

MARCELO DO NASCIMENTO BARBADO

Avaliação da Qualidade dos Serviços de um Programa de  
Educação Continuada

São Paulo

2013

MARCELO DO NASCIMENTO BARBADO

Avaliação da Qualidade dos Serviços de um Programa de  
Educação Continuada

Monografia apresentada à Escola Politécnica  
da Universidade de São Paulo para obtenção  
do certificado de Especialista em Gestão e  
Engenharia da Qualidade – MBA/USP

Orientador:  
Prof. Dr. Adherbal Caminada Netto

São Paulo

2013

## DEDICATÓRIA

Agradeço primeiramente a Deus, aos meus  
familiares e ao professor Adherbal.

## AGRADECIMENTOS

Aos meus pais, Maria José e Antonio Barbado, pelo esforço na minha educação e pelo incentivo acadêmico, pessoal e profissional.

Aos coordenadores do PECE, Prof. Lucas Antonio Moscato e Prof. Wilson Siguemasa Iramina, pela oportunidade oferecida de estudar nesta conceituada Organização.

## RESUMO

Esta monografia apresenta o método de avaliação da satisfação dos clientes do PECE - Programa de Educação Continuada da Escola Politécnica da USP, uma unidade de cursos de pós-graduação e MBA vinculada à Universidade de São Paulo. O estudo busca melhor compreender as atuais necessidades de seus clientes, de modo a garantir significativamente a melhoria contínua. De acordo com as melhores práticas da Gestão e Engenharia da Qualidade, definiu-se propor uma pesquisa mais abrangente do que as realizadas sistematicamente ao final de cada disciplina, para avaliar o nível de satisfação dos clientes/alunos com os serviços oferecidos pelo PECE. Com os resultados obtidos, pode-se verificar que as organizações necessitam divulgar entre os gestores e funcionários, a importância em atender os clientes de forma objetiva e com isso formular ações ligadas a qualidade dos serviços.

Palavras-chave: qualidade, serviços, cliente, satisfação.

## ABSTRACT

This monograph presents the method of evaluating the customer satisfaction of PECE - Continuing Education Program at the Polytechnic School of USP, a unit of post-graduate and MBA linked to the University of São Paulo. The study seeks to better understand the current needs of its customers, to ensure continuous improvement significantly. According to the best practices of Management and Quality Engineering, set up to propose a more comprehensive search than those performed systematically at the end of each course, to assess the level of satisfaction of clients / students with the services offered by PECE. With the results obtained, it can be seen that organizations need to disseminate among managers and employees, the importance of meeting clients objectively and thus formulate actions related to service quality.

Keywords: quality, service, customer, satisfaction.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 2.1 – As cinco forças de Porter.....	22
Figura 3.1 – Organograma do PECE.....	26
Figura 3.2 – Mapa de localização do PECE.....	27
Figura 3.3 – Prédio de Engenharia de Minas.....	28
Figura 3.4 – Sala de aula do Prédio de Engenharia de Minas e de Petróleo.....	30
Figura 3.5 – Sala de aula do Prédio de Engenharia Metalúrgica .....	31
Figura 3.6 – Sala de Informática do PECE.....	31
Figura 3.7 – Lanche servido no PECE.....	32
Figura 3.8 – Central de Apoio ao Aluno.....	33

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1 – Universo de estudo.....	39
Gráfico 3.2 – Divisão do público.....	39
Gráfico 3.3 – Domínio sobre os assuntos abordados.....	40
Gráfico 3.4 – Esclarecimento de dúvidas.....	41
Gráfico 3.5 – Bom relacionamento com a turma.....	42
Gráfico 3.6 – Textos, exercícios adequados ao conteúdo.....	43
Gráfico 3.7 – Pontualidade com horário.....	44
Gráfico 3.8 – Conteúdo de acordo com a ementa da disciplina.....	45
Gráfico 3.9 – Avaliação global para o docente.....	46
Gráfico 3.10 – A duração da disciplina foi adequada.....	47
Gráfico 3.11 – Houve continuidade e organização.....	48
Gráfico 3.12 – O nível foi adequado aos objetivos propostos.....	49
Gráfico 3.13 – Sala de aula (conforto).....	50
Gráfico 3.14 – Equipamentos de mídia ( <i>data show</i> , micros, etc.).....	51
Gráfico 3.15 – Qualidade gráfica dos impressos (visual e reproduções).....	52
Gráfico 3.16 – Ergonomia da sala.....	53
Gráfico 3.17 – Sanitários.....	54
Gráfico 3.18 – Rapidez no atendimento.....	55
Gráfico 3.19 – Eficiência na liberação de documentos e informações solicitadas....	56
Gráfico 3.20 – Alimentos de boa qualidade e com boa apresentação.....	57
Gráfico 3.21 – Quantidade dos lanches.....	58
Gráfico 3.22 – Você recomendaria o curso para um amigo?.....	59

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Incidentes Críticos .....	35
Quadro 2 – Cálculo do Tamanho da Amostra.....	37
Quadro 3 – Classificação das Notas.....	40

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
PECE	Programa de Educação Continuada da Escola Politécnica da USP
FGV	Fundação Getúlio Vargas
FIPECAFI	Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras
MBA	<i>Master in Business Administration</i>
USP	Universidade de São Paulo

# SUMÁRIO

## CAPÍTULO 1

<b>INTRODUÇÃO.....</b>	13
1.1 Objetivos.....	14
1.2 Justificativa e Relevância.....	14
1.3. Abrangência.....	15
1.4 Materiais e Métodos.....	15

## CAPÍTULO 2

<b>REVISÃO DA LITERATURA.....</b>	17
2.1 Qualidade.....	17
2.2 Serviços.....	17
2.3 Cliente.....	18
2.4 Qualidade em Serviços.....	18
2.5 Satisfação do Cliente.....	19
2.6 Marketing.....	20
2.7 Estratégia Competitiva.....	21
2.8 Qualidade Total.....	23
2.9 Melhoria Contínua.....	23

## CAPÍTULO 3

<b>ESTUDO DE CASO.....</b>	25
3.1 Histórico da Organização.....	30
3.2 Serviços Oferecidos pelo Pece.....	28
3.3 Primeira Fase da Pesquisa.....	33
3.4 Tipo de Pesquisa.....	33
3.5 Objetivos da Pesquisa.....	34
3.6 Definição das Necessidades dos Clientes.....	36
3.7 Questionário.....	36
3.8 Cálculo do Tamanho da Amostra.....	37
3.9 Tabulação e Análise dos Resultados.....	39

**CAPÍTULO 4**

CONCLUSÕES.....	62
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	64
ANEXO A – QUESTIONÁRIO.....	66
ANEXO B – RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO.....	67
ANEXO C – GUIA DO ALUNO.....	68
ANEXO D – GUIA RÁPIDO DO ALUNO.....	76

## 1 – INTRODUÇÃO

Atualmente, vivemos em um mundo globalizado, em que as organizações necessitam atuar de forma competitiva para se manter no mercado. Por este motivo é muito importante que as empresas avaliem o grau de qualidade em que seus produtos e serviços estão sendo classificados pelo consumidor. Em outras palavras a qualidade em serviços é focada em descobrir o que o consumidor está esperando do produto, ou seja, quanto mais atender as necessidades do cliente, maior será a qualidade do produto ou serviço.

Conforme Maximiniano (2005) a qualidade significa também minimização ou redução da variação que ocorre em qualquer processo de trabalho, seja para fabricar produtos ou prestar serviços. Um produto ou serviço tem qualidade quando atende sistematicamente às especificações planejadas. Nesta acepção, qualidade é sinônimo de regularidade ou confiabilidade.

Contudo, hoje em dia, muitas empresas prestadoras de serviços e instituições de ensino elaboram pesquisa de satisfação de clientes, com o intuito de avaliar a qualidade dos serviços prestados a partir do ponto de vista do consumidor. O foco no cliente tornou-se uma estratégia fundamental para as empresas buscarem novos espaços e possibilidades no mercado.

## 1.1 Objetivos

Este trabalho tem como objetivo realizar a análise da avaliação de uma pesquisa de satisfação dos serviços do Programa de Educação Continuada da Universidade de São Paulo, e com isso, apresentar soluções e propostas para melhor qualidade nos serviços prestados, bem como seus pontos positivos e negativos para, a partir de então, sugerir inovações para a instituição. E criar procedimentos para a organização oferecer melhor qualidade em seus serviços, para uma maior satisfação de seus clientes.

No capítulo 1, serão expostos os objetivos, a justificativa e relevância e também toda a abrangência do tema de pesquisa, no caso a Avaliação da Qualidades dos Serviços de um Programa de Educação Continuada.

No capítulo 2, será apresentada toda a fundamentação teórica a ser utilizada no decorrer desta pesquisa, tendo como temas principais a qualidade, serviços, marketing, qualidade total e melhoria contínua.

Já no capítulo 3, iremos apresentar um histórico da organização em estudo, e também toda a apresentação de pesquisa formalizada neste trabalho.

E por fim, no capítulo 4, a conclusão deste trabalho, ressaltando se os objetivos do trabalho foram alcançados, assim como os pontos favoráveis e desfavoráveis identificados nesta pesquisa.

## 1.2 Justificativa e Relevância

O serviço avaliado foi o curso de MBA em Gestão e Engenharia da Qualidade, e em relação ao cliente, levou-se em consideração o meio de comunicação a ser utilizado para definição do universo de pesquisa, assim optou-se por fazer pesquisa *on line*, através do sistema do PECE, considerando a facilidade e o baixo custo. Tendo-se em mente que as respostas poderiam ter maiores facilidades identificáveis, concluiu-se que a população-alvo teria que ser composta por alunos regularmente matriculados, de modo a permitir um considerável grau de isenção nas respostas. Após realizadas essas etapas, foi feito um levantamento dos dados coletados e a demonstração gráfica, o que proporcionaria indícios para melhores conclusões e sugestões para melhoria dos serviços prestados no curso de Gestão e Engenharia de Qualidade, consequentemente, em toda a organização PECE.

Atualmente, o perfil do consumidor já não é mais o mesmo. Com o passar dos anos, ocorreram várias transformações de âmbito político, social, econômico, cultural, etc., que contribuíram para tal acontecimento e que resultam em clientes mais exigentes. Consequentemente, o mercado também sofreu mudanças, e hoje o cenário é bem mais competitivo para as empresas de todos os ramos de atividades.

A relevância do tema é significativamente útil para as organizações que têm o objetivo de melhorar a satisfação de seus produtos e serviços. Uma das principais maneiras de uma organização que presta serviços diferenciar-se de suas concorrentes é prestar serviços de alta qualidade.

