquer momento da verdade são necessários certos atributos, ou seja, o que se precisa para proporcionar serviços de qualidade. Estes atributos podem ser vistos de certa forma como requisitos essenciais para que os momentos de verdade ocorram de acordo com determinado nível de expectativa dos clientes, e apresentam certas dimensões.

Conforme Kotler (2002), Zethmal, Berry e Parasuraman constataram que a percepção que o cliente tem da qualidade não é um conceito unidimensional. Os autores identificaram as cinco dimensões que um cliente examina ao avaliar a qualidade de um serviço que estão indicadas no Quadro 1.

Dimensão	Descrição
Confiabilidade	Disposição para auxiliar os clientes e proporcionar atendimento imediato.
Capacidade de resposta	Capacidade de executar o serviço prometido de maneira confiável e precisa.
Segurança	Atitude inteligente e cortês, inspirando segurança.
Empatia	Atitude interessada e personalizada em relação aos clientes.
Elementos tangíveis	Aparência das instalações e dos equipamentos físicos, do pessoal e dos materiais impressos.

Quadro 1 - Cinco dimensões da Qualidade dos Serviços

Fonte: Kotler (2002, p. 55)

Entre as cinco dimensões, os pesquisadores constataram que a **confiabilidade** é o fator mais importante na percepção da qualidade dos serviços. Esse elemento refere-se à confiança nos serviços profissionais da empresa e na capacidade desta cumprir o que promete. A capacidade de resposta refere-se à presença, à prontidão e à disposição do prestador de serviços para ajudar. Essa dimensão leva em conta a receptividade e a rapidez desse trabalhador para analisar as preocupações, as necessidades, as perguntas e as reclamações dos clientes.

A **capacidade de resposta** refere-se à presença, à prontidão e à disposição do prestador de serviços para ajudar. Essa dimensão leva em consideração a receptividade e a rapidez do profissional de serviços para analisar as preocupações, as necessidades, as perguntas e as reclamações do cliente. Essa dimensão também se refere à flexibilidade do prestador de serviços para se adaptar às necessidades peculiares ou às condições mutáveis que o cliente enfrenta.

Já que muitos clientes são incapazes de certeza sobre a qualidade dos resultados, a **segurança** se torna um item muito importante, especialmente no caso dos serviços profissionais em que o cliente percebe um risco muito elevado.

Todo mundo gosta de ser tratado como alguém importante. A capacidade de fazer cada cliente se sentir especial e importante constitui o ponto crucial para estabelecer **empatia**. Por isso, a empresa prestadora de serviços profissionais precisará desenvolver sistemas que absorvam, retenham e forneçam informações sobre os clientes individuais e seus respectivos históricos.

É importante enfatizar mais uma vez que, devido à natureza intangível dos serviços, os clientes irão procurar indicações físicas que evidenciam a qualidade dos serviços prestados. Os prestadores de serviços profissionais deverão ter certeza de que as instalações físicas, os equipamentos, o pessoal e os materiais de comunicação veiculem a imagem pretendida.

Segundo Gaither (2006), a estratégia de negócios de uma empresa determina o tipo de projeto de serviço, onde determina o tipo de processo de produção. A maneira como a empresa planeja, programa e controla as operações de serviços depende do tipo de processo de produção. Existem três tipos de operações de serviços, são elas:

- **Quase – manufatura.** Neste tipo de operação de serviço a produção ocorre de uma maneira muito similar a da manufatura. A ênfase reside nos custos de produção, tecnologia, materiais e produtos físicos, qualidade de produto e

pronta – entrega. Os bens físicos são predominantes sobre os serviços intangíveis, os produtos podem ser padrões ou personalizados, e há pouco contato ou envolvimento com o cliente (as operações de apoio (back-room) em bancos);

- **Cliente como participante.** Há um grau elevado de envolvimento do cliente nesse tipo de operação de serviço. Os bens físicos podem ser ou não uma parte significativa do serviço, e os serviços podem ser personalizados ou padrões (venda a varejo);
- **Cliente como produto.** Nesse tipo de operação de serviço clientes, estes são tão envolvidos que o serviço é realizado de fato no cliente. Bens físicos podem ser ou não uma parte significativa do serviço, e os serviços geralmente são personalizados (clínicas médicas e hospitais).

É importante entender que essas classificações das operações de serviços não são mutuamente exclusivas. Não é incomum encontrarmos todos os três tipos de operações dentro de uma empresa. A ocorrência desses tipos de operações de serviços está tão difundida que o aprendizado de como planejar e controlar melhor essas operações pode ter um grande impacto nas empresas.

Para Las Casas (2008), uma empresa pode estar muito bem estruturada no tocante a departamentalização de suas atividades. Pode contar com um pessoal altamente qualificado e selecionado por critérios rígidos. No entanto, quando está em operação não atinge os resultados esperados de satisfazer os clientes. Por isso mesmo deve-se administrar por resultados e não por técnicas e procedimentos. O resultado da satisfação dos clientes é o que vai realmente contar no final de tudo.

Aplicar procedimentos testados e usados por outras empresas ou em outros mercados é válido desde que possam sofrer modificações para a aplicação em casos específicos e que conduzam a resultados reais. No caso das Organizações Disney, a essência do sucesso da empresa é a aplicação dos preceitos básicos para a qualidade de serviços: a cultura, o ambiente e o desempenho do pessoal.

O que faz alguma filosofia virar realidade na Disney é uma bem estruturada, complexa e rápida organização de pessoas. A razão de sucesso da empresa é que ela desenvolve, refina e vive uma estratégia de negócios baseado em trabalho duro, atenção ao detalhe e sempre superando as expectativas dos clientes.

Adicionalmente, os quatro elementos essenciais da cultura e que compõe uma visão a todos os funcionários são: segurança, cortesia, show e eficiência.

De acordo com Denton (1990), os fornecedores de serviços com qualidade são, decididamente, companhias orientadas para as pessoas. Essas organizações reconhecem que “serviços são pessoas”, tanto os clientes como os empregados. Eles tratam bem os seus empregados e estes devolvem o favor para os interessados. Os funcionários têm orgulho do que fazem e de si próprios. Todos, do porteiro ao presidente, sabem que seus trabalhos afetam os consumidores.

Segundo Las Casas (2008), algumas empresas já estão aplicando programas de qualidade. As formas de começar a implantação do processo são das mais variadas, e podemos adotar a seguinte sequência: pesquisa, mudança cultural, marketing interno, treinamento e comunicação.

O passo inicial é o de **pesquisar** funcionários, gerentes, clientes, concorrentes e mercado. As informações a serem coletadas, em princípio, revelarão os níveis atuais de satisfação dos clientes e identificarão espaços para aperfeiçoamento.

A segunda etapa é saber utilizar as técnicas de pesquisa e o que fazer com os resultados é apenas parte do problema. Há necessidade também de aplicar os resultados na prática e corrigir os problemas identificados através da participação dos funcionários. No entanto, é muito comum que o processo seja interrompido exatamente neste ponto, devido a problemas de entendimento ou de barreiras para o envolvimento da organização. Se os funcionários e, principalmente, a gerência intermediária de uma empresa não estiverem envolvidos na aplicação de qualidade, pouco será possível fazer. Muitos executivos atribuem os aspectos culturais as maiores barreiras para as transformações.

Nem sempre uma **mudança cultural** é necessária. Há muitas empresas em que seus indivíduos já possuem tendências à qualidade. Nesses casos são necessárias apenas algumas adaptações. Portanto, necessita-se avaliar o nível de orientação à qualidade de uma empresa.

A área de **marketing interno** (MI) ou Endomarketing, trata-se da aplicação das técnicas de marketing ao público interno, tais como empregados, gerentes, diretores, supervisores, entre outros. O marketing interno pode ser visto tanto do ponto de vista normativo como funcional.

Do ponto de vista normativo, que estabelece as práticas de procedimentos, obtêm-se no nível interno todos os elementos necessários para isto. De um lado, os clientes por empregados, assistentes, gerentes, diretores proprietários e acionistas, e de outro, os vários produtos a ser vendidos, como a própria empresa, benefícios, programas de treinamento, motivação, prevenção de acidentes, qualidade, produtividade, os próprios cargos, entre outros “produtos” comercializados.

O **treinamento** é uma das atividades essenciais para a prestação de serviços com qualidade. A prestação de serviços é alicerçada no desempenho humano, onde prestar bons serviços depende da qualidade deste desempenho. Portanto, aperfeiçoar serviços é aperfeiçoar o ser humano, o que é possível, principalmente, através do treinamento.

Há basicamente dois tipos de treinamento. O treinamento inicial, dirigido aos funcionários que começam, e o de aperfeiçoamento, que visa melhorá-los em algum ponto, onde demonstram deficiências.

Para quem está no setor de serviços é necessário desenvolver algumas técnicas de comunicação para que se obtenham melhores resultados na implantação ou sustentação de um programa de qualidade. A comunicação é o meio principal para implantar qualquer mudança na organização. Por isso, é necessário inicialmente avaliar o processo de comunicação. A Figura 3 ilustra o processo.

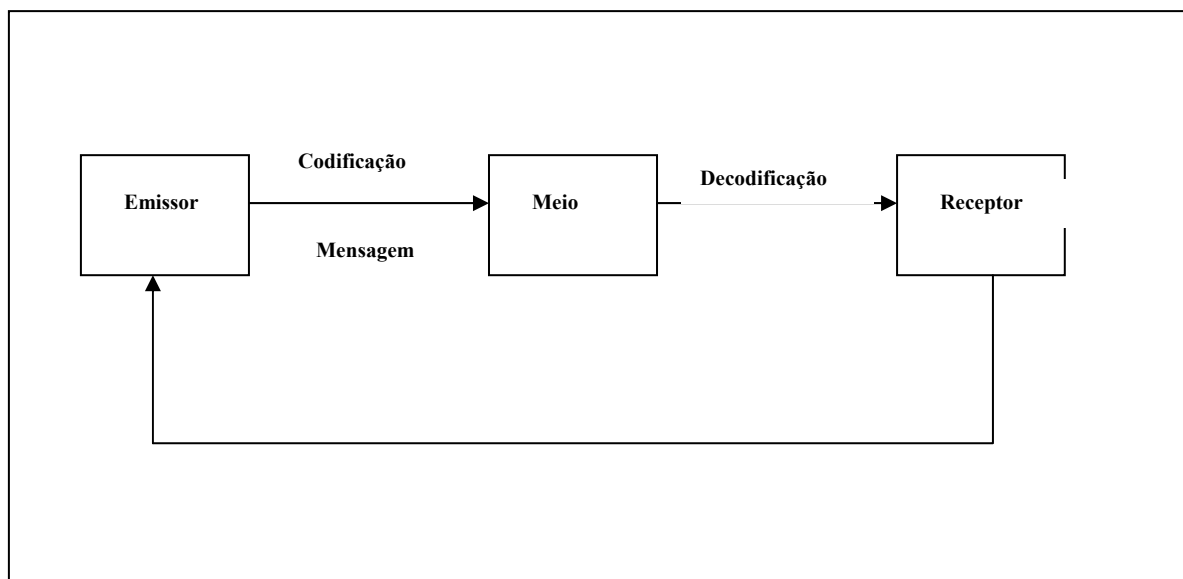


Figura 3 - Processo de Comunicação
Fonte: Las Casas (2008, p. 131).

Como se pode perceber na figura, há um comunicador que emite a mensagem, que, antes de ser transmitida, passa por um processo de codificação. O comunicador planeja a forma com que vai transmitir o assunto. O resultado da codificação é a mensagem transmitida através de um veículo adequado, podendo ser na forma oral, escrita ou simbólica. O receptor, por sua vez, recebe a mensagem e a decodifica.

A decodificação é a forma com que ele a interpreta e entende. Ao receber a mensagem, ele dá um feedback para o emissor, que faz as devidas correções e adaptações de acordo com a necessidade, visto que o objetivo da comunicação é ter a mensagem entendida.

Todas as atividades de comunicação de uma empresa devem ser integradas. Qualquer ferramenta selecionada para transmitir uma mensagem não pode ser considerada de forma isolada. Torna-se premente que todas sejam integradas por um tema comum.