### **1.3 Abrangência**

No mundo atual, o número de informações, métodos, tecnologias e inovações que aparecem no mercado são imensas. Acompanhar tal progresso parece ser necessidade das empresas para alcançarem o sucesso desejado. Assim, faz-se necessário acompanhar tal avanço tecnológico, mas sem deixar de lado o sentido humano que é dado a esta qualidade de atendimento. Diante de tal situação é que optamos por entender o sentido humano que pode caracterizar a qualidade no atendimento que pode, assim, garantir um sucesso para a empresa.

O tema envolve ferramentas essenciais no foco em cliente como Atendimento ao Cliente, Marketing para o Cliente e Estratégias Competitivas.

### **1.4 Materiais e Métodos**

No decorrer da realização desta monografia, foi feita uma ampla revisão bibliográfica, com livros de Engenharia de Qualidade, Administração de Empresas, Marketing, além de diversas consultas em Normas de Qualidade NBR ISO da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), a fim de obter suporte suficiente à implementação da atividade em estudo.

O trabalho apresenta uma pesquisa de satisfação de serviços de um Programa de Educação Continuada em que serão questionados a qualidade dos serviços prestados como: as aulas, a infraestrutura, o atendimento e a alimentação.

O público-alvo foi composto por alunos matriculados no curso de Gestão e

Engenharia da Qualidade do PECE.

O aluno que participou da pesquisa recebeu um código de acesso ao link de avaliação disponível no site do PECE. Os resultados obtidos foram tabulados, analisados e demonstrados graficamente em planilha gráfica do *software Microsoft Excel*; e em seguida, encaminhados para análise e tomada de decisões junto à alta direção da Organização.

## 2 – REVISÃO DA LITERATURA

É apresentada a seguir a revisão da literatura desenvolvida como primeira parte desta pesquisa. Os principais temas abordados são: qualidade, serviços, cliente, qualidade em serviços, satisfação do cliente, marketing e estratégias de marketing, qualidade total e melhoria contínua.

### 2.1 Qualidade

Conforme Juran (1993) qualidade é o conjunto de características que satisfazem as necessidades dos clientes, ademais qualidade consiste em não ter deficiências. A qualidade é a adequação para o uso satisfazendo as necessidades do cliente.

Já para Kotler (2000) qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço, ou seja o desempenho do produto como um todo, que afeta sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas.

Segundo Chiavenato (1999) qualidade é a habilidade em atender durante todo o tempo, as necessidades do cliente. Tal fato significa concordância, ou seja, a apropriação entre as características do produto ou serviço e as expectativas do cliente ou consumidor.

Pode-se definir qualidade como algo que atende plenamente as expectativas de um consumidor, seja para um bem ou um serviço. Sendo que tal produto ou serviço pode apresentar opiniões subjetivas em termos de qualidade, ou seja, dependerá muito do que o consumidor final está esperando do produto.

### 2.2 Serviços

Conforme Kotler (2000) serviço é qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer à outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviços pode estar ou não ligada a um produto concreto.

Segundo Las Casas (2000) existem diversos tipos e várias categorias de serviços, sendo alguns mais intangíveis que outros.

De acordo com Kotler (1994) serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser

provados, testados ou carregados antes de serem comprados. Ou seja, é algo imaterial, assim como uma prestação de serviço realizada de uma empresa para outra empresa.

Mesclando as idéias dos autores citados podemos definir serviços como algo a ser oferecido a um consumidor, um bem não-tangível, ou seja, um bem não material, um prestação de uma atividade para alguém.

### **2.3 Cliente**

Segundo Kotler (2000) cliente designa uma pessoa ou unidade organizacional que desempenha papel no processo de troca ou transação com uma empresa ou organização. Isto é, uma pessoa física ou jurídica que realiza uma compra junto a uma determinada empresa.

Griffin (1998), afirma que o cliente tem as suas opções próprias, é uma pessoa que se acostuma a comprar de uma determinada empresa. Suas decisões de dão por meio de compra e da interação frequente durante um período de tempo, a fidelização se tornará concreta de acordo com o comportamento do consumidor em realizar suas compras.

Já Albrecht e Bradford (1992) abordam que o cliente é uma pessoa que tem necessidades e desejos de comprar e utilizar um produto ou serviço. E as organizações precisam estar preparadas para ouvir o cliente, identificando suas necessidades, filtrando seus desejos e estimulando a demanda por seus produtos.

Diante do ponto de vista de cada autor, é possível analisar que a empresa precisa ficar atenta ao comportamento do cliente, à sua frequência constante em relação aquilo que está consumindo, à sua potencialidade perante os produtos e até mesmo à importância da qualidade dos serviços prestados. Além disso, a empresa precisa ter uma relação de parceria para com o cliente, para que o mesmo possa estar satisfeito com o que recebe.

### **2.4 Qualidade em Serviços**

Gianesi e Corrêa (1996) descrevem que qualidade dos serviços deve levar em consideração tanto as expectativas como as necessidades de seus clientes

como também apresentar um sistema de operação de serviço apto e eficiente, em curto e longo prazo, para atender ou até mesmo exceder as expectativas dos clientes, pois é baseado nelas que o serviço será avaliado.

Uma prestadora de serviços pode sair ganhando ao executar um serviço com qualidade consistentemente superior à da concorrência e superar as expectativas dos clientes. As expectativas são formadas pelas experiências anteriores, dos clientes, pelo boca-a-boca e pela propaganda. Depois de receber o serviço, os clientes confrontam o *serviço percebido* com o *serviço prestado*. Se o serviço percebido não atender às expectativas do serviço esperado, os clientes perderão o interesse pelo fornecedor. Se o serviço percebido atender às expectativas ou for além do que se esperava, os clientes ficarão inclinados a recorrer novamente ao fornecedor (KOTLER, 2000, p.459).

Portanto, a qualidade em serviços pode ser definida como uma avaliação que realiza medições e padrões de níveis de qualidade nos mais variados serviços. É uma forma de medir a satisfação do cliente para com os produtos e serviços de uma determinada organização.

## 2.5 Satisfação do Cliente

Conforme Cobra (1997), satisfazer a necessidade do consumidor não é apenas saber o que ele quer ou deseja para saciar suas necessidades. É também possibilitar novas idéias e desejos aos clientes, pois, muitas vezes, ocorre que a grande maioria das pessoas não sabe exatamente do que realmente necessitam.

Segundo Juran (1992) satisfação do cliente é um resultado alcançado quando as características do produto satisfazem às necessidades do cliente. O resultado esperado pelo cliente é cumprido pela empresa fornecedora do produto ou serviço.

Kotler (2000) afirma que a satisfação do cliente é função de desempenho e expectativas percebidos. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas o cliente ficará satisfeito.

A satisfação do cliente pode ser variável, muitas vezes o mesmo produto pode ser plenamente satisfatório pra um consumidor, e ainda assim este mesmo

produto pode ser algo totalmente insatisfatório para outro consumidor. O que é relevante, é que se o produto ou serviço for satisfatório para o consumidor, certamente ele irá comprar novamente e ainda poderá sugerir a compra para outros consumidores.

## 2.6 Marketing

Segundo Kotler (2000) marketing é um processo social por meio do qual pessoas e grupos de pessoas obtêm aquilo que necessitam e desejam com a criação oferta e livre negociação de produtos e serviços de valor com outros.

Conforme Las Casas (2006), o marketing é a área do conhecimento que envolve todas as atividades referentes às relações de troca, orientadas para a satisfação dos desejos e necessidades dos consumidores, com a idéia de alcançar certos objetivos da organização, e ainda assim, ressaltando o meio ambiente de atuação e o impacto que essas relações causam no bem-estar da sociedade.

Na visão de Drucker (1973) marketing deve ser visto como um todo, a fim de se ter um bom resultado. Marketing é tão básico que não pode ser considerado uma função separada. É o negócio como um todo visto do ponto de vista de seu resultado final, isto é, do ponto de vista do consumidor; portanto, o sucesso da empresa não é determinado pelo produtor, mas pelo consumidor.

Para Maximiano (2005), a essência de um plano estratégico é a definição de produtos e mercados, a área funcional de marketing é a que está mais diretamente relacionada com sua elaboração e implementação.

Portanto, marketing pode ser definido como um processo que tem como meta a satisfação do consumidor e o reconhecimento do produto, ou seja, é uma relação de troca dentro de um ambiente de atuação. Partindo desse ponto, o marketing adquiriu novos significados, tomando forma de estratégia competitiva para as empresas, considerando a correlação entre planejar e executar.

## 2.7 Estratégia Competitiva

Para Porter (1989), estratégia competitiva é a busca de uma posição competitiva favorável em uma indústria, “a arena fundamental onde ocorre a concorrência”. Seu principal objetivo é estabelecer uma posição lucrativa e sustentável contra as forças que determinam a concorrência na indústria. Segundo o mesmo autor, duas questões centrais baseiam a escolha da estratégia competitiva. A primeira é a atratividade das indústrias em termos de rentabilidade a longo prazo e os fatores que determinam esta atratividade, já que nem todas as indústrias oferecem oportunidades iguais para manterem uma rentabilidade. Já a segunda questão central em estratégia competitiva é o determinante da posição competitiva relativa dentro de uma indústria. Na maioria das indústrias, algumas empresas são muito mais rentáveis do que outras, independentemente de qual possa ser a rentabilidade da indústria.

Porter (1989) expõe as cinco forças que determinam a rentabilidade da indústria influenciando os preços, os custos e o desenvolvimento necessário das empresas em uma indústria – os elementos do retorno sobre o investimento. São elas:

### 1) Poder de barganha dos clientes

O poder de barganha dos clientes influencia, por exemplo, os preços que as empresas podem cobrar da mesma forma que a ameaça de substituição.

### 2) Poder de barganha dos fornecedores

O poder de barganha dos fornecedores frente a compradores poderosos exige serviços dispendiosos. O poder de negociação dos fornecedores determina os custos das matérias e de outros insumos.

### 3) Rivalidade entre concorrentes

A intensidade da rivalidade influencia os preços assim como os custos da concorrência em áreas como fábrica, desenvolvimento de produto, publicidade e força de vendas.

#### 4) Ameaça de novos entrantes

A ameaça de novos entrantes coloca um limite nos preços e modula o investimento exigido para deter entrantes.

## 5) Ameaça de produtos substitutos

A existência de produtos (bens e serviços) substitutos no mercado, que analisados, desempenham funções equivalentes ou parecidas é uma condição básica de barganha que pode afetar as empresas. Assim, os substitutos (bens ou serviços) podem limitar os lucros em tempos normais, e como também podem reduzir as fontes de riqueza que a indústria pode obter em tempos de prosperidade.