Para Kotler (2002), após a implantação dos programas de qualidade a empresa deve se concentrar em identificar e atender a determinado mercado-alvo. A empresa avalia os diversos segmentos que compõe o mercado, escolhe o segmento que focará e desenvolve ofertas especificamente destinadas a atender às necessidades do mercado-alvo. O marketing focado em mercados-alvo pode apresentar, pelo menos, três vantagens:

- A empresa poderá identificar melhor as oportunidades que surgem no mercado se estiver atenta aos diversos segmentos e às respectivas necessidades, uma vez que, monitorando esses segmentos, poderá perceber os clientes em potencial cujas necessidades não estão sendo plenamente atendidas pelos concorrentes;
- A empresa poderá ajustar seus programas com maior precisão, adequando-os às necessidades do mercado. Poderá também entrevistar participantes do mercado-alvo para identificar suas necessidades e exigências específicas e a maneira pela qual os programas deverão ser adaptados;
- A empresa poderá empreender ajustes mais precisos em seu mix de marketing. Em vez de tentar atingir todos os clientes em potencial, a partir de uma única abordagem, ela poderá criar programa de marketing diferenciado, voltado para cada mercado-alvo.

A percepção do cliente com relação à qualidade dos serviços recebidos é proporcional às suas expectativas sobre estes. O conhecimento das necessidades e desejos do cliente e do aluno, em instituição de ensino, torna-se essencial para obter melhor compreensão da maneira pela qual a qualidade dos serviços ou produtos é definida. Bennett & Barkensjo (2005), acrescentam que essa qualidade apresentada determina a continuidade do consumo, justifica os gastos e esforços destinados à melhoria no processo, além de torná-los um meio de exposição positiva da imagem da organização no ambiente em que está inserida.

Em relação ao processo de realização dos cursos das instituições de ensino, eles estão situados numa perspectiva teórica de articulação dinâmica entre a qualificação e o mercado de trabalho, mercado este sob os efeitos de rápida evolução tecnológica que gera, constantemente, novas ofertas e exigências de competências.

Os clientes escolhem esses cursos a partir da qualidade percebida por eles. Estes serviços dependem diretamente das condições de ensino oferecidas aos alunos relativos à infra-estrutura do ambiente educacional, corpo docente, metodologias e a organização didático-pedagógica empregadas nos cursos. Estes cursos são avaliados com critérios estabelecidos pelas instituições que adotam diversos modelos de ferramentas de avaliação.

A qualidade do serviço está relacionada ao grau com que ela atende a necessidade dos clientes. Os instrumentos de avaliação aplicados nos cursos podem ser auxiliares neste processo – observações e registros constantes, como avaliações escritas em grupo e individual, dinâmicas, vivência prática, trabalhos em grupo e individuais, auto-avaliação, relatórios de trabalhos práticos e teóricos, elaboração e execução de projetos, instrumentos específicos elaborados pelas instituições de ensino que, ao elaborarem questões, problemas, estarão estudando, refletindo sobre suas próprias aprendizagens, tendo assim mais oportunidades de produção e construção do conhecimento de forma mais dinâmica e participativa.

Estas avaliações interferem diretamente no planejamento da qualidade das instituições de ensino, tanto na fase de organização e administração onde são definidos aspectos importantes para a qualidade, considerando a política da empresa, que envolve a infra-estrutura do ambiente educacional para a qualidade, as atribuições, a estrutura do setor da qualidade, a organização de sistemas de informações para a gestão da qualidade, o processo gerencial da qualidade, as

ações de impacto externo (clientes) e interno (coordenadores e professores), e a alocação, formação e qualificação dos recursos humanos.

A instituição de ensino caracteriza-se como uma empresa prestadora de serviços que possui diversos tipos de clientes. Quando estas instituições disponibilizam os seus serviços, devem cumprir o que promete. Entre as dimensões da qualidade a confiabilidade é o fator mais importante na percepção da qualidade dos serviços. Com a contínua avaliação dos processos no término dos cursos o prestador de serviços poderá analisar as preocupações, as necessidades, as perguntas e as reclamações dos clientes.

Com estas informações é possível aplicar os resultados na prática e corrigir os problemas identificados através da participação dos funcionários e dos alunos. Por isso mesmo deve-se administrar por resultados e não por técnicas e procedimentos. O resultado da satisfação dos clientes é o que vai realmente contar no final de tudo. Se os funcionários e os diretores da empresa não estiverem envolvidos na aplicação de qualidade, pouco será possível fazer.

Nas instituições de ensino a qualidade do processo interfere diretamente na qualidade dos cursos, que contribui para o bom perfil dos alunos na melhoria da qualidade em serviços ao término do curso.

CAPÍTULO 3 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este capítulo aborda os procedimentos metodológicos adotados durante à realização de toda a pesquisa. Seus itens formam, então, o embasamento metodológico da pesquisa e apresentam a natureza do trabalho, a classificação, o campo de atuação, definição das variáveis e indicadores, as técnicas metodológicas de levantamento, tratamento e análise dos dados da pesquisa.

3.1 Natureza da pesquisa

Segundo Lakatos e Marconi (2002), toda pesquisa deve basear-se em uma teoria, servindo como ponto de partida para a investigação bem sucedida de um problema. A teoria, sendo instrumento de ciência, é utilizada para conceituar os tipos de dados a serem analisados. Para ser válida, deve apoiar-se em fatos observados e provados, resultantes da pesquisa. A pesquisa dos problemas práticos pode levar à descoberta de princípios básicos e, frequentemente, fornece conhecimentos que têm aplicação imediata.

Uma pesquisa qualitativa baseia-se em características e qualidade do objeto em estudo, descrevendo-o e analisando-o, sem a pretensão de numerar nem tão pouco medir unidades. Uma vez que o objetivo desta pesquisa é a análise dos cursos profissionalizantes do CENTEC na área da construção civil, sob a ótica da qualidade em serviços, este trabalho caracteriza-se como de natureza qualitativa.

3.2 Classificações da pesquisa e campo de atuação

A especificação da metodologia de pesquisa, segundo Lakatos e Marconi (2002), abrange um grande número de itens, pois responde às questões: como? com que? onde? quando? Propiciando condições ao pesquisador de atingir os objetivos de sua proposta de trabalho.

A metodologia aplicada nesta dissertação constitui-se em uma pesquisa exploratória e descritiva, investigando de modo detalhado e estruturado o processo de realização dos cursos da área da construção civil realizado pelo CENTEC sob a ótica da qualidade em serviços no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú, cuja abordagem sistêmica servirá de orientação e fundamentação.

Segundo Tripodi et al. (1975 apud LAKATOS; MARCONI, 2002, p. 84), “as pesquisas de campo dividem-se em três grandes grupos: quantitativo – descritivas exploratórias e experimentais”.

As exploratórias são investigações de pesquisa empírica cujo objetivo é a formulação de questões ou de um problema, com tripla finalidade: desenvolver hipóteses, aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos. Uma variedade de procedimentos de coleta de dados pode ser utilizada, como entrevista, observação participante, análise de conteúdo, entre outros, para estudo relativamente intensivo de um pequeno número de unidades, mas geralmente sem o emprego de técnicas probabilísticas de amostragem.

Os estudos exploratórios descritivos combinados são estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas.

Para Fernandes e Gomes (2007), o estudo de caso constitui-se em um método amplamente utilizado para a execução da pesquisa exploratória, isso não significa que outro tipo de pesquisa não possa utilizar-se de tal método. Trata-se de um estudo em profundidade de uma unidade de interesse, podendo ser único ou múltiplo e a unidade de análise pode ser uma ou mais pessoas, família (s), produto (s), empresa(s) ou unidade(s) da empresa, um órgão público, ou mesmo um país ou vários países.

Diante do exposto, como modo de investigação, foi utilizado um estudo de caso com abordagem qualitativa de caráter descritivo que possibilitou a interação dos conceitos, compreendendo e categorizando a dinâmica da aprendizagem e da criação do conhecimento, verificando-se no processo de transferência de conhecimento no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú.

O motivo pelo qual foi utilizado esse modo de investigação é devido à similaridade apresentada entre os vários centros de tecnologia existentes no país,

conforme indica a bibliografia pesquisada. Como um estudo de caso qualitativo possui sua complexidade determinada pelo aporte teórico que serviu de orientação ao pesquisador, realizamos uma pesquisa teórica e documental sobre gestão e transferência do conhecimento antes de iniciar qualquer investigação empírica sobre o objeto de estudo.

Portanto, este trabalho tem sua formatação de caráter exploratório, qualitativo e estudo de caso, e tem como eixo analisar os cursos da área da construção civil realizados pelo CENTEC sob a ótica da qualidade em serviços.

3.3 Identificação das variáveis e indicadores

Segundo Lakatos e Marconi (2002), ao se colocar o problema e a hipótese, deve ser feita também a indicação das variáveis dependentes e independentes. Elas devem ser definidas com clareza e objetividade de forma operacional.

Todas as variáveis que possam interferir ou afetar o objeto em estudo não devem somente ser levadas em consideração, mas também devidamente controladas, para impedir comprometimento ou risco de invalidar a pesquisa.

Nesta etapa da coleta de dado, foram medidas algumas variáveis e indicadores da pesquisa como: fluxo do processo de realização dos cursos no CVT, análise dos cursos de formação inicial e continuada e os elementos da qualidade em serviços dos cursos, como mostra o Quadro 2:

VARIÁVEL	DEFINIÇÃO	INDICADORES
1-Fluxo do processo de realização dos cursos no CVT.	Sequência das atividades desenvolvidas nas etapas para realização dos cursos.	1.1- Cadastro e seleção dos alunos. 1.2 - Infra-estrutura. 1.3 - Corpo técnico e administrativo.
2 – Processo de análises dos cursos de eletricitista predial e bombeiro hidráulico.	São os requisitos a serem atendidos na realização dos cursos.	2.1 - Conteúdo programático. 2.2 - Carga horária. 2.3 - Corpo docente.
3- Elementos da qualidade em serviços dos cursos.	Competência técnica adquirida dos alunos.	3.1 - Conhecimento dos processos. 3.2 - Qualidade em serviços.

Quadro 2 - Variáveis e indicadores

Fonte: elaborado pelo autor

3.4 Instrumentos de coleta de dados

Segundo Lakatos e Marconi (2002), as técnicas de pesquisa compreendem um conjunto de preceitos ou processos adotados por uma ciência, bem como a habilidade para usar esses preceitos ou normas na obtenção de seus objetivos.

Para a execução da dissertação, foram utilizados os seguintes meios de investigação:

- Pesquisa bibliográfica com documentação indireta;
- Pesquisa de campo.

Para obtenção dos dados desta pesquisa bibliográfica foram realizados acesso a diferentes publicações de contribuição científica, tais como: livros, teses, monografias, artigos, periódicos, sites, entre outros, com eixo teórico de disciplinas que compõem principalmente a área construção civil, concentrando nos seguintes temas: a educação profissional e a qualidade em serviços nos cursos de formação inicial e continuada.

Na pesquisa de campo foram realizadas entrevistas com o coordenador da unidade, professores e alunos, a fim de analisar os processos de realização dos cursos profissionalizantes da área da construção civil.

Foram aplicados questionários para o coordenador e os professores, a fim de verificar a satisfação dos clientes internos com as condições de ensino relativas à infra-estrutura do ambiente educacional e identificar os elementos que interferem na qualidade dos serviços prestados na realização dos cursos.

Posteriormente foram aplicados questionários para os alunos, a fim de verificar as condições de ensino relativas ao corpo docente, metodologias e a organização didática-pedagógica dos cursos realizados.

Esse instrumento de avaliação típica procura efetuar a medição do componente afetivo da atitude. Solicita-se às pessoas que assinalem as posições numa escala contínua, ou numa escala de categorias ordenadas, correspondendo às suas atitudes em relação ao perguntado. As escalas de avaliação são utilizadas para medir variáveis que envolvem escalas ordinais de intervalo e razão.

Neste material, foi utilizada a escala somatória ou escala de Likert, que são as escalas somatórias para medir atitudes, propostas por Rensis Likert em 1932, onde os respondentes são solicitados, não só a concordarem ou discordarem das

afirmações, mas também a informarem seu grau de concordância/discordância. A cada célula de resposta é atribuído um número que reflete a direção da atitude do respondente em relação a cada afirmação, conforme Quadro 3.