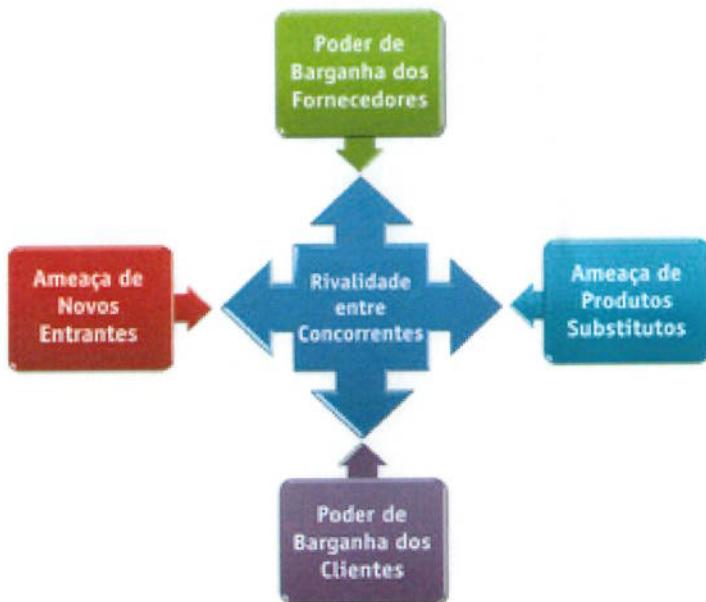


Figura 2.1 As cinco forças de Porter  
Fonte: <http://www.administracaoegestao.com.br/planejamento>

Portanto, o termo "estratégia competitiva" se refere a como uma empresa decide competir em um mercado em resposta às estratégias e posições de seus competidores, de modo a ganhar uma vantagem competitiva sustentável.

## 2.8 Qualidade Total

Para Calegare (2005) a Qualidade Total permite a sobrevivência da organização, a longo prazo, num mercado cada vez mais competitivo.

“Entrar ou não entrar no movimento da Qualidade Total não é uma questão de opção agradável, como a escolha de apetitosos pratos do menu de um restaurante. É, sim, uma decisão crucial para a organização, porque dela depende o seu futuro e o emprego dos seus colaboradores. Quem escolher mal, fatalmente estará condenado a uma condição desvantajosa, como se entrasse desarmado numa arena de leões; as suas chances de sobrevivência dependem de um milagre.” (CALEGARE, 2005, p.8).

Segundo Kotler (2000) a Gestão da Qualidade Total (TQM – *Total Quality Management*) é uma abordagem para a organização que busca melhoria contínua de todos os seus processos, produtos e serviços.

Quando se fala em Qualidade Total, não se trata apenas da arrumação e padronização em todos os processos de uma determinada organização, mas também se considera o ambiente com um todo, de uma forma mais ampla, ou seja, a Qualidade Total também deve atingir fornecedores, distribuidores e parceiros da organização.

## 2.9 Melhoria Contínua

Segundo Mesquita e Alliprandini (2003), melhoria contínua em um contexto geral é um processo focado na inovação incremental de maneira contínua e em toda a organização.

Para Caffyn (1999), melhoria contínua pode ser definida como um amplo processo concentrado na inovação incremental que envolve uma organização de forma geral. Já Chiavenato afirma que:

A empresa deve concentrar-se no seu “core business”, isto é, fazer o que é essencial para o seu negócio, fazer bem-feito e alcançar resultados. Para tanto, deve eliminar definitivamente o supérfluo e o acidental, ou então, transferi-los para terceiros. Focalizar o cliente, o que é de valor para o cliente e tentar encantá-lo a todo instante. Olhar sempre o mundo ao redor, diagnosticar as mudanças e acompanhá-las, se possível, pari passu. Mudar, modificar sempre para melhor e desenvolver continuamente. Aprender sempre e aprender mais e melhor. Fazer da mudança a principal vantagem competitiva da empresa.. (CHIAVENATO, 1994, P. 693).

Portanto, pode-se definir melhoria contínua como um processo rotativo, que

estará sempre em aberto para novas metas, novos aperfeiçoamentos. Em outras palavras, uma empresa não pode se acomodar com um ótimo resultado alcançado, pois, em certo momento, algum concorrente poderá atingir o mesmo nível e até ultrapassá-lo. Para uma organização se manter competitiva no mercado, deve-se buscar o melhor dos melhores resultados, pois isto se torna extremamente necessário para a empresa se manter forte e competitiva.

### 3 – Estudo de Caso

#### 3.1 Histórico da Organização

De acordo com dados obtidos no site oficial do PECE – Programa de Educação Continuada da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, a Educação Continuada da Escola Politécnica da USP foi criada em 1973, com o objetivo de difundir o conhecimento da EPUSP junto ao setor produtivo, atendendo assim aos reclamos da sociedade civil na formação qualificada de seus recursos humanos e uma das principais atividades fins da Universidade, que é a Extensão. O Programa oferece cursos de Especialização, MBA - *Master in Business Administration* e Treinamentos na área de Engenharia. Com as novas orientações de procedimentos oriundas do novo estatuto da USP, em 1987, a EPUSP tronou-se um paradigma da educação continuada nacional, servindo como exemplo de organização para várias unidades da USP e de outras universidades congêneres do país. O sucesso desta idéia é contatado pelos mais de 30.000 profissionais que já foram qualificados nesse período pelos cursos de extensão da EPUSP. O PECE é o braço da Diretoria da Escola Politécnica, responsável, primordialmente, pela difusão do conhecimento gerado na EPUSP através dos cursos de Extensão Universitária.

O Programa também atua como agente patrocinador, na realização de diversos eventos científicos de iniciativa de professores e pesquisadores da EPUSP, bem como na viabilização da vinda de professores estrangeiros, de reconhecimento consagrado pela comunidade científica.

A partir de 1994, o PECE passa a ter na Escola Politécnica sua identidade estabelecida. A regulamentação formal e oficial do PECE foi definitivamente estabelecida em janeiro de 2007, conforme publicação de Portaria nº. DIR-970/2007 da Diretoria da Escola Politécnica, em Diário Oficial do Estado de 5 de janeiro de 2007. A condução do Programa é feita, desde o seu início, pelas figuras representadas pelo: Diretor da Escola Politécnica, Vice-Diretor da Escola Politécnica e o Coordenador Geral do PECE.

O Coordenador do PECE é sempre indicado pela Diretoria da Escola Politécnica. Além destas três figuras, o Programa solicita de todos os Departamentos da Escola Politécnica, a indicação de um coordenador para as atividades de cursos de extensão do referido departamento, docente este que atua

como agente catalisador, junto a seus pares, na criação de cursos de extensão de interesse da comunidade.

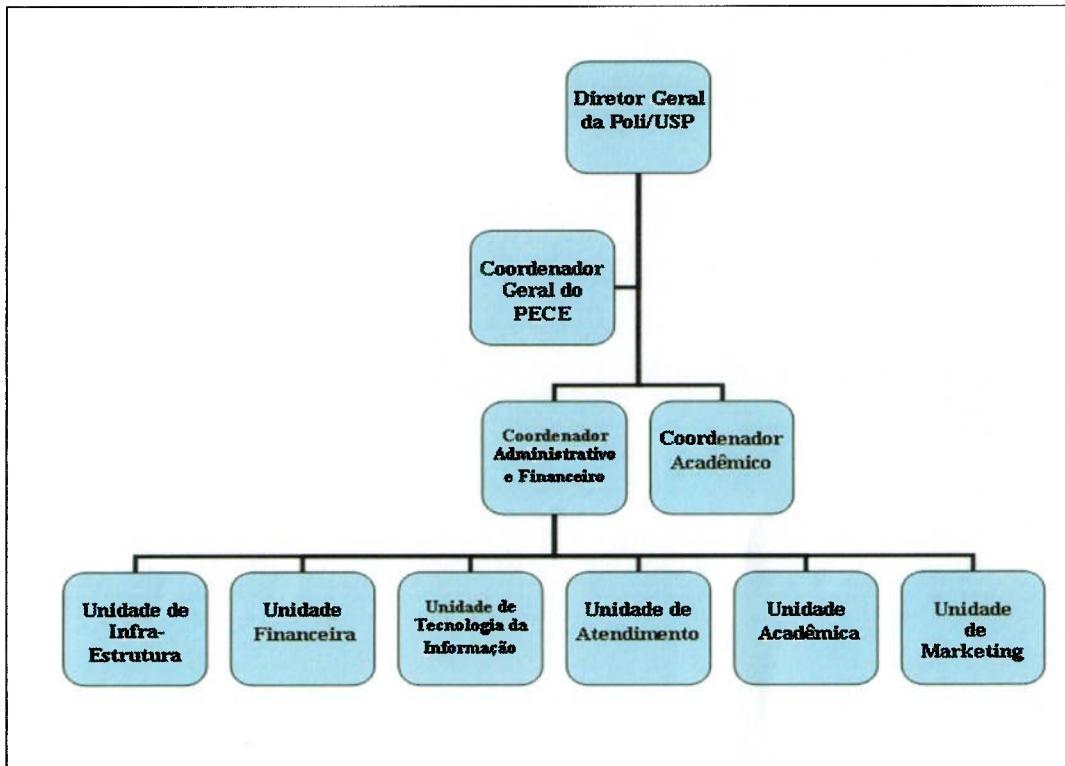


Figura 3.1 Organograma do PECE

Os cursos de MBA-USP do PECE capacitam profissionais a assumirem cargos gerenciais de alto nível, fornecendo o necessário diferencial almejado pelas grandes organizações. Os certificados são emitidos oficialmente pela Universidade de São Paulo, através da aprovação do Curso pela Pró-Reitoria de Cultura e Extensão Universitária. O PECE oferece ensino de excelência, tradição e modernidade em diversas áreas:

**Cursos de MBA:** Automação Industrial, Engenharia e Gestão de Manufatura e Manutenção, Engenharia Financeira, Engenharia de Soldagem, Energias Renováveis, Gestão e Engenharia da Qualidade, Gestão e Engenharia de Produtos, Gestão e Tecnologias Ambientais, Economia Setorial e Mercados, Tecnologia da Informação, Tecnologia de Software e Direito em Tecnologia da Informação.

**Cursos de Especialização:** Gestão de Projetos de Sistemas Estruturais – Edificações, Engenharia de Segurança do Trabalho e Tecnologia Metroferroviária.

**Programas de Treinamento:** Barragens: Concepção e Execução, Engenharia de Túneis, Geotecnia dos Solos Moles, Pavimentação – Uma Abordagem Mecanicista, Qualidade do Ar e Poluição em Ambientes Interiores, Segurança em Serviços e Instalações Elétricas, Solos Reforçados e Geossintéticos, Telefonia IP – Conceito, Tecnologia e Protocolos e Tópicos de Mecânicas dos Solos.

No contexto em que vivemos, marcado pelo dinamismo e pela exigência crescente dos mercados para alcançar o sucesso, necessita-se cada vez mais buscar conhecimentos sólidos e dispor de ferramentas nas áreas que envolvem qualidade e produtos empresariais.

## Localização

O PECE está localizado na cidade de São Paulo, mais exatamente no Prédio de Engenharia de Minas e de Petróleo, na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, conforme figura abaixo:



Figura 3.2 Mapa de Localização do PECE

## Instalações do PECE

Os cursos do PECE são realizados nas dependências da Escola Politécnica, mais especificamente nas salas de aula dos prédios de Engenharia de Minas e de Petróleo, Engenharia Metalúrgica e de Materiais, Engenharia Civil, e Engenharia Mecânica.



Figura 3.3 Prédio de Engenharia de Minas

## Principais Concorrentes

Dentre os principais concorrentes do Programa de Educação Continuada encontram-se as seguintes organizações: Fundação Vanzolini, FIPECAFI - Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras, e FGV - Fundação Getúlio Vargas.

### Fundação Vanzolini

De acordo com seu site oficial, a Fundação Vanzolini é uma instituição privada, sem fins lucrativos, criada, mantida e gerida pelos professores do Departamento de Engenharia de Produção da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo. Tem como objetivo desenvolver e disseminar conhecimentos científicos e tecnológicos inerentes à Engenharia de Produção, à Administração Industrial, à Gestão de Operações e às demais atividades correlatas que realiza, com total caráter inovador.

Também prioriza seus projetos e atividades de Educação Continuada por relevância econômica e social, e por esse motivo, pauta sua atuação por critérios de excelência acadêmicos, profissionais e éticos. A Fundação Vanzolini é ainda um

centro de referência internacional em temas de destaque para as empresas privadas e para os órgãos e entidades do setor público que buscam alcançar e manter padrões elevados de desempenho.

Na Fundação Vanzolini, os Cursos de Especialização (pós-graduação *lato sensu*), incluindo o MBA, são operacionalizados mediante convênio com a Universidade de São Paulo (USP). Além de abordarem temas da área de produção, são compostos por disciplinas que cobrem integralmente o programa proposto. O certificado de conclusão é emitido pela USP.

#### FIPECAFI

De acordo com seu site oficial, da FIPECAFI, desde sua criação, sempre ministrou cursos de curta e longa duração. A partir de 1994 iniciaram-se os cursos de pós-graduação *lato sensu* (MBA), um caminho natural de uma fundação de renomados doutores, mestres e especialistas de mercado, nas áreas de Controladoria, Contabilidade, Finanças, Auditoria, Atuária, Gestão de Riscos, Governança Corporativa, Tecnologia da Informação, Controles Internos, Logística etc. Estrategicamente, a incursão na área de ensino à distância amplia o alcance da grade de cursos, porque acompanhar a revolução da tecnologia e facilitar o acesso ao conhecimento é preciso.

#### Fundação Getúlio Vargas

Conforme o site oficial da Fundação Getúlio Vargas, a FGV surgiu em 20 de dezembro de 1944. Seu objetivo inicial era preparar pessoal qualificado para a administração pública e privada do País. Na época, o Brasil já começava a lançar as bases para o crescimento que se confirmaria nas décadas seguintes. Antevendo a chegada de um novo tempo, a FGV decidiu expandir seu foco de atuação, e do campo restrito da administração, passou ao mais amplo das ciências sociais e econômicas. A instituição extrapolou as fronteiras do ensino e avançou pelas áreas da pesquisa e da informação, até converter-se em sinônimo de centro de qualidade e de excelência.

Marca de pioneirismo e ousadia, a Fundação Getúlio Vargas inaugurou, no Brasil, a graduação e a pós-graduação *stricto-sensu* em administração pública e privada, bem como a pós-graduação em economia, psicologia, ciências contábeis e

educação. A FGV também lançou as bases para uma economia bem fundamentada, a partir da elaboração do balanço de pagamento, das contas nacionais e dos índices econômicos. Iniciativas como essas ajudaram o profissional em busca de formação e até o cidadão comum a entenderem melhor o desempenho econômico e social brasileiro.

### **3.2 Serviços oferecidos pelo PECE**

#### **Aulas / Corpo Docente**

O PECE oferece a seus alunos o melhor corpo docente do mercado, com profissionais qualificados, sendo a grande parte formada na própria Universidade de São Paulo, na maioria das vezes Professores Doutores, o que credencia ainda mais a qualidade do ensino deste Programa de Educação Continuada.

Sobre os cursos, o PECE oferece a seus clientes cursos de pós-graduação na modalidade presencial classificados como cursos de MBA e também cursos de Especialização, cursos de Capacitação Profissional classificados como cursos de Atualização, cursos de Difusão, cursos de Treinamento, além dos cursos de Ensino à Distância.

#### **Infra-Estrutura**

O PECE utiliza as mesmas salas de aulas utilizadas nos cursos de graduação da Escola Politécnica. Cada sala acomoda, em média, 45 alunos.



Figura 3.4 Sala de Aula do Prédio de Engenharia de Minas e de Petróleo



Figura 3.5 Sala de Aula do Prédio de Engenharia Metalúrgica

O PECE ainda possui uma Sala de Informática que comporta 30 alunos, os equipamentos são de ótima qualidade e desempenho. Todas as salas de aula do PECE contam com sinal para conexão da rede *wi-fi* (rede sem fio), para acesso direto à *Internet*.



Figura 3.6 Sala de Informática do PECE

#### Cortesia

O PECE serve como cortesia, nos intervalos das aulas, lanches compostos por um sanduíche, uma bebida (suco ou refrigerante) e uma sobremesa. Esta alimentação é fornecida por uma empresa selecionada através de um contrato de licitação.



Figura 3.7 Lanche servido no PECE

#### Atendimento

Dentro do PECE existe o departamento CAA (Central de Apoio ao Aluno) que possui profissionais treinados e capacitados para atender as solicitações do público. Dentre os principais serviços solicitados destacam-se:

- Abertura de Matrícula
- Troca de Disciplina
- Solicitação de Abono de Faltas
- Solicitação de Histórico Escolar
- Solicitação de Histórico Financeiro
- Cancelamento de Disciplina
- Prorrogação de Prazo
- Informações sobre cursos
- Reclamações / Sugestões

Além do atendimento pessoal, ainda há outras formas de atendimento como o *chat on line* (aplicativo disponível no site do PECE, onde o cliente troca mensagens com a Central de Atendimento em tempo real). E por fim os atendimentos via e-mail, através do endereço: [atendimento@pecepoli.com.br](mailto:atendimento@pecepoli.com.br) e por telefone através do número: (11) 2998-0000.



Figura 3.8 Central de Apoio ao Aluno

Em ambas as formas de atendimento, o cliente conseguirá realizar sua solicitação de maneira rápida e prática, o horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, das 9h às 21h.

### **3.3 Primeira Fase da Pesquisa**

A pesquisa tem o objetivo de levantar dados de opinião de satisfação dos clientes com os serviços oferecidos pelo PECE, para, assim, a organização elaborar estratégias e procedimentos para melhorias destes serviços.

### **3.4 Tipo de Pesquisa**

O tipo de pesquisa é quantitativa descritiva, baseada em dados obtidos através de entrevista com alunos do curso de Gestão e Engenharia da Qualidade, do Programa de Educação Continuada. Neste questionário, as perguntas serão formuladas conforme os questionamentos desta pesquisa. Com o levantamento das informações coletadas na entrevista, têm-se informações para confirmação, ou não, do questionamento objeto deste estudo, através da união das evidências qualitativas.

### 3.5 Objetivo da Pesquisa

O objetivo desta pesquisa é colher dados sobre os fatores críticos para a satisfação dos clientes do PECE. A pesquisa foi realizada na cidade de São Paulo, mais especificamente dentro do Programa de Educação Continuada da Escola Politécnica da USP. O programa possui aproximadamente 2 mil alunos. A pesquisa foi feita com alunos que ativos do curso de Gestão e Engenharia da Qualidade.

Para maior eficácia na elaboração da pesquisa, foram consideradas as melhores práticas existentes, sendo assim foi feito um comparativo das metodologias mais adotadas e que pudessem ser utilizadas.

Dentre essas, foram escolhidas as dos Incidentes Críticos, HAYES (2001) e SERVQUAL (PARASURAMAN; ZEITHAML; BERRY, 1990) para a condução dos trabalhos de pesquisa. Tal como contemplada neste trabalho, a combinação dessas duas sistemáticas proporciona um melhor direcionamento para as informações desejadas quando da aplicação da pesquisa – a do Incidente Crítico por solicitar os pontos de interesse, e SERVQUAL por alocar as informações dentro de categorias definidas – permitindo otimizar o trabalho a ser realizado.

De acordo com Hayes (2001), a sistemática do Incidentes Crítico está fundamentada na obtenção de informações dadas pelos clientes a respeito de suas necessidades ou não. Esta metodologia avalia a organização pela ótica dos seus usuários, ao invés de realizar essa avaliação sob um ponto de vista interno. Ou seja, um incidente crítico revela o desempenho organizacional tal como percebido pelo cliente. Portanto, esses incidentes podem avaliar o desempenho de pessoas (prestador de serviços) ou de produtos (empresas de manufatura) de forma positiva ou negativa. Um incidente crítico válido, que possa definir as necessidades dos clientes, deve contemplar duas características: ser específico e ter capacidade de descrever o prestador de serviços em termos comportamentais ou o produto/serviço com adjetivos peculiares. Um bom incidente crítico deve descrever uma única característica para que seja tido como específico. Para elaboração dos incidentes críticos, são realizados dois passos: primeiramente, entrevistam-se os clientes pra obter informações específicas a respeito do serviço ou produto; em seguida, classificam-se as informações afins em grupos que refletem uma dimensão da Qualidade. As dimensões da Qualidade utilizadas foram aquelas preconizadas pela sistemática SERVQUAL, que são mostradas no quadro a seguir:

Quadro 1 – Incidentes críticos

DIMENSÃO ORIGINAL	DIMENSÃO CONSOLIDADA	DEFINIÇÃO
TANGÍVEIS	TANGÍVEIS	Aparência das instalações, equipamentos, pessoal e materiais de comunicação
CONFIABILIDADE	CONFIABILIDADE	Capacidade de prestar o serviço prometido de forma confiável e precisa.
RESPOSTA	RESPOSTA	Disposição para ajudar o cliente e prestar prontamente o serviço.
COMPETÊNCIA CORTESIA CREDIBILIDADE SEGURANÇA	GARANTIA	Conhecimentos e cortesia dos empregados e sua capacidade de inspirar segurança e confiança.
ACESSO COMUNICAÇÃO COMPREENSÃO	EMPATIA	Atenção cuidada e individualizada, que a organização proporciona a seus clientes.

Após as considerações iniciais descritas no item anterior, passou-se à efetiva elaboração da pesquisa utilizando a metodologia dos Incidentes Críticos. O questionário foi enviado por intermédio de mensagem de e-mail.