Tipo de Afirmação	Grau de concordância / discordância	Valor da pontuação
Afirmação favorável (ou positiva)	Concorda totalmente	5
	Concorda	4
	Indeciso	3
	Discorda	2
	Discorda totalmente	1
Afirmação desfavorável (ou negativa)	Concorda totalmente	1
	Concorda	2
	Indeciso	3
	Discorda	4
	Discorda totalmente	5

Quadro 3 - Esquema para atribuir números numa escala Likert

Fonte: adaptado de Rensis Likert (1932, p. 131).

A fim de sistematizar e obter as informações referentes aos cursos realizados pelo Instituto CENTEC, foi elaborado pelo pesquisador, especificamente para este trabalho, um modelo de formulário disposto no apêndice.

Estes formulários foram aplicados ao término dos cursos para os alunos, professor e coordenador com o intuito de obter a sua avaliação em reação à qualidade percebida do serviço em estudo.

Nesta pesquisa, o estudo de caso foi realizado no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú, pertencente ao Instituto Centro de Ensino Tecnológico – CENTEC, onde foram utilizadas as seguintes técnicas de observação direta intensiva: entrevista semi-estruturada e observação. A investigação do estudo de caso foi completada pela execução da pesquisa de campo exploratório-descritiva, combinada com a observação sistemática e participante do coordenador, professores e alunos dos cursos da área da construção civil.

3.5 Tratamento e análise de dados

Segundo Lakatos e Marconi (2002), a coleta dos dados na execução da pesquisa é a etapa iniciada pela aplicação dos instrumentos elaborados e das técnicas selecionadas, a fim de se efetuar a coleta dos dados previstos.

Outro aspecto importante é o perfeito entrosamento das tarefas organizacionais e administrativas com as científicas, obedecendo aos prazos estipulados, aos orçamentos previstos, ao preparo do pessoal. Quanto mais planejamento for feito previamente, menos desperdício de tempo haverá no trabalho de campo propriamente dito, facilitando a etapa seguinte.

O tratamento das informações obtidas pode ser processado de forma quantitativa, utilizando-se procedimentos estatísticos, ou de forma qualitativa que se refere à interpretação e expressão dos significados lógicos dos dados coletados, tendo por base o marco teórico do trabalho.

Além dos resultados da pesquisa bibliográfica e das evidências empíricas que colaboram para a execução dos objetivos desse projeto de pesquisa, outro ponto favorável dessa metodologia foi a interação profissional que surgiu, entre o pesquisador e o objeto de estudo a partir de uma relação de confiança construída durante as atividades de campo.

Conforme Fauze (1996), a amostragem está baseada em duas premissas. A primeira é de uma similaridade suficiente entre os elementos de uma população, de tal forma onde poucos representarão adequadamente as características deste universo; a segunda é a da discrepância entre os valores das variáveis na população (parâmetros) e aqueles obtidos na amostra (estatísticas). Essa realidade é minimizada, pois, enquanto algumas medições subestimam o valor do parâmetro, outras o superestimam, e desde que a amostra tenha sido adequadamente obtida, essas variações tendem a contrabalançarem-se e a anularem umas às outras, resultando em medidas na amostra, geralmente, próximas às da população.

Foram utilizados como estudo de caso dois cursos da área de construção civil realizados no CVT de Maracanaú do total de 38 (trinta e oito cursos) realizados pelo Instituto CENTEC, distribuídos em 20 (vinte) unidades no interior do Estado do Ceará. Nesses cursos foram atendidas 760 pessoas, destas, 42 (quarenta e duas) foram atendidas no CVT Maracanaú.

A análise dos dados realizada nesta pesquisa foi qualitativa e está apresentada no próximo capítulo. O caminho percorrido para a execução deste trabalho pode ser visualizado através da Figura 4 a seguir.

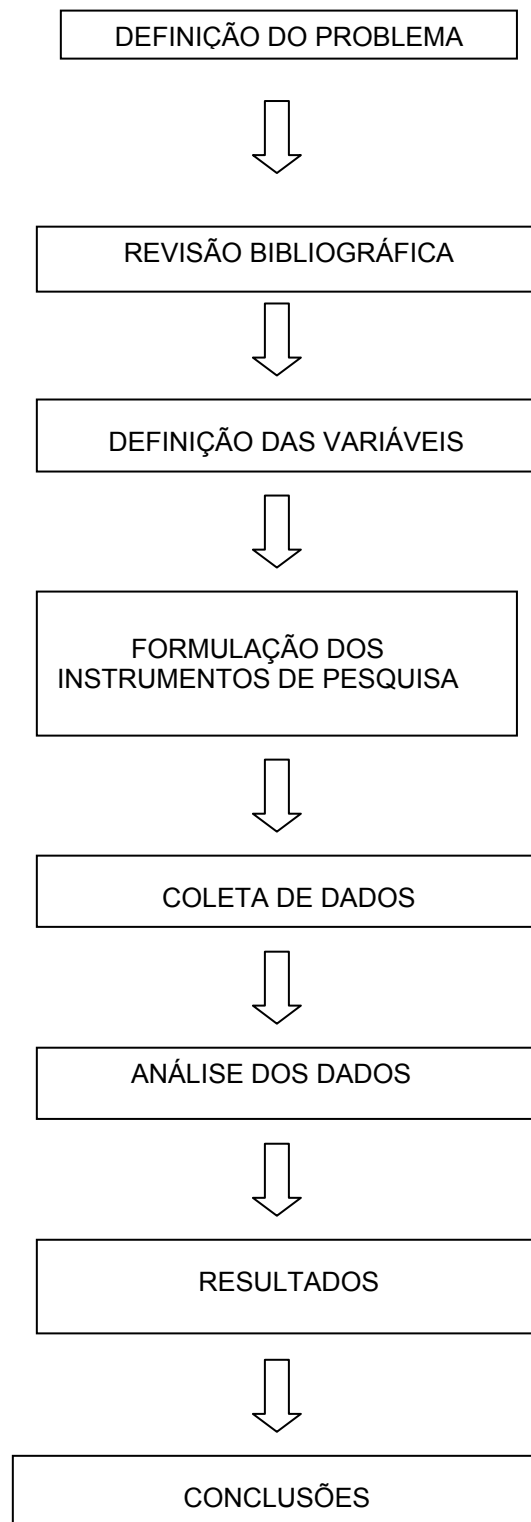


Figura 4 - Metodologia do trabalho

CAPÍTULO 4 - APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta dissertação, o processo de realização dos cursos profissionalizantes da área da construção civil no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú foi analisado sob o enfoque da qualidade em serviços, abordando as condições de ensino relativas à infra-estrutura física, logística do ambiente educacional, corpo docente, ementas, metodologias, organização didático-pedagógica e o perfil dos alunos na melhoria da qualidade em serviços oferecida pela citada instituição.

Segundo Lakatos e Marconi (2002, p.35), a análise dos dados é a tentativa de evidenciar as relações existentes entre o fenômeno estudado e outros fatores. Essas relações podem ser “estabelecidas em função de suas propriedades relacionadas de causa-efeito, produtor-produto, de correlações, de análise de conteúdo etc.”.

Este capítulo relata o estudo de caso e analisa qualitativamente os resultados obtidos na pesquisa, fundamentando-se teoricamente no conteúdo do Capítulo 2 desta dissertação.

4.1 Descrição da pesquisa – estudo de caso

De acordo com os dados obtidos do Instituto CENTEC há trinta e oito unidades CVT que realizam cursos profissionalizantes no interior do Estado do Ceará.

A pesquisa de campo deste trabalho foi realizada no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú, a escolha deste foi intencional.

Para analisar o processo de realização dos cursos da área da construção civil adotada pelo já citado CVT, foram escolhidos os cursos de eletricista predial e bombeiro hidráulico, demandados pela comunidade do Jardim das Maravilhas em parceria com a Prefeitura Municipal de Maracanaú.

Para tanto, foram realizadas entrevistas com o coordenador da unidade, os professores dos cursos e os alunos que concluíram os cursos e foram certificados ao término do processo.

A entrevista foi realizada no término dos cursos e teve como objetivo conhecer a satisfação destes. A seguir é apresentado o resultado da investigação.

4.1.1 Caracterização dos cursos de formação inicial e continuada realizada pelo Instituto CENTEC

Funcionando como centro de referência da educação profissional, o Instituto CENTEC atua na qualificação e requalificação dos recursos humanos através da formação inicial e continuada de trabalhadores, dos cursos de educação profissionais técnica de nível médio e dos cursos de educação tecnológica de graduação e de pós-graduação, em áreas estratégicas para o desenvolvimento sustentável do Estado do Ceará.

A estrutura organizacional do Instituto CENTEC é composta pela Sede, localizada em Fortaleza, por 4 (quatro) Faculdades de Tecnologia CENTEC - FTC Cariri, localizadas em Juazeiro do Norte, Limoeiro do Norte, Quixeramobim e Sobral, e, ainda, pelos 04 CVTEC e 34 (trinta e quatro) Centros Vocacionais Tecnológicos – CVT, distribuídos em diferentes municípios.

Os CVT são unidades operacionais que atuam na formação inicial e continuada de trabalhadores e na extensão tecnológica, prestando consultoria, difundindo e transferindo os conhecimentos de acordo com a vocação e as necessidades de cada região de abrangência e prestando assistência aos projetos produtivos e comunitários. Essas ações são dimensionadas de acordo com a potencialidade dos municípios, mas todos eles possuem na sua infra-estrutura, laboratórios de Física, Química, Biologia, Informática, Eletromecânica e salas profissionalizantes.

Além disso, atua em cursos básicos profissionalizantes nas áreas de Agropecuária, Comércio, Construção Civil, Gestão, Indústria, Informática, Meio Ambiente e Química em parceria com diversas Instituições. Oportuniza, também, a melhoria e o aperfeiçoamento do processo educacional do Estado, através da capacitação dos professores e práticas laboratoriais para alunos das escolas públicas em Física, Química, Biologia, Matemática e Informática e nos serviços de elaboração de projetos produtivos, consultoria técnica e gerencial, assistência tecnológica e difusão de tecnologia para o desenvolvimento dos processos produtivos do Estado do Ceará.

Atualmente, grande parte dos custos de operação dos centros são recursos oriundos do Governo do estado do Ceará através do Contrato de Gestão, onde se

definem as metas a serem realizadas durante o ano. As metas previstas para os CVT são as seguintes:

- Realizar treinamentos e ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, visando capacitar, qualificar e requalificar trabalhadores;
- Melhorar o perfil dos trabalhadores já inseridos no mercado de trabalho e capacitarem jovens e trabalhadores iniciantes nesse segmento através da qualificação profissional;
- Elevar o desempenho das pequenas e micro-empresa e dos profissionais autônomos através da atualização tecnológica e gerencial;
- Promover a expansão do emprego e a melhoria do nível de renda através da integração da capacitação de pessoal com a elaboração de projetos, inclusive acompanhando o financiamento e a execução;
- Capacitação dos professores da rede pública de ensino nas áreas de informática, física, química, biologia e matemática;
- Apoiar a melhoria e o aperfeiçoamento do processo educacional do Estado através da capacitação em ciências, composto por cursos teóricos e práticas laboratoriais em física, química, biologia, matemática e informática.

Definido as metas para cada CVT de acordo com o Contrato de Gestão, são abertas inscrições para os cursos onde o aluno preenche uma ficha de pré-inscrição para seleção junto ao curso. A inscrição para os cursos de formação inicial e continuada é aberta para todos os interessados independentes da classe social, a única exigência é que possuam idade acima de 16 anos. No caso de cursos de aperfeiçoamento, é necessário possuir conhecimento da área que pretende realizar o curso.

No ato da Inscrição, é mostrado ao aluno o conteúdo programático do curso e o horário que vai ser ministrado, podendo ser pela manhã, tarde e noite. Os cursos possuem módulos de 60 ou 120 horas aula e são divididos em horas básicas e específicas, geralmente, a carga horária diária é de 04 horas aula e quando a turma é formada, inicia-se o curso.