Os exemplos positivos e negativos fornecidos pelos alunos foram classificados nas categorias, correspondentes às dimensões SERVQUAL, mostradas no Quadro 1. Uma vez classificados nas categorias, os diferentes incidentes críticos apontados pelos alunos foram consolidados nos seguintes itens relativos às necessidades dos clientes:

### 3.6 Definições das Necessidades do Cliente

A necessidade de concisão, ao se elaborar o questionário, constitui o aspecto básico levado em conta no processo de tradução dos itens de satisfação do cliente.

Com isto em mente, foi possível consolidar os itens de satisfação de acordo com as necessidades do cliente:

- 1) Corpo Docente
- 2) Conteúdo
- 3) Infra-Estrutura
- 4) Secretaria
- 5) *Coffee-Break (Lanches)*

### 3.7 Questionário

Na elaboração do questionário foram considerados os seguintes aspectos:

- 1) Estrutura Lógica: formular as perguntas em uma sequência natural para quem procura um curso de educação continuada;
- 2) Concessão: reduzir ao mínimo possível as perguntas;
- 3) Simplicidade: usar a linguagem mais coloquial possível, sem perder a elegância;
- 4) Justificativa: apresentar ao aluno, que é um profissional de nível superior, sempre uma breve justificativa para o que se está pedindo;

A elaboração de qualquer questionário de pesquisa envolve aspectos conflitantes. A todo o momento é necessário decidir o grau de compromisso entre, por exemplo, concisão e abrangência, concisão e esclarecimento, simplicidade e rigor, etc.

### 3.8 Cálculo do tamanho da amostra

Através de pesquisa feita pelo autor deste estudo, levantou-se, através de formulários próprios, que existem cerca de 97 alunos matriculados no curso de Gestão e Engenharia da Qualidade do PECE, no 4º trimestre de 2012. E por conveniência, definiu-se este número de alunos como o tamanho do universo da pesquisa, e com base em cálculos estatísticos por amostragem mencionados por Gil (2008), através da utilização da fórmula de população finita, demonstrada a seguir:

Quadro 2 - Cálculo do Tamanho da Amostra

$$n = \frac{\sigma^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + \sigma^2 p \cdot q}$$

onde:  $n$  = Tamanho da amostra

$\sigma^2$  = Nível de confiança escolhido, expresso em número de desvios-padrão

$p$  = Percentagem com a qual o fenômeno se verifica

$q$  = Percentagem complementar

$N$  = Tamanho da população

$e^2$  = Erro máximo permitido

Fonte: GIL, Antonio Carlos. Métodos e Técnicas de Pesquisa Social. Editora Atlas.2008

Sendo,

- o grau de confiança para 95% = 1,96
- percentagem para o qual o fenômeno se verifica = 50%
- tamanho da população = 97
- erro máximo da amostra = 5%

Com relação ao percentual estimado para “P”, Gil (2008) recomenda que, quando não se conhece uma estimativa para o fenômeno ocorrido, se utilize o fator 50%. Aplicando a fórmula, obteve-se a seguinte amostra:

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,50 (1-0,50) \cdot 97}{0,0025^2 (97-1) + 1,96^2 \cdot 0,50 (1-0,50)} = 77,60$$

Considerando um desvio padrão de 5% e um nível de confiança de 95%, para a população de 97 alunos matriculados no 4º trimestre do curso de Gestão e Engenharia da Qualidade, atingiu-se uma amostra mínima de 77,60 entrevistados. A pesquisa foi realizada, através do sistema do PECE, no link portal do aluno. Foi colhida uma amostra de 80 entrevistados, cerca de 3 a mais do que o número mínimo da amostra recomendada, a fim de se obter informações mais abrangentes.

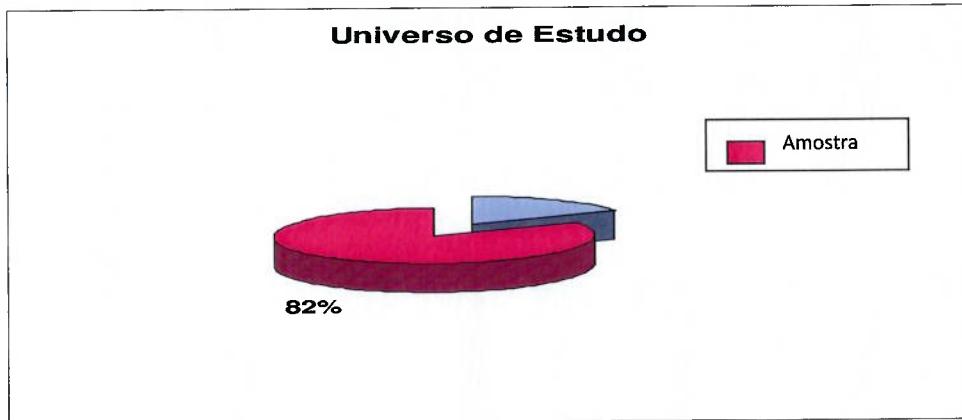
Para este universo, foi aplicado um questionário com 20 perguntas, conforme Anexo A, com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços oferecidos pelo PECE e as opiniões, comentários e sugestões.

### 3.9 Tabulação e Análise dos Resultados

Nesta fase da pesquisa, são apresentados os resultados do questionário destinado aos alunos do PECE. O objetivo é avaliar o grau de satisfação dos alunos para com os serviços deste Programa de Educação Continuada.

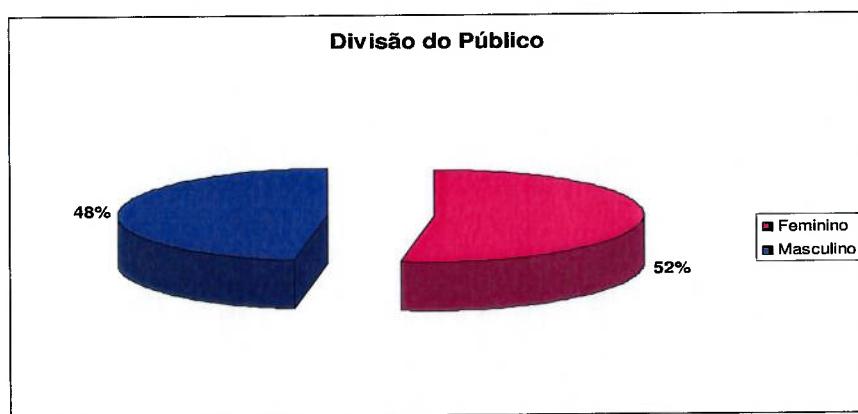
Dentro de um universo de 97 alunos do curso de Gestão e Engenharia da Qualidade do PECE/USP, obteve-se uma amostra de 80 entrevistados, correspondente a 82% do universo total de estudo.

Gráfico 3.1 – Universo de Estudo



Os entrevistados apresentam-se divididos em 52% de pessoas do gênero feminino e 48% de pessoas do gênero masculino.

Gráfico 3.2 Divisão do público



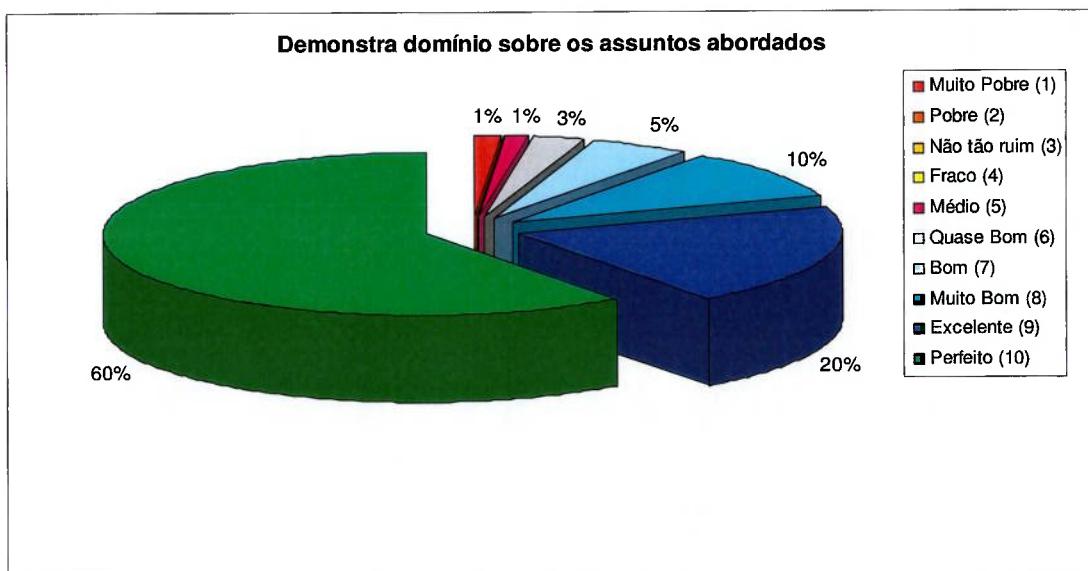
As sete questões apresentadas e analisadas a seguir, são pertinentes aos serviços prestados pelo corpo docente do PECE. No quadro abaixo, demonstra-se a classificação das notas:

Quadro 3 - Classificação das Notas

1 (muito pobre)	2 (pobre)	3 (não tão ruim)	4 (fraco)	5 (médio)	6 (quase bom)	7 (bom)	8 (muito bom)	9 (excelente)	10 (perfeito)
INSATISFATÓRIO				REGULAR			SATISFATÓRIO		

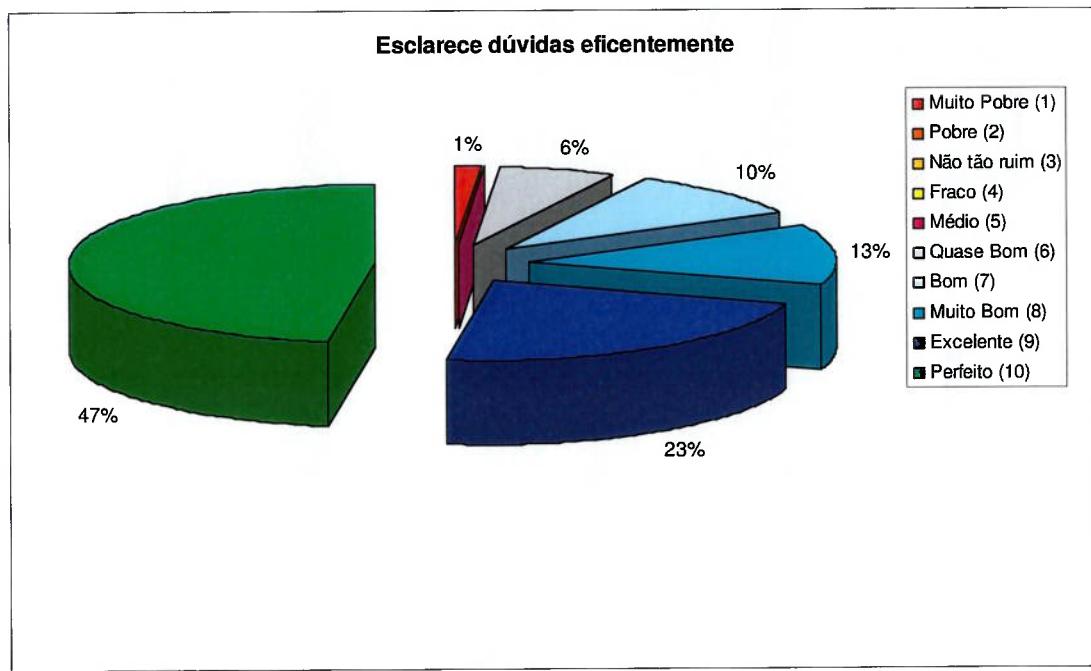
A questão 1.1 do questionário refere-se a demonstração de domínio de assuntos abordados pelos docentes, constando que 48 dos respondentes, ou seja, 60% classificaram como nota 10 (perfeito); 16 dos respondentes, ou seja, 20%, classificaram como nota 9 (excelente); 8 dos respondentes, ou seja 10%, classificaram como nota 8 (muito bom); 4 dos respondentes, ou seja, 5%, classificaram como nota 7 (bom); 2 dos respondentes, ou seja, 3%, classificaram como nota 6 (quase bom); 1 dos respondentes, ou seja, 2% classificaram como nota 5 (médio); e 1 dos respondentes, ou seja, 2%, classificaram como nota 1 (muito pobre). Portanto, este serviço prestado apresenta um percentual plenamente satisfatório, já que o total de notas atinge um nível de cerca de 95% de satisfação. Isso eleva o que já foi dito no decorrer deste trabalho, sobre a qualidade e domínio que possuem os docentes que ministram aulas no PECE.

Gráfico 3.3 Domínio sobre os assuntos



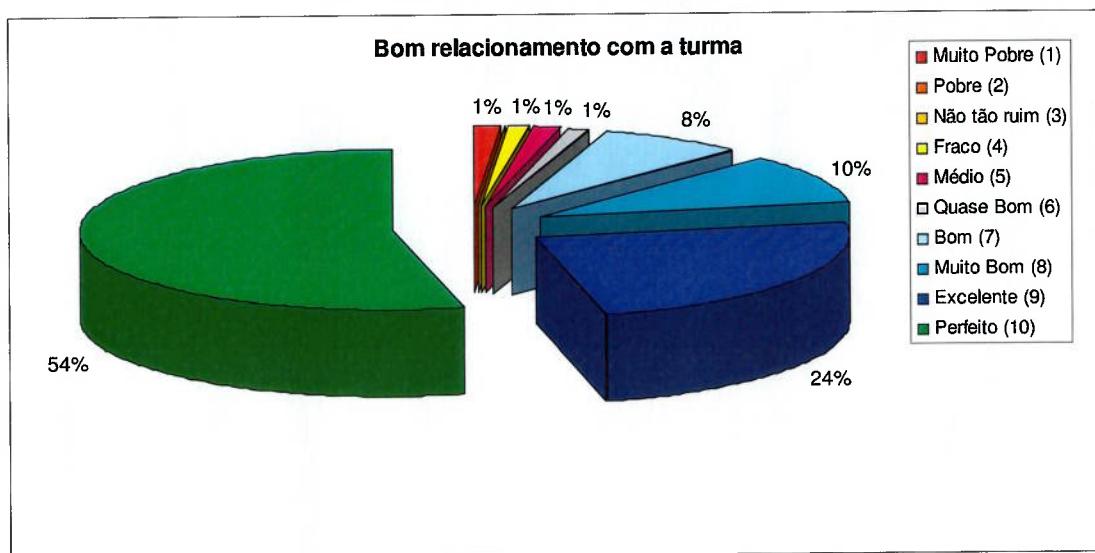
A questão 1.2 do questionário refere-se ao esclarecimento de dúvidas por parte dos docentes do PECE, constatando-se que 38 dos respondentes, ou seja, 47%, classificaram como nota 10 (perfeito); 18 dos respondentes, ou seja, 23%, classificaram como nota 9 (excelente); 10 dos respondentes, ou seja, 13%, classificaram como nota 8 (muito bom); 6 dos respondentes, ou seja, 10%, classificaram como nota 7 (bom); 5 dos respondentes, ou seja, 6%, classificaram como nota 6 (quase bom); e 1 dos respondentes, ou seja, 2%, classificaram como nota 1 (muito pobre). Portanto, este serviço pode ser considerado satisfatório, pois atingiu um nível de cerca de 93% de satisfação, confirmando a qualidade e domínio que possuem os docentes que ministram aulas no PECE.

Gráfico 3.4 Esclarecimento de dúvidas



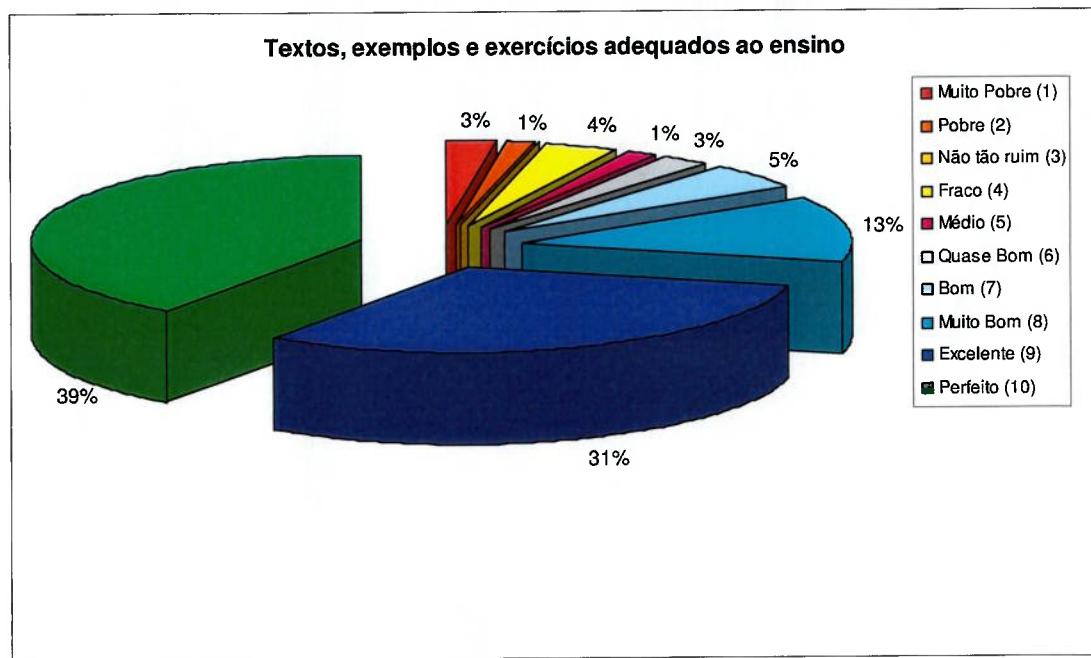
A questão 1.3 refere-se ao bom relacionamento dos docentes com os alunos do PECE, constatando-se que 43 respondentes, ou seja, 54%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 19 respondentes, ou seja, 24%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 8 respondentes, ou seja, 10%, classificaram como NOTA (8) muito bom; 6 respondentes, ou seja, 8%, classificaram como NOTA (7) bom; 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA (6) quase bom; 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 5 (médio); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 4 (fraco); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, pode-se concluir como satisfatório, já que atingiu um nível de cerca de 94% de satisfação.

Gráfico 3.5 Bom relacionamento com a turma



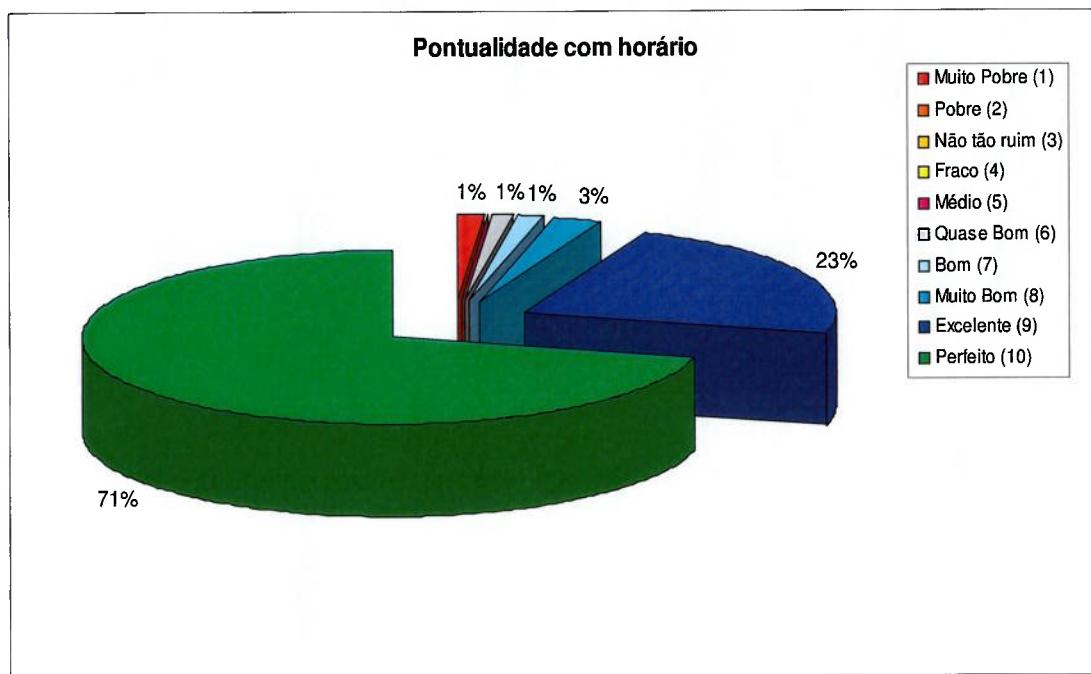
A questão 1.4 refere-se à qualidade dos textos, exemplos e exercícios adequados ao ensino, constatando-se que, 32 respondentes, ou seja, 39%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 25 respondentes, ou seja, 31% classificaram como NOTA 9 (excelente); 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como nota 8 (muito bom); 4 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 7 (bom); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 5 (médio); 3 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 4 (fraco); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 2 (pobre); e 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, pode-se concluir que a qualidade dos textos, exemplos e exercícios são satisfatórias, pois atingem um nível de 88% de satisfação.