As ações de qualificação profissional são acompanhadas por professores e pedagogos que atualizam, periodicamente, a metodologia e o material didático empregados, tais como: Kit aluno (composto de caderno tecnológico, pasta, caneta e crachá) e os Kits utilizados pelos professores. A capacitação é realizada através

de cursos ministrados por profissionais capacitados e treinados em repasses, adotando uma metodologia na qual o instrutor é um facilitador do conhecimento a ser adquirido; construindo-se um aprendizado não apenas pessoal, mas de forma que o capacitado seja capaz de repassar o conhecimento adquirido. Sendo estes cursos com participação integral dos alunos de forma a quebrar a relação agente ativo (professor – só fala) e agente passivo (aluno – só escuta), para isso, utilizam-se, além da técnica e conhecimento dos instrutores, instrumentos áudio visuais (vídeo cassete, retro projetor e computadores) e aulas práticas de forma a facilitar o aprendizado.

O treinando é avaliado no decorrer do curso por meio de entrevistas, questionários, atividades escritas e práticas, sendo considerados, ainda, os níveis de frequência e de participação do mesmo em percentuais não inferiores a 75%. Ao término de cada curso, é realizada a avaliação do aluno e do professor, caso seja aprovado é fornecido certificado para o mesmo.

Os cursos previstos para os CVT são de acordo com a demanda do município e/ou estimular as potencialidades da região. Os cursos são fornecidos na área da construção civil de acordo com o Quadro 4.

Distribuídos em áreas profissionais de acordo com a resolução CNE/CEB Nº 04/99

Nº	Ação de Qualificação	Área profissional	Treinandos	Carga Horária
01	Bombeiro Hidráulico	Construção civil	20	60
02	Eletricista Predial I	Construção civil	20	60
03	Eletrônica Básica I	Construção civil	20	60
04	Projetos Elétricos	Construção civil	20	60
05	Ajudante da Construção Civil	Construção civil	20	60
06	Armador Ferreiro	Construção civil	20	60
07	Artífice da Construção Civil I	Construção civil	20	60
08	Artífice da Construção Civil II	Construção civil	20	60
09	Calceteiro	Construção civil	20	60
10	Carpinteiro de Formas	Construção civil	20	60
11	Comandos Elétricos	Construção civil	20	60
12	Concreto Pré-moldado	Construção civil	20	60
13	Construção de Cisternas de Placas	Construção civil	20	60
14	Fabricação de Paralelepípedos	Construção civil	20	60
15	Mestre de Obras I	Construção civil	20	60
16	Mestre de Obras II	Construção civil	20	60
17	Solo Cal	Construção Civil	20	60

Quadro 4 - Cursos ofertados pelos CVT, na área de construção civil

Fonte: Arquivo do Instituto CENTEC - 2006

O Instituto CENTEC, através das Faculdades CENTEC, CVTEC e CVT, atende os 184 municípios do Estado do Ceará com seus cursos profissionalizantes, cursos de nível superior e também através da prestação de serviços como análises de água, de solos, de alimentos, entre outros.

Sua estrutura de ensino, de cunho essencialmente prático, está orientada para capacitar pessoas para o trabalho profissional no campo dos serviços técnicos com seus cursos de formação inicial e continuada e na área de processos produtivos, de preferência os relacionados com as tecnologias que venham a desenvolver ou beneficiar os recursos naturais da região.

No conteúdo programático dos cursos, são trabalhadas habilidades básicas, específicas e de gestão. As habilidades “básicas” são entendidas como o domínio funcional da leitura, escrita e cálculo no contexto do cotidiano pessoal e profissional. As habilidades de “gestão” são compreendidas como competências de autogestão, associativa e de empreendedorismo. Quanto às habilidades “específicas”, são definidas como atitudes, conhecimentos técnicos e as demandas por ocupações no mercado de trabalho.

Em relação aos objetivos dos cursos, há clareza nas ações dos CVT de que os mesmos estão situados numa perspectiva teórica de articulação dinâmica entre a qualificação e o que ocorre no mercado de trabalho, mercado este sob os efeitos da rápida evolução tecnológica gerando, constantemente, novas ofertas e exigências de competências.

Há uma preocupação com o acompanhamento e avaliação no sentido amplo, não só na qualidade do ensino ministrado, mas da competência e envolvimento dos professores, assim como os aspectos organizacionais da instituição como gerenciamento, planejamento pedagógico, metodologias, recursos didáticos e operacionais.

Segundo a Secretaria da Ciência e Tecnologia do Ceará (2006, p.13), um aspecto fundamental na avaliação é o “das dimensões sociais e profissionais presentes nas expectativas do treinando em participar dos cursos”, é o que se chama avaliação de entrada, diagnóstica, função relevante da avaliação. Não só diz-se que será necessário avaliar as “aspirações e motivações do treinando com as ações de seu cadastro, seleção e qualificação profissional, bem como os aspectos da educação profissional inerente aos treinandos buscando verificar em que isto melhorou a qualidade dos serviços prestados do participante do treinamento”.

4.1.2 Caracterização do Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú

O Centro Vocacional tecnológico está sediado no município de Maracanaú desde 10 de fevereiro de 2005. Dentre os seus clientes estão as pessoas fora do mercado de trabalho, que não tem profissão definida ou precisam aperfeiçoar os seus conhecimentos em áreas específicas.

A infra-estrutura deste estabelecimento de ensino é a mesma presente nas outras 33 unidades de ensino, acrescida de algum ambiente, dependendo da vocação local e é composta dos seguintes ambientes, conforme o Quadro 5.

AMBIENTE	ESTRUTURA
Secretaria	Computador com software de inscrição e cadastro dos alunos, fax e telefone
Biblioteca	Composta de livros didáticos e software de pesquisas
Sala dos Professores	Composto de 02 computadores e mesa de reunião.
Salas de Aula	Ambiente refrigerado com capacidade par 25 alunos e recursos áudio visuais (retro projetor, vídeo, dvd e projetor de multimídia)
Laboratório de Física	Composto de instrumentos e equipamentos necessários para as práticas de física relacionadas com a mecânica, calor, acústica, ótica, eletricidade e magnetismo.
Laboratório de Química	Composto de vidrarias, reagentes, balanças, microscópio, fotômetro e outros instrumentos necessários para análises e investigações científicas ligadas às práticas de química.
Laboratório de Biologia	Equipado com instrumentos e materiais de botânica, zoologia e anatomia necessários para as práticas de biologia, e amostras da fauna e flora da região.
Laboratório de Informática	Possui 10 computadores, conectados à rede internet, com software de cursos básicos e avançados na área de informática e é utilizada no ensino a distância, via Internet.
Laboratório de Eletromecânica	Equipado com ferramentas e instrumentos necessários para ministrar a parte prática dos cursos profissionalizantes nas áreas de mecânica automotiva, soldagem e manutenção de eletrodomésticos.

Quadro 5 - Infra-estrutura

Fonte: Instituto CENTEC (2006).

Segundo os funcionários do CVT Maracanaú, o corpo técnico e administrativo é caracterizado pelas seguintes atividades, conforme Quadro 6:

ATIVIDADES	RESPONSÁVEL PELO SETOR
Recepção, inscrição e cadastro dos alunos	Secretária
Administra as atividades da sua unidade, planejando, controlando, avaliando e aperfeiçoando produtos e serviços, projetos, sistemas, procedimentos e métodos, objetivando contribuir para um fluxo normal de trabalho bem como para o alcance de metas e resultados estabelecidos.	Coordenador
Realizam os cursos de Formação Inicial e Continuada, capacitam os professores e alunos das escolas públicas em práticas laboratoriais de ciências. Elaboram e realizam consultorias em projetos produtivos solicitados pela comunidade.	Técnicos com formação em Engenharia Civil, Engenharia Mecânica, Tecnologia de Alimentos, Engenharia Agrônômica e Biologia.
Manutenção dos equipamentos laboratoriais	Auxiliar de laboratório
Limpeza e vigilância do Centro	Porteiros, serviços gerais e vigias.

Quadro 6 - Corpo técnico e administrativo
Fonte: Instituto CENTEC (2006).

De acordo com o Setor de Recursos Humanos do Instituto CENTEC, todos os cargos e funções possuem sua descrição genérica alinhados com a arquitetura organizacional da instituição, sendo constituída pelo título, pelo eixo de carreira e pelas principais responsabilidades. Segue abaixo a descrição sumária de cargos:

a) Coordenador CVT

- Sumário: Administra as atividades da sua unidade, planejando, controlando, avaliando e aperfeiçoando produtos e serviços, projetos, sistemas, procedimentos e métodos, objetivando contribuir para um fluxo normal de trabalho bem como para o alcance das metas e resultados estabelecidos.
- Escolaridade: Nível superior, preferencialmente pós - graduação em área de interesse do Instituto CENTEC.
- Experiência: Preferencialmente, 2 anos como gestor.

b) Técnico em Desenvolvimento Tecnológico

- Sumário: Analisa, interpreta, implementa, avalia e monitora políticas, diretrizes, procedimentos e métodos, produtos e serviços, projetos e sistemas relacionados com a viabilização da citada empresa. Executa ações de capacitação de profissionais através da formação inicial e continuada de trabalhadores em complementação à qualificação técnica e tecnológica. Ministra aulas teóricas e práticas em salas, laboratórios e oficinas de acordo com os programas estabelecidos para o ensino profissionalizante.
- Escolaridade: Nível superior em área de interesse do Instituto CENTEC.
- Experiência: Preferencialmente, 1 ano em cargos técnicos.

c) Assistente Técnico

- Sumário: Executa, acompanha e controla as atividades relativas à sua área de trabalho e outras atividades próprias da rotina técnica – administrativa, aplicando conhecimentos adquiridos e normas próprias desta Instituição, para garantir as condições de funcionamento regular e eficiente da unidade para a qual colabora.
- Escolaridade: Ensino médio.
- Experiência: Preferencialmente, 2 anos em cargos técnicos de nível médio e cursos técnicos relacionados aos qualificadores do cargo.

d) Assistente Administrativo

- Sumário: Executa serviços gerais de escritório, tais como, separação e classificação de documentos e correspondências, transcrição de dados para controles específicos, prestação de informações aos diversos setores, participação na organização de arquivos e fichários, digitação de trabalhos diversos, de acordo com processos e rotinas estabelecidas, bem como elabora relatórios, gráficos e demonstrativos em geral. Compila e analisa informações estatísticas, fluxogramas e demais instrumentos de informação, objetivando o acompanhamento e o controle de trabalhos relativos à sua área de atuação, assim como o fornecimento de subsídios para análise e tomada de decisão das diversas áreas.
- Escolaridade: Ensino médio.
- Experiência: Preferencialmente, 2 anos no cargo.

e) Auxiliar de Serviços Gerais

- Sumário: Executa serviços internos e externos, considerando instruções estabelecidas, bem como executa trabalhos de segurança, limpeza e conservação em bens móveis e imóveis. Além disso, agiliza carga, descarga e transporte de material pertinente às áreas internas do Instituto, distribuindo documentos, efetuando pequenas compras de materiais de urgência, devendo realizar, também, pequenos mandados.
- Escolaridade: Ensino médio.
- Experiência: Preferencialmente, 2 anos no cargo.

O Centro Vocacional Tecnológico – CVT de Maracanaú atua na melhoria do perfil dos profissionais encontrados no mercado de trabalho e na capacitação de jovens e trabalhadores candidatos a esse mercado através da qualificação profissional. Atua na melhoria e o aperfeiçoamento do processo educacional do Estado através da capacitação em ciências, composta por cursos teóricos e práticas laboratoriais em física, química, biologia, matemática e informática, para os professores e alunos da rede pública. Promove, também, a oportunidade do emprego e a melhoria do nível de renda, através da integração da capacitação de pessoal com a elaboração de projetos, inclusive acompanhando o financiamento e execução.

4.1.3 Caracterização dos cursos realizados no Centro Vocacional Tecnológico de Maracanaú

Segundo relato do coordenador e dos professores da unidade, os cursos são realizados de acordo com a demanda do município e as metas previstas pelo contrato de gestão realizado com o Governo do Estado.

Desde sua inauguração até o mês de julho de 2007, foram realizados 96 (noventa e seis) cursos, sendo capacitados 1.908 (um mil novecentos e oito) profissionais nas áreas de informática, construção civil, indústria, gestão, comércio, meio ambiente, agropecuária e química. Apresentamos na Figura 5, a distribuição por áreas atendida por este CVT.