Gráfico 3.6 Textos, exercícios adequados ao conteúdo



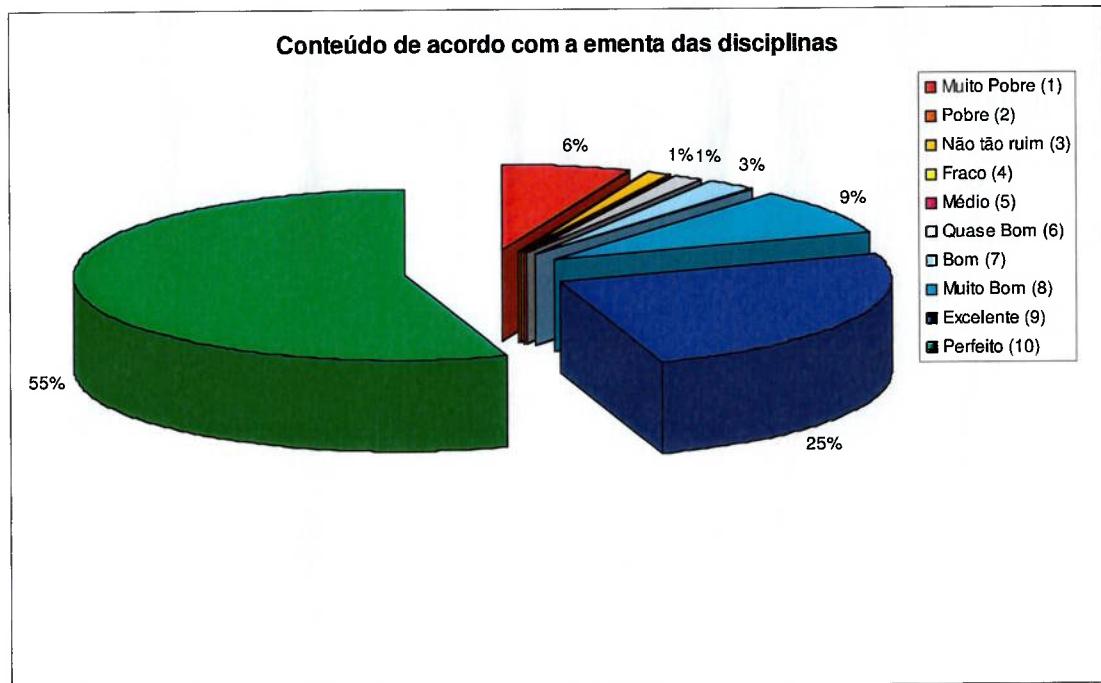
A questão 1.5 refere-se a pontualidade com os horários por parte dos docentes, constatando-se que 57 respondentes, ou seja, 71%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 18 respondentes, ou seja, 23%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 2 respondentes, ou seja, 3% classificaram com NOTA 8 (muito bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram com NOTA 7 (bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 6; e 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item de pontualidade de horário também se classifica claramente como satisfatório, sendo que se atingiu um nível de 98% de satisfação.

Gráfico 3.7 Pontualidade com horário



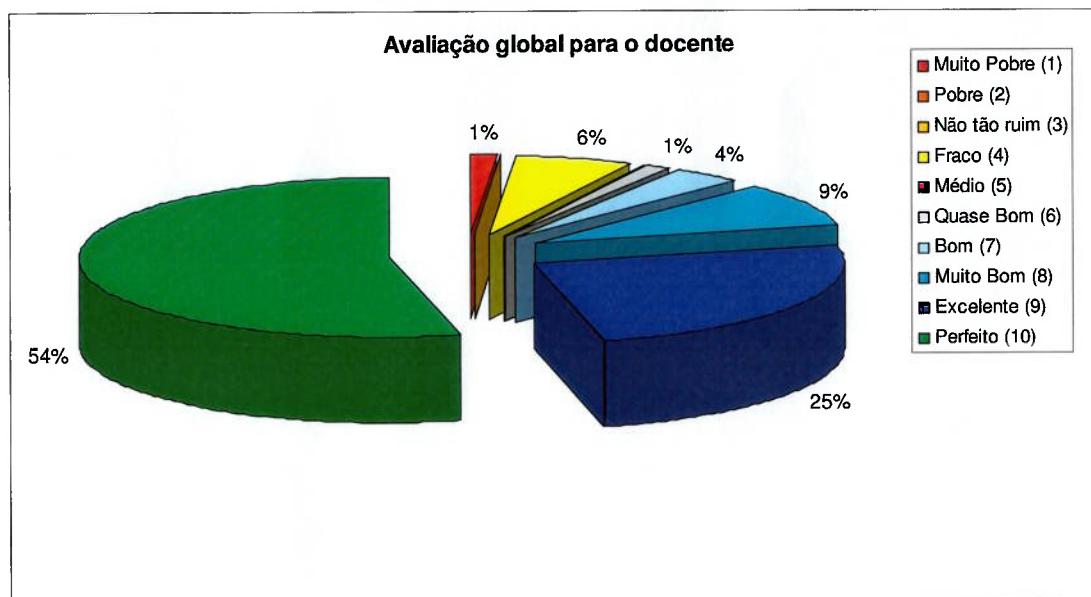
A questão 1.6 refere-se ao conteúdo de acordo com a ementa da disciplina, constatando-se que 44 respondentes, ou seja, 55%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 20 respondentes, ou seja, 25%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 7 (bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como nota 3 (não tão ruim); e 5 respondentes, ou seja 6%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, pode-se concluir como satisfatório, o conteúdo de acordo com a ementa das disciplinas, pois este atingiu cerca de 92% de satisfação.

Gráfico 3.8 Conteúdo de acordo com a ementa da disciplina



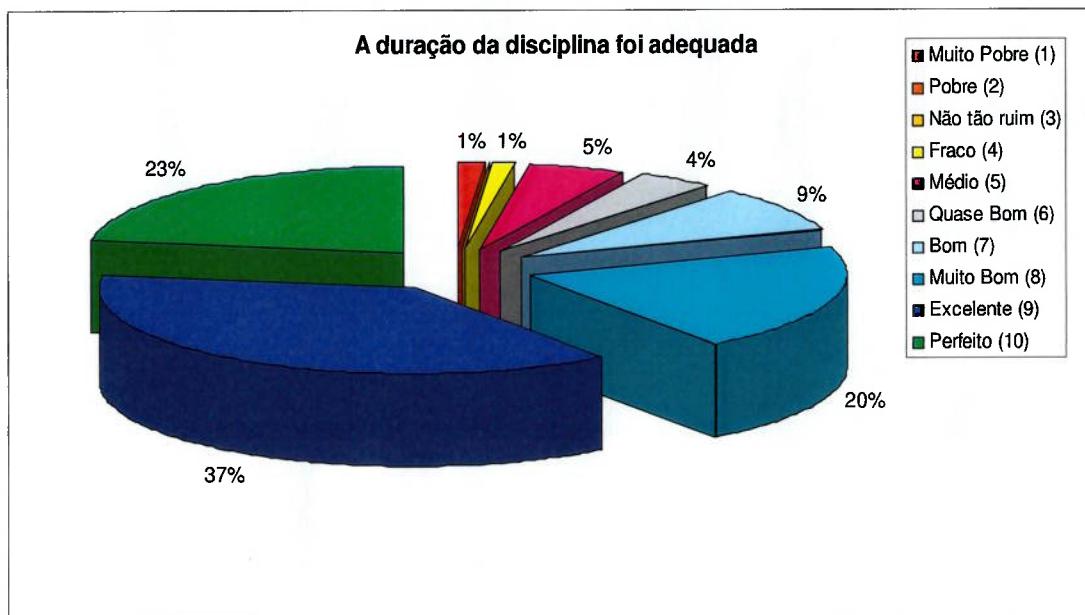
A questão 1.7 refere-se à avaliação global para o docente, constatando-se que 43 respondentes, ou seja, 54%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 20 respondentes, ou seja, 25%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como nota 8 (muito bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 7 (bom); 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como NOTA 6 (quase bom); 5 respondentes, ou seja, 6% classificaram como NOTA 4 (fraco); e 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, a avaliação global do docente também se classifica como satisfatória, pois atingiu-se um nível de 92% de satisfação.

Gráfico 3.9 Avaliação global para o docente



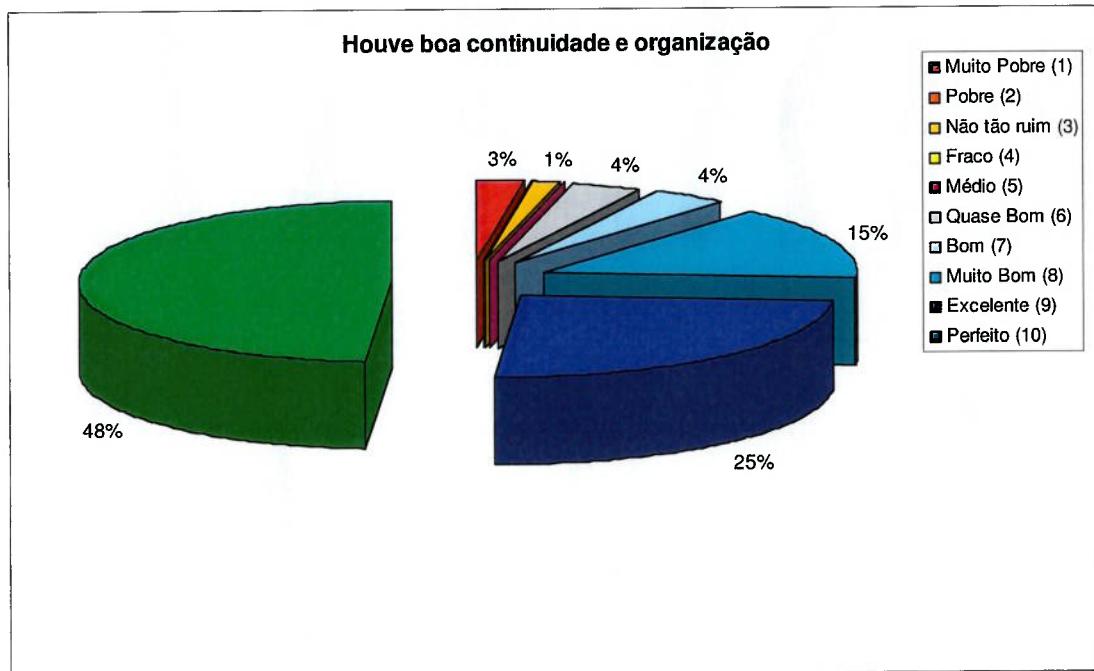
A questão 2.1 refere-se à adequação da duração da disciplina, constatando-se que 18 respondentes, ou seja, 23%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 30 respondentes, ou seja, 37%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 16 respondentes, ou seja, 20%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 4 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 5 (médio); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 4 (fraco); e 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, a grande maioria está satisfeita com a duração das disciplinas, pois se atingiu um nível de cerca de 89% de satisfação.