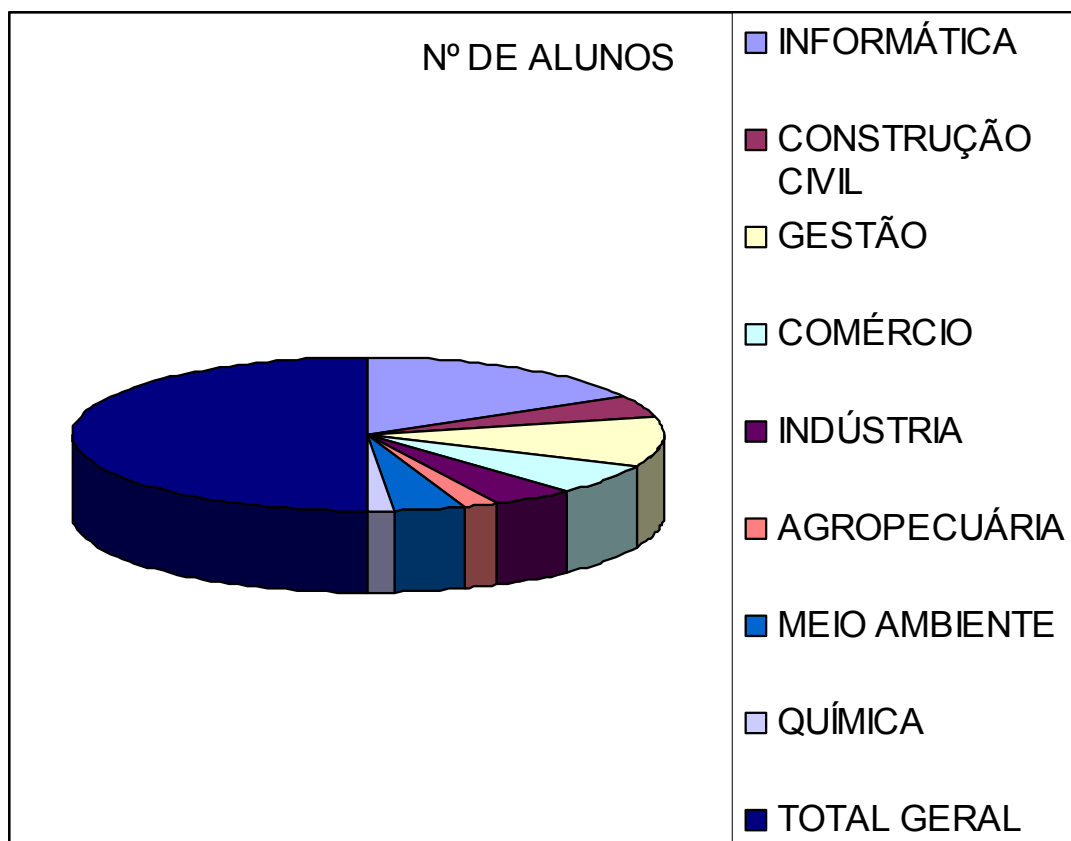


Figura 5 - Distribuição de cursos nas áreas atendidas pelo CVT de Maracanaú
 Fonte: Instituto CENTEC – CVT Maracanaú (2006).

Dentre os cursos demandados pelo município, os de informática capacitaram maior número de pessoas com o total de 38 (trinta e oito) cursos com 638 (seiscentos e trinta e oito) pessoas atendidas com esta ferramenta de trabalho.

Na área de gestão, foram atendidas 398 (trezentos e noventa e oito) pessoas com os cursos de qualidade no atendimento, técnica de vendas, tele marketing, cooperativismo e secretariado básico.

Nas áreas de agropecuária e química, foram atendidas 129 (cento e vinte e nove) pessoas com cursos de horta orgânica, farmácia viva, boas práticas de fabricação de chocolate e processamento de frutos. Nas outras áreas, foram realizados diversos cursos, dentre eles, administração de almoxarifado, fabricação de produtos de limpeza, formação de garçom, gestão ambiental, entre outros.

Na área de construção civil, foram realizados 08 (oito) cursos com 180 (cento e oitenta) pessoas qualificadas nos cursos de eletricista predial e comandos elétricos. Todos com carga horária de 60 horas aula e foram ministrados por

diversos professores. Os de Eletricista Predial e Comandos Elétricos foram realizados por um engenheiro eletricista.

Segundo informação do coordenador do CVT em questão, o professor do curso da área da construção civil é formado em Engenharia Elétrica com especialização na área de informática.

Conforme o docente, nestes cursos, são fornecidos cadernos tecnológicos para realização dos mesmos. Eletricista Predial, por exemplo, o conteúdo programático é dividido em horas básicas, específicas e gestão. As básicas são realizadas em 04 (quatro) horas onde são abordados os seguintes conteúdos: Trabalho; Nossa história; Vida de trabalhador; Nossa causa (A Cidadania); O Público e o privado; O prazer do consumo e o sacrifício do trabalho; A História caminha porque nós a fazemos; Olhando um pouco mais adiante; Um pouco de nossa organização produtiva; e sobre o cidadão criança.

No curso de eletricista predial, são 52 (cinquenta e duas) horas específicas, onde são abordados os seguintes conteúdos: Projetos elétricos; Simbologia; Noções de grandezas elétricas; Execução e manutenção de circuitos elétricos; Execução e manutenção de terminais elétricos; Medicina e segurança no trabalho em instalações elétricas; Práticas de execução e manutenção de instalações elétricas; Tubulações elétricas; Normas técnicas da ABNT e concessionária; Execução e manutenção de quadros de distribuição e grupo gerador.

O conteúdo de gestão está disposto em 04 (quatro) horas, onde são abordados os seguintes conteúdos: Planejamento (conceitos e roteiro); Serviços (pesquisa de mercado, orçamento, formação de preços dos serviços).

A metodologia de ensino abordada nos treinamentos volta-se para a prática experimental do conteúdo programático por meio de tarefas, tais como: aulas teóricas; dinâmicas de grupo; debates; aulas práticas a serem executadas no ambiente de sala de aula, em empresas e/ou no campo.

Os técnicos da área desenvolvem as práticas operacionais, as matérias cujo conhecimento deve ser ministrado, estabelecendo e ordenando os seus conteúdos, para desenvolver o ensino como método e oportunidade. Organizam o plano de aula, escolhendo a metodologia a ser adotada e preparando os recursos didáticos convenientes para facilitar o desenvolvimento dos cursos.

As aulas são ministradas explicando os fundamentos teóricos, ensinando as suas aplicações e orientando os trabalhos em sala de aula, para habilitar os alunos a

utilizarem corretamente os conhecimentos relacionados com a execução das práticas operacionais.

Segundo informações do Instituto CENTEC, no Contrato de Gestão, para o período de abril a setembro de 2007, estão previstos para as unidades CVT o total de 15.085 (quinze mil e oitenta e cinco) trabalhadores que serão beneficiados com os cursos de formação inicial e continuados. Destes, 403 (quatrocentos e três) pessoas serão atendidos pelo CVT de Maracanaú.

Para o coordenador da unidade, dentre as áreas demandadas para o município, foram previstos a capacitação em agropecuária, comércio, construção civil, gestão, indústria, informática e química. Apresentamos na Figura 6, a distribuição de alunos por áreas atendidas pela unidade.

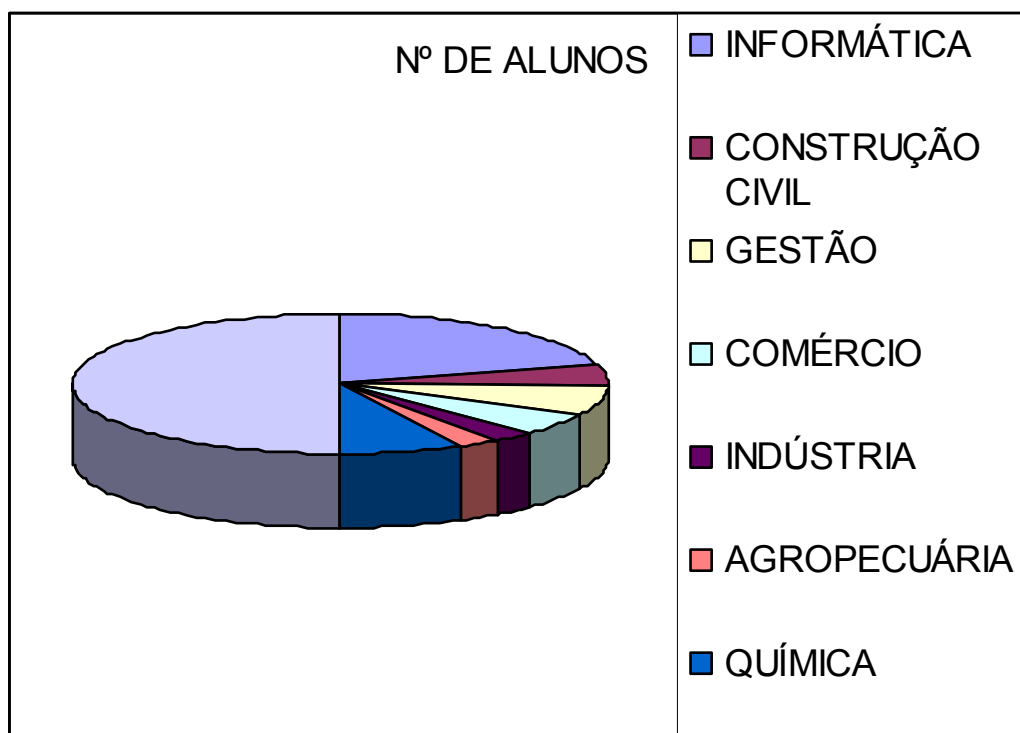


Figura 6 - Distribuição de alunos por áreas previstas para o CVT de Maracanaú
Fonte: Instituto CENTEC – CVT Maracanaú (2006)..

4.1.4 Caracterização do fluxo do processo

O esquema seguinte demonstra a sequência e a nomenclatura das etapas de realização dos processos referente aos cursos acontecidos no CVT, onde foi desenvolvida esta pesquisa, de acordo com os dados obtidos da entrevista, conforme a Figura 7 exposta a seguir.

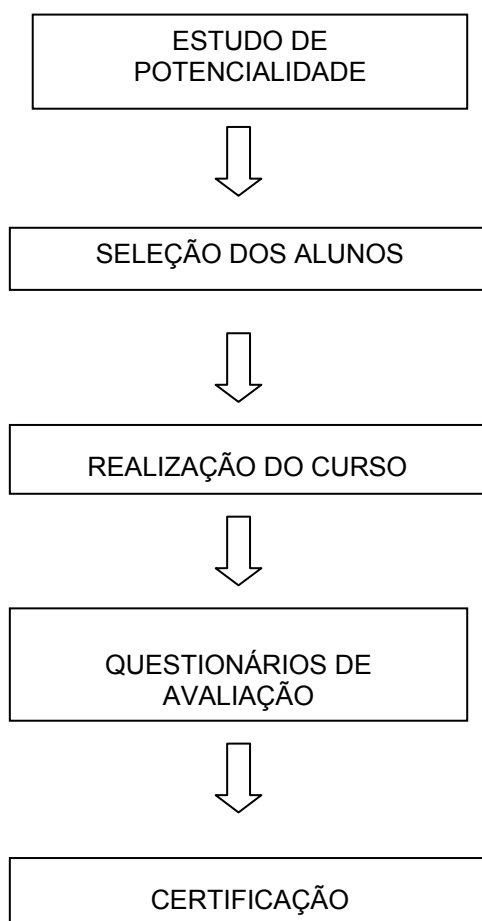


Figura 7 - Esquema da sequência das etapas de realização dos cursos
Fonte: Pesquisa direta (2007)

Estas etapas são caracterizadas a seguir, de acordo com os dados coletados em entrevista com os funcionários da unidade CVT.

ETAPA 1: ESTUDO DE POTENCIALIDADE

O estudo de potencialidade é realizado pelo Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE), órgão de Governo responsável pela geração de estudos, pesquisas e informações socioeconômicas e geográficas que viabilizem a avaliação e elaboração de estratégias e políticas públicas para o desenvolvimento do Ceará. Nesse propósito, o novo órgão agrega as atividades principais que vinham sendo desenvolvidas pelo Centro de Estratégias de Desenvolvimento do Estado do Ceará (CED) e pelo Instituto de Pesquisa e Informação do Estado do Ceará (IPLANCE).

Nas informações do IPECE, em seu Anuário Estatístico do Ceará em 2006, as vocações econômicas do município de Maracanaú são: algodão, plantas aromáticas e medicinais, laticínios, britamento, aparelho e outros trabalhos em pedra, fabricação de artefatos têxteis e bolachas, defensivos, fungicidas, herbicidas, massas alimentícias, material elétricos para veículos, materiais elétricos e de comunicação e medicamentos.

ETAPA 2: SELEÇÃO DOS ALUNOS

Os cursos de Formação Inicial e Continuada são demandados pela comunidade e as vocações do município. De acordo com o coordenador do CVT, os interessados em participarem dos cursos, preenchem um questionário contemplando dados do proponente ao curso, dentre eles, endereço, escolaridade, grau de conhecimento da área e o número da inscrição.

Durante esse processo, são informados todos os cursos realizados na rede CVT nas áreas da construção civil, agropecuária, indústria, comércio, gestão, informática, química, recursos pesqueiro e meio ambiente, totalizando 128 capacitações, conforme a necessidade do mercado local de cada município do Ceará.

Após a escolha dos cursos, é realizada uma entrevista com os professores da área, onde é feita a seleção dos alunos. Assim, são analisadas as competências e as habilidades dos aprendizes nas áreas pretendidas. Essas oportunidades destinam-se aquelas pessoas fora do mercado de trabalho e sem condições de ingressar em cursos formais de longa duração ou em cursos técnicos.

ETAPA 3: REALIZAÇÃO DOS CURSOS

Conforme os professores do CVT, os cursos são de cunho essencialmente prático, orientados em capacitar pessoas para o trabalho profissional no campo dos serviços técnicos nas diversas áreas de vocação do município.

Os profissionalizantes da área da construção civil são compostos de módulos de 60 horas, a turma geralmente é formada com 20 alunos com carga horária diária de 04 horas aula e os alunos precisam ter idade mínima de 16 anos.

No início das aulas é preenchida uma ficha de cadastro do treinando, o material de embasamento para definir o seu perfil e as condições sócio – econômicas onde o mesmo está inserido. Estas fichas são endereçadas ao Sistema Nacional de Emprego – SINE/CE ou outras formas de encaminhamento para emprego dentro do município. Segue em anexo o questionário aplicado.

Segundo o Coordenador do CVT, os cursos ministrados são realizados por profissionais capacitados e treinados em repasses, através de metodologias na qual o instrutor é um facilitador do conhecimento a ser adquirido, construindo-se um aprendizado não apenas pessoal, mas de forma que o aluno seja capaz de repassar o conhecimento adquirido. Sendo estes cursos com participação integral dos educando de forma a quebrar a relação agente ativo (professor – só expõe) e agente passivo (aluno – só escuta), para isso será utilizado, além da técnica e conhecimento dos instrutores, instrumentos áudio visuais (retro projetor, DVD e projetor de multimídia) e aulas práticas de forma a facilitar o aprendizado.

ETAPA 4: QUESTIONÁRIOS DE AVALIAÇÃO

Existe, ainda, a aplicação de questionários para os alunos avaliarem o curso e o instrutor, composto de 10 perguntas e com respostas ruim, regular, bom e ótimo. Segue em anexo os questionários aplicados Anexo A – Avaliação do curso e Anexo B – Avaliação do instrutor.

Esses formulários são aplicados pelo coordenador ou outro professor que não realizou o curso, para os alunos ficarem à vontade em suas respostas. Estes resultados são enviados, mensalmente, para a Divisão de Qualificação Profissional do CENTEC sede, onde são tabulados e enviados para o Governo do Estado do Ceará.

ETAPA 5: CERTIFICAÇÃO

Segundo o coordenador do CVT, são aplicadas avaliações durante a realização dos módulos e somente serão certificados os alunos que tiverem no mínimo 85% de presença comprovada pelos facilitadores.

4.2 Análises dos dados

A análise dos dados aconteceu da seguinte maneira: inicialmente foi realizado o confronto entre os dados coletados nas entrevistas com o coordenador do CVT, professores dos cursos da área da construção civil e os alunos concludentes dos cursos.

No CVT de Maracanaú, foram realizados dois cursos na área de construção civil com previsão de quarenta alunos no período de abril a setembro de 2007 de acordo com as metas previstas no Contrato de Gestão, sendo que quarenta e dois alunos concluíram os cursos de formação inicial e continuada. Nesta pesquisa, foram selecionados quarenta e dois alunos, o coordenador da unidade e dois professores que ministraram os cursos. Estas quarenta e cinco pessoas constituem, então, a população considerada no trabalho.

Segundo informações do Instituto CENTEC, em conformidade com o Contrato de Gestão realizado com o Governo do Estado do Ceará, foram previstos para os meses de abril a setembro as seguintes metas, conforme Quadro 7, descrito abaixo:

METAS	NÚMERO DE TREINANDOS
Área dos cursos de formação inicial e continuada:	
Agropecuária	0
Comércio	20
Construção Civil	40
Gestão	60
Indústria	20
Informática	163
Meio Ambiente	0
Química	60
Recursos pesqueiros	0
Capacitação dos professores das escolas públicas	20
Práticas laboratoriais para alunos das escolas públicas	120

Quadro 7 - Metas do Contrato de Gestão para o CVT de Maracanaú
Fonte: Instituto CENTEC (2007).

Em seguida, o processo de realização dos cursos foi analisado e caracterizado sob a óptica da qualidade em serviços, abordando a qualidade percebida pelos clientes, por meio dos dados das entrevistas realizadas com os

clientes internos e externos a respeito de sua satisfação com os seguintes elementos: infra-estrutura, corpo técnico e administrativo, conteúdo programático, conhecimento dos processos construtivos e qualidade em serviços.

Conforme Fauze (1996, p. 97), “na escala somatória ou escala Likert, aos vários graus de concordância/ discordância são atribuídos números para indicar a direção da atitude do respondente”. Adotaremos nos questionários aplicados, o valor da pontuação variando de 1 a 5, conforme Quadro 8:

Tipo de Afirmação	Grau de concordância / discordância	Valor da pontuação
Afirmação favorável (ou positiva)	Muito satisfatório	5
	Razoavelmente satisfatório	4
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3
	Um pouco insatisfatório	2
	Muito insatisfatório	1

Quadro 8 - Esquema adotado para atribuir números numa escala Likert

Fonte: adaptado de Rensis Likert (1932).

No formulário 1 do apêndice foi perguntado ao coordenador se em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de infra-estrutura física prestados pelo Instituto CENTEC, onde utilizando-se a escala de Likert, foi considerado a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 9:

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à infra-estrutura (salas de aula, laboratórios e equipamentos)	Muito satisfatório	5	1	5	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 9 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 1

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelo coordenador com relação à infra-estrutura da unidade, a média foi 5 e, mesmo tendo sido implantado em 2005, atende satisfatoriamente os cursos realizados.

Na pergunta seguinte, em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de logística do ambiente educacional prestados pelo Instituto CENTEC, onde utilizando-se a escala de Likert, foi considerado a frequência das respostas e obtida a média 4, conforme Quadro 10:

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à logística do ambiente educacional	Muito satisfatório	5			4
	Razoavelmente satisfatório	4	1	4	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 10 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 2

Fonte: elaborado pelo autor

Com relação à logística do ambiente educacional, a média quatro foi considerado razoavelmente satisfatório, visto que existiam diversos problemas em realizar visitas técnicas no município ou fora dele, devido à dificuldade de se obter transporte para os alunos.

Na opinião do coordenador, a metodologia abordada nos cursos atende satisfatoriamente as expectativas dos alunos, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 11.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à metodologia	Muito satisfatório	5	1	5	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 11 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 3

Fonte: elaborado pelo autor

A metodologia aplicada nos cursos da área da construção civil atende satisfatoriamente nos cursos realizados, na visão do coordenador obtendo a nota cinco.

Na opinião do coordenador, a didática abordada nos cursos atende satisfatoriamente as expectativas dos alunos, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4, conforme Quadro 12.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação a didática	Muito satisfatório	5	1	5	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 12 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 4

Fonte: elaborado pelo autor

A didática abordada pelos professores nos cursos da área da construção civil atende satisfatoriamente nos cursos realizados, conforme nota cinco aplicadas pelo coordenador.

Na opinião do coordenador, em termos gerais, o corpo docente atende satisfatoriamente ao aluno para que ele forneça uma prestação de serviços com qualidade ao término do curso, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4, conforme Quadro 13.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação ao corpo docente	Muito satisfatório	5			4
	Razoavelmente satisfatório	4	1	4	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 13 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 5

Fonte: elaborado pelo autor

Na visão do coordenador da unidade, o corpo docente necessita constantemente de cursos de aperfeiçoamento e reciclagem, pois as ofertas de produtos e serviços na área são renovadas e aperfeiçoadas constantemente.

Na opinião do coordenador, em termos gerais, como ele avaliaria os alunos na melhoria da qualidade dos serviços em instalações elétricas após a conclusão do curso, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 14.

Grau de satisfação em relação à melhoria da qualidade dos serviços dos alunos	Muito satisfatório	5	1	5	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 14 - Quadro resumo do formulário 1 aplicados na pergunta 6

Fonte: elaborado pelo autor

Segundo o coordenador, após o término dos cursos, os alunos estão aptos a fornecerem os seus serviços com qualidade em instalações hidráulicas e elétricas em prédios residenciais.

No formulário 2 do apêndice foi perguntado aos dois professores se em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de infra-estrutura física prestados pelo Instituto CENTEC, onde utilizando-se a escala de Likert, foi considerado a frequência das respostas e obtida a média 4, conforme Quadro 15.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à infra-estrutura (salas de aula, laboratórios e equipamentos)	Muito satisfatório	5			4
	Razoavelmente satisfatório	4	2	8	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 15 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 1

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos dois professores com relação à infra-estrutura da unidade, a média foi quatro, esse resultado foi considerado razoavelmente satisfatório, pois os ambientes necessitam estar constantemente se aperfeiçoando, visto que o mercado necessita de profissionais capacitados e atualizados.

Na pergunta seguinte, em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de logística do ambiente educacional prestados pelo Instituto CENTEC, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4, conforme Quadro 16.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à logística do ambiente educacional	Muito satisfatório	5			4
	Razoavelmente satisfatório	4	2	8	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 16 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 2

Fonte: elaborado pelo autor

Com relação à logística do ambiente educacional, a média quatro surge dentro dos limites esperados, já que, os cursos necessitam constantemente de novos equipamentos e ferramentas manuais, tendo em vista o constante processo de transformação área.

Na opinião dos dois professores, o conteúdo programático abordado no curso atende satisfatoriamente as expectativas dos alunos, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 17.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação ao conteúdo programático	Muito satisfatório	5	2	10	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 17 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 3

Fonte: elaborado pelo autor

Os conteúdos programáticos adotado nos cursos correspondem de modo satisfatório, visto que o caderno didático adotado contempla todas as etapas previstas na execução da obra.

Na opinião dos dois professores, em termos gerais, após a realização dos cursos, o aluno adquire os conhecimentos específicos necessários para fornecer uma prestação de serviços com qualidade, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 18.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação aos processos construtivos	Muito satisfatório	5	2	10	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 18 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 4

Fonte: elaborado pelo autor

Segundo os dois professores, na realização dos cursos são realizadas aulas práticas, aplicação de normas técnicas, conhecimento de novos produtos e processos na área da construção civil que interferem diretamente na melhoria da qualidade dos serviços ofertados pelos alunos no mercado de trabalho.

Na opinião dos dois professores, em termos gerais, satisfatoriamente, como eles avaliam o nível dos alunos na melhoria da qualidade dos serviços em instalações prediais após a conclusão do curso, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 5, conforme Quadro 19.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à melhoria da qualidade dos seus serviços	Muito satisfatório	5	2	10	5
	Razoavelmente satisfatório	4			
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 19 - Quadro resumo do formulário 2 aplicados na pergunta 5

Fonte: elaborado pelo autor

Segundo os dois professores, após o término dos cursos os alunos estão aptos a fornecerem os seus serviços com qualidade em instalações hidráulicas e elétricas em prédios residenciais.

No formulário 3 do apêndice foi perguntado aos quarenta e dois alunos se em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação à infra-estrutura (sala de aula, laboratórios e equipamentos) na realização dos cursos realizados pelo Instituto CENTEC, onde utilizando-se a escala de Likert, foi considerado a frequência das respostas e obtida a média 4,86, conforme Quadro 20.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à infra-estrutura (salas de aula, laboratórios e equipamentos)	Muito satisfatório	5	36	180	4,86
	Razoavelmente satisfatório	4	6	24	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 20 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 1

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois clientes externos / aluno, com relação à infra-estrutura da unidade, que o resultado alcançou médias 4,86 (quatro vírgula oitenta e seis), sendo considerado já esperado, pois as instalações necessitam estar constantemente se aperfeiçoando e o mercado necessita de profissionais capacitados e atualizados.

Na opinião dos quarenta e dois alunos a parte teórica foi harmonicamente complementada pela parte prática, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4,86, conforme Quadro 21.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à harmonia entre a teoria e a prática	Muito satisfatório	5	38	190	4,86
	Razoavelmente satisfatório	4	3	12	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2	1	2	
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 21 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 2

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois alunos, com relação à harmonia entre a teoria e a prática, que o resultado alcançou médias 4,69 (quatro vírgula sessenta e nove), e foram considerados satisfatórios, logo, os cursos se adaptam ao público alvo, dependendo do nível de escolaridade da turma a aula é mais direcionada para a prática ou teoria.

Na opinião dos quarenta e dois alunos, em termos gerais, qual o seu grau de satisfação em relação ao conhecimento dos processos de instalações elétricas para

fornecimento de prestação de serviços após o curso, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4,69, conforme Quadro 22.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação ao grau de conhecimento dos processos construtivos	Muito satisfatório	5	31	155	4,69
	Razoavelmente satisfatório	4	10	40	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2	1	2	
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 22 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 3

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois alunos, com relação à ao grau de conhecimento dos processos construtivos, que o resultado alcançou médias 4,66 (quatro vírgula sessenta e seis), e foram considerados satisfatórios, logo, o conhecimento e qualidade dos processos construtivos adotados nos cursos atende suficientemente, assim, o aprendizado é aprender fazendo, tudo que eles aprendem na teoria são realizadas práticas em laboratório e no campo.

Na opinião dos quarenta e dois alunos, em termos gerais, como você avaliaria seu grau de satisfação em relação a melhoria da qualidade dos seus serviços em instalações elétricas após a conclusão do curso, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4,66, conforme Quadro 23.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação à qualidade dos seus serviços nos processos construtivos	Muito satisfatório	5	30	150	4,66
	Razoavelmente satisfatório	4	11	44	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2	1	2	
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 23 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 4

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois alunos, com relação à harmonia entre a teoria e a prática, que o resultado alcançou médias 4,88 (quatro vírgula oitenta e oito), e foram considerados satisfatórios, logo, os cursos se adaptam aos processos construtivos adotados pelas empresas de construção, aprendendo, melhorando ou aperfeiçoando os serviços prestados pelos alunos.

Na opinião dos quarenta e dois alunos, eles escolheriam o Instituto CENTEC da próxima vez que precisassem de serviços de qualificação profissional, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média 4,88, conforme Quadro 24.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação a sua qualificação profissional	Muito satisfatório	5	37	185	4,88
	Razoavelmente satisfatório	4	5	20	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 24 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 5

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois alunos, com relação aos serviços prestados pelo Instituto CENTEC, que o resultado alcançou médias 4,92 (quatro vírgula noventa e dois), e foram considerados satisfatórios, logo, os cursos atendem a necessidade da comunidade em relação à qualificação profissional.

Na opinião dos quarenta e dois alunos, eles recomendariam o Instituto CENTEC a um amigo ou colega de trabalho que precisassem de serviços de qualificação profissional, onde se utilizando a escala de Likert, foi considerada a frequência das respostas e obtida a média, conforme Quadro 25.

Perguntas	Grau de concordância	Escala de Likert (A)	Frequência das respostas (B)	C= (A) X (B)	Média (C em relação ao somatório de B)
Grau de satisfação em relação aos serviços prestados pelo Inst. CENTEC	Muito satisfatório	5	39	195	4,92
	Razoavelmente satisfatório	4	3	12	
	Nem satisfatório, nem insatisfatório	3			
	Um pouco insatisfatório	2			
	Muito insatisfatório	1			

Quadro 25 - Quadro resumo do formulário 3 aplicados na pergunta 6

Fonte: elaborado pelo autor

Observou-se que nas respostas fornecidas pelos quarenta e dois alunos, com relação aos serviços prestados pelo Instituto CENTEC, que o resultado alcançou médias 4,92 (quatro vírgula noventa e dois), e foram considerados satisfatórios, logo, o Instituto CENTEC seria indicado para os cursos de qualificação profissional.

Segundo os quarenta e dois alunos, após o término dos cursos, eles estão aptos a fornecerem os seus serviços com qualidade em instalações hidráulicas e elétricas em prédios residenciais.

CAPÍTULO 5 - CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

5.1 Conclusões

O primeiro capítulo deste trabalho refere-se à parte introdutória, apresentando as considerações do tema e definição do problema de pesquisa, a justificativa do trabalho, objetivos gerais e específicos e a estrutura da dissertação.

A fundamentação teórica, apresentada no Capítulo 2, aborda aspectos relativos à educação profissional, apresentando alguns aspectos da legislação pertinentes ao assunto; os cursos de formação inicial e continuados realizados pelo Centro Vocacional tecnológico – CVT e a qualidade em serviços, tendo como foco os clientes.

O Capítulo 3, nomeado procedimentos metodológicos, expõe o caminho adotado para atingir os objetivos da pesquisa. Esclarece a natureza e classificação da pesquisa e campo de atuação, a identificação das variáveis e indicadores, os instrumentos e as técnicas utilizadas de coleta e tratamento de dados.

Os dados e suas análises foram descritos no Capítulo 4 deste trabalho. O qual se encontra dividido em duas partes. A primeira constando da descrição do estudo de caso realizado; a segunda, contemplando a análise dos dados coletados na pesquisa de campo.

O questionamento de partida que originou esta pesquisa foi o seguinte: Sob a ótica da qualidade em serviço, como se dá o processo de realização dos cursos profissionalizantes da área da construção civil do Instituto CENTEC em Maracanaú - CE?

Tal questionamento foi respondido a partir da aplicação dos questionários, dos procedimentos operacionais do processo, além da identificação dos principais elementos que interferem na qualidade do serviço dos cursos realizados.

Nesta pesquisa, ficou evidenciada a satisfação dos clientes internos com as condições de ensino relativas à infra-estrutura do ambiente educacional, mesmo sem investir na melhoria da estrutura física desde a inauguração da unidade em 2005, pois somente foram realizados serviços de manutenção.

A necessidade do mercado de profissionais qualificados e a constante evolução dos processos construtivos tornam-se necessária uma melhoria constante na logística do ambiente educacional.

Também ficou constatada a satisfação das condições de ensino oferecidas aos clientes externos com relação à metodologia e a didática abordada nos cursos. O fato está diretamente relacionado com o nível de instrução dos alunos, em alguns casos, dificulta o aprendizado por parte de alguns educandos.

Em termos gerais, os serviços prestados ao término dos cursos de formação inicial e continuados atenderam satisfatoriamente aos clientes internos e externos. Portanto, o nível de conhecimento dos alunos na melhoria da qualidade dos serviços de instalação hidráulica e elétrica predial supriu a necessidade do mercado local.

A satisfação dos clientes externos em relação aos cursos realizados foi de 96,20 %, que retratam a eficiência da realização dos cursos no CVT de Maracanaú.

Com relação aos clientes internos, as deficiências foram representadas por um índice de 8%, estando diretamente relacionados à infra-estrutura da unidade e o material didático abordado na qualificação profissional.

A satisfação do cliente em relação aos serviços prestados pelo Instituto CENTEC deveu-se ao fato do mesmo entender que os cursos correspondem às suas necessidades e a demanda do mercado local, não percebendo as falhas existentes no processo de realização dos cursos.

Conclui-se que o processo de realização dos cursos de formação inicial e continuada da unidade CVT de Maracanaú, objeto deste trabalho, analisado sob a óptica da qualidade em serviços, apresenta dificuldades representadas por um índice de 8%, conforme os questionários aplicados e os resultados das médias fornecidas na escala de Likert. No entanto, possui elementos que interferem positivamente na qualidade percebida pelo cliente (aluno), sendo os principais elementos representados pelas seguintes dimensões de qualidade: confiabilidade, capacidade de resposta, segurança, empatia, Aparência das instalações e dos equipamentos físicos, do pessoal e dos materiais impressos.

5.2 Recomendações

Nos resultados dos formulários aplicados, as deficiências identificadas, estão diretamente relacionadas com a infra-estrutura da unidade e o material didático abordado nos cursos.

Recomendam-se investimentos na infra-estrutura das unidades, visto que a mesma há dois anos não é feito nenhum melhoramento nas instalações existentes, e não foi previsto espaços para implantação de novas salas e laboratórios. Exemplo disso é que nas outras unidades está sendo implantadas salas de videoconferência com a finalidade de realizar cursos de ensino a distância.

Além disso, faz-se necessário fazer atualização semestral dos cadernos tecnológicos adotados nos cursos, visto que os processos e serviços evoluem constantemente, e há mais de três anos não é feita nenhuma atualização nos cadernos existentes.

O planejamento de cursos de aperfeiçoamento e reciclagem para os professores da rede é uma das atividades essenciais para a prestação de serviços com qualidade. Empregados motivados, bem informados e atenciosos são ativos valiosos e necessários, na melhoria dos serviços prestados nas unidades.

Recomenda-se introduzir, na rotina de trabalho da unidade CVT, a seleção dos alunos inscritos nos cursos de formação inicial e continuados, e que seja analisado o nível de escolaridade dos mesmos e que formem turmas com aprendizes, aproximadamente, do mesmo nível. Esta seleção interfere diretamente no processo de realização dos cursos, porque o conteúdo programático é aplicado para todos independentes do nível de conhecimento dos alunos.

Uma investigação científica não se esgota na finalização do estudo. As limitações que são impostas ao pesquisador abrem caminhos para outras pesquisas, existindo um vasto campo de estudo a ser explorado. No caso deste, pode-se recomendar a outros profissionais continuarem na investigação do processo de realização dos cursos promovidos pelo Instituto CENTEC.

Os formulários aplicados para os clientes internos e externos podem ser adotados pela instituição para avaliar a qualidade dos serviços prestados e na melhoria dos processos de realização dos cursos. A partir dessas informações buscar junto aos setores públicos e privados recursos para desenvolver novos produtos e serviços que atendam o mercado atual.

Estes formulários podem servir de referência para outras instituições de ensino, na melhoria dos serviços prestados aos seus clientes.

REFERÊNCIAS

ANUÁRIO Estatístico do Ceará. **Instituto de pesquisa e estratégia econômica do Ceará**. 2006.

BARROS, Claudius D'Artagnan. **Excelência em serviços**: uma questão de sobrevivência no mercado. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1999.

BARBOSA, E. F. et al. **Implantação da qualidade total na educação**. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1995.

BENNETT, R.; BARKENSJO, A. Relationship quality, relationship marketing and client perceptions of the levels of service quality of charitable organizations International. **Journal of Service Industry management**. v.16, n.1, p. 81-106, 2005.

BERRY, Leonard, **Descobrimos a essência do serviço**: os novos geradores de sucesso sustentável nos negócios. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

BRASIL. Ministério da Educação. **Lei de diretrizes e bases da educação nacional**. Brasília, 2006. Disponível em: <[http:// portal.mec.gov.br](http://portal.mec.gov.br)>. Acesso em: 24 jun de 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. **Comissão nacional de avaliação da educação superior, Brasília, 2006**. Disponível em: <[http:// portal.mec.gov.br](http://portal.mec.gov.br)>. Acesso em: 28 de jul. 2006.

CEARÁ (Estado). Secretaria da Ciência e Tecnologia do Estado do Ceará. **Sistema estadual de ciência e tecnologia e inovação do estado do Ceará**. Ceará, 2006. Disponível em: <<http://www.sct.ce.gov.br>>. Acesso em: 25 jun. 2006.

CEARÁ (Estado). Secretaria da Ciência e Tecnologia do Estado do Ceará. **Questões metodológicas da qualificação profissional de trabalhadores do Ceará**. Ceará, 1996. Projeto CVT – Parceria para Qualificação Profissional.

DENTON, D. Keith. **Qualidade em serviços**: O Atendimento ao cliente como Fator de Vantagem Competitiva. São Paulo: McGraw – Hill, 1990.

DUARTE, Cláudia dos Anjos Coelho. **Avaliação da qualidade percebida em serviços**: aplicação em um colégio privado de ensino fundamental e médio. Dissertação de Mestrado. Santa Catarina: UFSC, 2004.

FAUZE, N. Mattar. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 1996.

FERNANDES, Luciane Alves; GOMES, José Mário Matsumura. **Relatórios de pesquisa nas ciências sociais**: características e modalidades de investigação. Disponível em: <www.ufrgs.br/necon/04-4%20Relatórios%20de%20pesquisa%20nas%20ciências%20sociais%20-%20Luciane%20e%20Jo.pdf>. Acesso em: 23 jan. 2007.

GAITHER Norman, FRAZIER Greg. **Administração da produção e operações**. 8. ed. São Paulo: Thomson Learning Edições, 2006.

GARVIN, David A. **Gerenciando a qualidade**: a visão estratégica e competitiva. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1991.

GODOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**. v. 35, n. 2, mar/abr, 1995.

GRÖNROOS, Cristian. **Marketing: gerenciamento e serviços**: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HOFFMAN, K. Doglas. **Princípios de marketing de serviços**: conceitos, estratégias e casos. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2003.

HOLANDA, Ariosto. **Educação para o trabalho**. Fortaleza. Expressão Gráfica e Editora LTDA, 2001.

HOLANDA Ariosto, **Capacitação tecnológica da população**. Conselho de Altos Estudos e Avaliação tecnológica -CAET. Brasília: Câmara dos Deputados, Coordenação de Publicações, 2007.

INSTITUTO Centro de Ensino tecnológico. **O Instituto**. Ceará, 2006. Disponível em: <<http://www.centec.org.br>>. Acesso em: 26 jun. 2006.

INSTITUTO de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará. **Perfil básico municipal**. Ceará, 2007. Disponível em: <[http:// www.ipece.ce.gov.br](http://www.ipece.ce.gov.br)>. Acesso em: 17 jul. 2007.

KOLB, David. A. A gestão e o processo de aprendizagem. In. STARKEY, K. **Como as organizações aprendem** – relatos de sucesso das grandes empresas. São Paulo: Futura, 1997.

KOTLER, Philip. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

KOTLER, Philip. **Marketing de serviços profissionais**: estratégias inovadoras para impulsionar sua atividade, sua imagem e seus lucros. São Paulo: Manole, 2002.

LAS CASAS, Alexandre Luzzi, **Qualidade total em serviços**: conceitos, exercícios, casos práticos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOPES, Andréa Lúcia Vital Cordeiro. **Análise do processo de elaboração de projetos arquitetônicos de edifícios residenciais**: Estudo de Caso. Dissertação de Mestrado. Paraíba: UFPB, 2006.

MACHADO, Nilson José. **Educação**: competências e qualidade. São Paulo: Escrituras, 2009.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MELO, Carlos P. et al. **ISO 9001:2000**: Sistema de gestão da qualidade para operações de produção e serviços. São Paulo: Atlas, 2007.

MELO, Maria Bernadete Fernandes. **Influência da cultura organizacional no sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho em empresas construtoras**. Dissertação de Doutorado. Santa Catarina: UFSC, 2001.

PALADINI, Edson Pacheco. **Gestão da qualidade**: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

PASOTTI, Nelson Tadeu P. **A revolução nos serviços**. São Paulo: Livre Mercado, 1995.

PAULINS, V.A. An analysis of customer service quality to college students as influenced by customer appearance through dress during the in-store shopping process. **Journal Retailing Consumer Service**. v. 12, p. 345-355, 2005.

PURI, Subhash C. **Certificação ISO Série 9000 e Gestão da qualidade Total**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

SALOMI, Gilberto Gabriel Eid; MIGUEL, Paulo Augusto Cauchick; ABACKERLI, Alvaro José. SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. **Gest. Prod.** v.12, n.2, p.279-293. maio/ago. 2005. ISSN 0104-530X.

SERRA, Farah Azenha. **Fator humano da qualidade em empresas hoteleiras**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; HARLAND Christiane. et. al. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1997.

TONTINI, Gérson; SANT'ANA, André José. Identificação de atributos críticos de satisfação em um serviço através da análise competitiva do GAP de melhoria. **Gest. Prod.** v.14, n.1, p.43-54 jan./abr. 2007. ISSN 0104-530X.

APÊNDICES

FORMULÁRIO 1 – COORDENADOR

Este formulário de pesquisa consiste em um estudo de caso a ser desenvolvido no curso de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal da Paraíba, sendo a linha de pesquisa a Qualidade em Serviços nos Cursos da Construção Civil e tendo como título: “Análise dos Cursos Profissionalizantes do CENTEC, Área da Construção Civil, Sob a Ótica da Qualidade em Serviços – Estudo de Caso”.

Ressalta-se que as informações serão utilizadas somente para efeito da pesquisa científica e os entrevistados não serão identificados isoladamente.

1. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de infraestrutura física prestados pelo Instituto CENTEC?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

2. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de logística do ambiente educacional prestados pelo Instituto CENTEC?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

3. Em sua opinião, a metodologia abordada nos cursos atende satisfatoriamente as expectativas dos alunos?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

4. Em sua opinião, a didática abordada nos cursos atende satisfatoriamente as expectativas dos alunos?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

5. Em termos gerais, o corpo docente atende satisfatoriamente ao aluno para que ele forneça uma prestação de serviços com qualidade ao término do curso?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

6. Em termos gerais, como você avaliaria os alunos na melhoria da qualidade dos serviços em instalações elétricas após a conclusão do curso?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

7. Em sua opinião, os objetivos do curso foram totalmente atingidos?

- ☐ Sim,
- ☐ Não

Justifique: _____

8. Em sua opinião, o que poderíamos fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

FORMULÁRIO 2 – PROFESSOR

Este formulário de pesquisa consiste em um estudo de caso a ser desenvolvido no curso de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal da Paraíba, sendo a linha de pesquisa a Qualidade em Serviços nos Cursos da Construção Civil e tendo como título: “Análise dos Cursos Profissionalizantes do CENTEC, Área da Construção Civil, Sob a Ótica da Qualidade em Serviços – Estudo de Caso”.

Ressalta-se que as informações serão utilizadas somente para efeito da pesquisa científica e os entrevistados não serão identificados isoladamente.

1. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de infraestrutura física prestados pelo Instituto CENTEC?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

2. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação aos serviços de logística do ambiente educacional prestados pelo Instituto CENTEC?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

3. Em sua opinião, o conteúdo programático abordado no curso atende satisfatoriamente as expectativas do aluno?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

4. Em termos gerais, satisfatoriamente, após a realização dos cursos, o aluno adquire os conhecimentos específicos necessários para fornecer uma prestação de serviços com qualidade?

- () muito satisfatório
- () razoavelmente satisfatório
- () nem satisfatório, nem insatisfatório
- () um pouco insatisfatório
- () muito insatisfatório

5. Em termos gerais, satisfatoriamente, como você avaliaria o nível dos alunos na melhoria da qualidade dos serviços em instalações prediais após a conclusão do curso?

- () muito satisfatório
- () razoavelmente satisfatório
- () nem satisfatório, nem insatisfatório
- () um pouco insatisfatório
- () muito insatisfatório

6. Em sua opinião, os objetivos do curso foram totalmente atingidos?

- () Sim,
- () Não

Justifique: _____

7. Em sua opinião, o que poderíamos fazer para melhorar a qualidade dos serviços prestados?

FORMULÁRIO 3 – ALUNO

Este formulário de pesquisa consiste em um estudo de caso a ser desenvolvido no curso de Mestrado em Engenharia da Produção da Universidade Federal da Paraíba, sendo a linha de pesquisa a Qualidade em Serviços nos Cursos da Construção Civil e tendo como título: “Análise dos Cursos Profissionalizantes do CENTEC, Área da Construção Civil, Sob a Ótica da Qualidade em Serviços – Estudo de Caso”.

Ressalta-se que as informações serão utilizadas somente para efeito da pesquisa científica e os entrevistados não serão identificados isoladamente.

1. Em termos gerais, qual seu grau de satisfação em relação à infra-estrutura (salas de aula, laboratórios e equipamentos) na realização dos cursos pelo Instituto CENTEC?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

2. Em sua opinião, satisfatoriamente, a parte teórica foi harmonicamente complementada pela parte prática?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório
- ☐ um pouco insatisfatório
- ☐ muito insatisfatório

3. Em termos gerais, satisfatoriamente, qual seu grau de conhecimento dos processos de instalações elétricas para fornecimento de prestação de serviços após o curso?

- ☐ muito satisfatório
- ☐ razoavelmente satisfatório
- ☐ nem satisfatório, nem insatisfatório

() um pouco insatisfatório

() muito insatisfatório

4. Em termos gerais, satisfatoriamente, como você avaliaria a melhoria da qualidade dos seus serviços em instalações elétricas após a conclusão do curso?

() muito satisfatório

() razoavelmente satisfatório

() nem satisfatório, nem insatisfatório

() um pouco insatisfatório

() muito insatisfatório

5. Você pretende escolher o Instituto CENTEC da próxima vez que precisar de serviços de qualificação profissional?

() sem dúvida escolherei

() provavelmente escolherei

() poderei ou não escolher

() provavelmente não escolherei

() não escolherei de maneira nenhuma

6. Você recomendaria o Instituto CENTEC a um amigo ou colega de trabalho que precisasse de serviços de qualificação profissional?

() sem dúvida recomendarei

() provavelmente recomendarei

() poderei ou não recomendar

() provavelmente não recomendarei

() não recomendarei de maneira nenhuma

7. Em sua opinião, os objetivos do curso foram totalmente atingidos?

() Sim,

() Não

Justifique: _____

8. Cite quais são as suas pretensões após a realização da qualificação profissional.

ANEXOS

ANEXO A - FORMULÁRIOS UTILIZADOS NAS UNIDADES CVT

Questionário aplicado ao término do curso nas Unidades CVT's

NOME DO

CURSO _____

LOCAL _____

CARGA HORÁRIA: _____ PERÍODO _____

NOME DO PROFESSOR: _____

Com o intuito de realizarmos uma permanente melhoria dos nossos cursos, solicitamos a sua colaboração, no sentido de responder, com absoluta sinceridade, ao questionário a seguir e que não precisa ser assinado. O Instituto CENTEC agradece a sua boa vontade em contribuir para o aperfeiçoamento da sua prestação de serviços à sociedade.

1. Como você classifica o curso?

☐

ruim

☐

regular

☐

bom

☐

ótimo

2. A carga horária do curso foi:

☐

ruim

☐

regular

☐

bom

☐

ótimo

3. Os objetivos propostos pelo curso foram atingidos:

☐

ruim

☐

regular

☐

bom

☐

ótimo

4. O conteúdo programático do curso correspondeu às suas expectativas?

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

5. O material didático (apostilas, textos, fitas de vídeo etc.) facilitou a sua aprendizagem?

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

ANEXO B - AVALIAÇÃO DO INSTRUTOR

6. Capacidade para despertar interesse nos alunos:

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

7. Conhecimento do assunto:

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

8. Habilidade para transmitir o assunto:

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

9. Relacionamento com os alunos:

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

10. Você vê a possibilidade de utilizar (aplicar) os conhecimentos adquiridos neste curso?

☐ ruim ☐ regular ☐ bom ☐ ótimo

Por quê _____

_____.