Gráfico 3.10 A duração da disciplina foi adequada



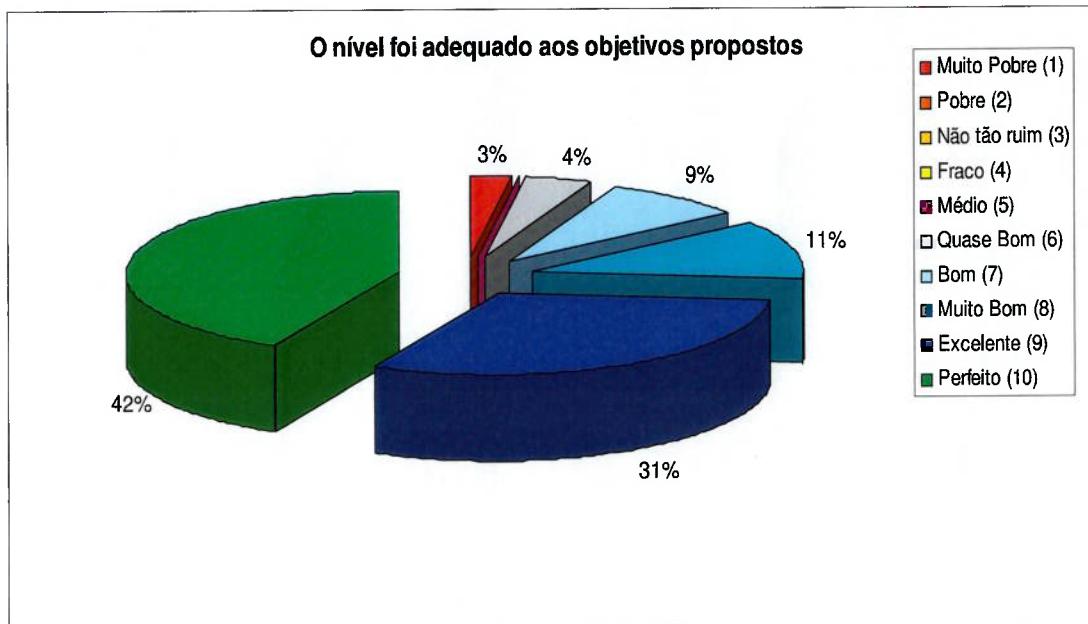
A questão 2.2 refere-se à continuidade e organização do conteúdo da aulas, constatando-se que 39 respondentes, ou seja, 48%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 20 respondentes, ou seja, 25%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 12 respondentes, ou seja, 15%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); e 2 respondente, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto este item referente a continuidade e organização pode ser considerado satisfatório, já que atingiu um nível de cerca de 92% de satisfação.

Gráfico 3.11 Houve Continuidade e Organização



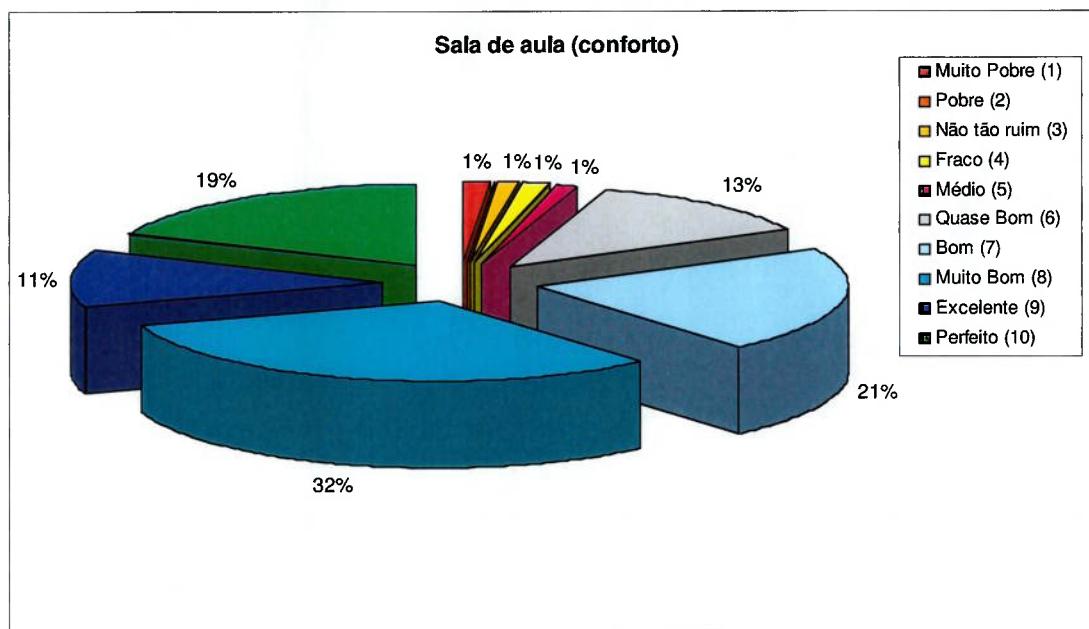
A questão 2.3 refere-se ao nível adequado aos objetivos propostos no curso, constatando-se que 34 respondentes, ou seja, 42%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 25 respondentes, ou seja, 31%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); e 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente ao nível adequado dos objetivos propostos na disciplina pode ser considerado satisfatório, pois atinge um nível de cerca de 93% de satisfação.

Gráfico 3.12 O nível foi adequado aos objetivos propostos



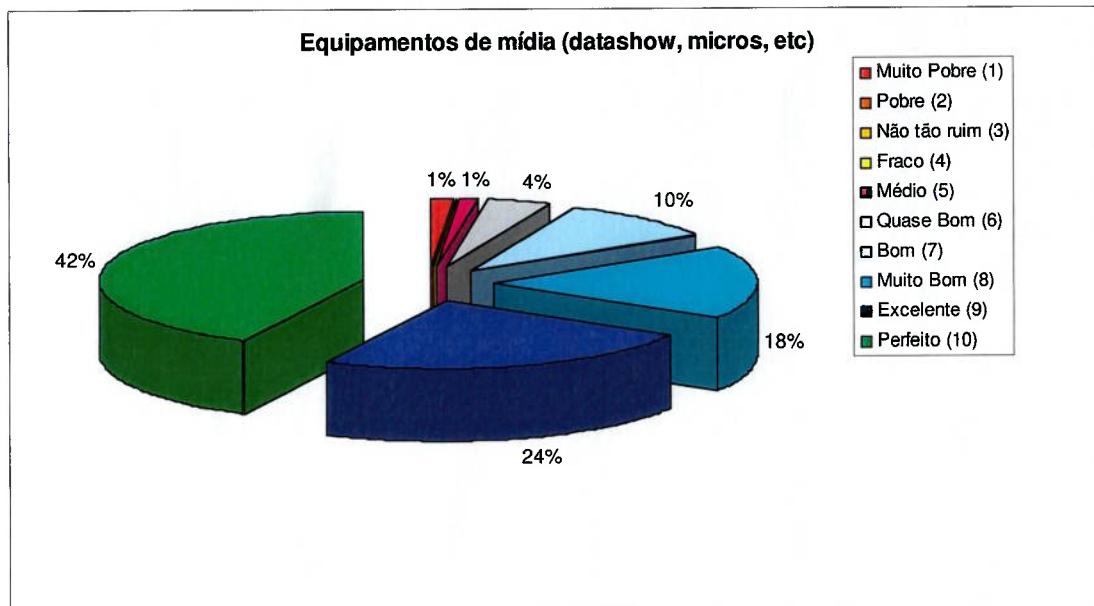
A questão 3.1 refere-se ao conforto das salas de aulas, constatando-se que 15 respondentes, ou seja, 19%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 25 respondentes, ou seja, 32%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 17 respondentes, ou seja, 21%, classificaram como NOTA 7 (bom); 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 5 (médio); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 4 (fraco); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); e 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente ao conforto disponibilizado em sala de aula pode ser considerado satisfatório, pois atinge um nível de cerca de 83% de satisfação. Mas vale ressaltar um atenção especial a melhorias no conforto nas salas de aula, pois soma das notas dos níveis Insatisfatório e Regular resulta em 17% do total da amostra.

Gráfico 3.13 Sala de Aula (conforto)



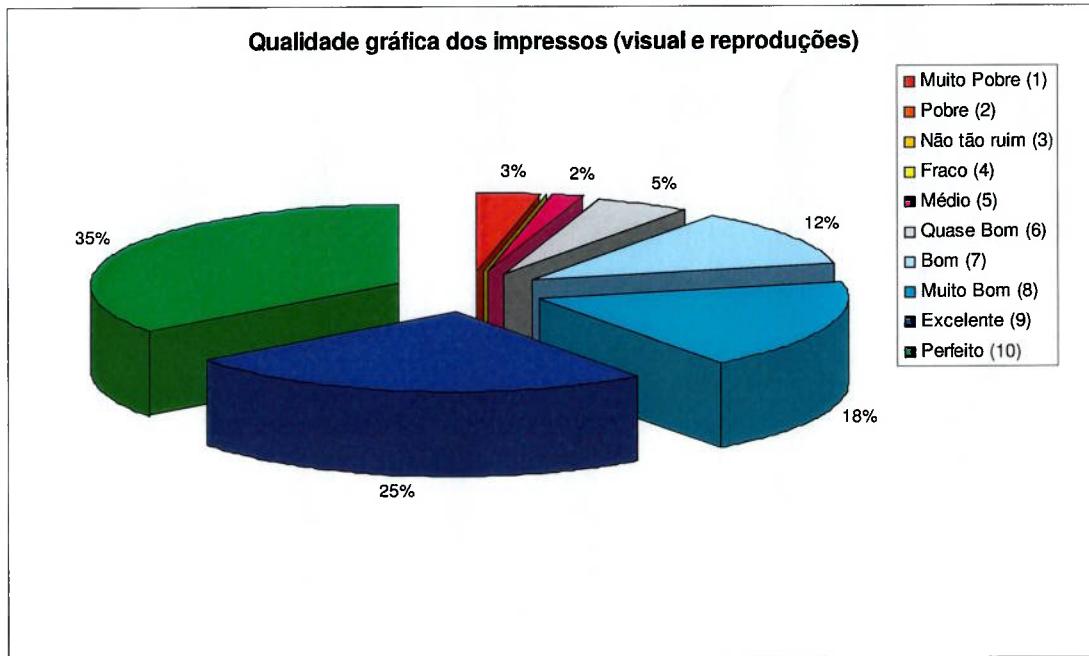
A questão 3.2 refere-se à qualidade dos equipamentos de mídia, constatando-se que 34 respondentes, ou seja, 42%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 19 respondentes, ou seja 24%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 14 respondentes, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 8 respondentes, ou seja, 10%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 5 (médio); e 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto este item referente à qualidade dos equipamentos de mídia é satisfatório, pois atinge um nível de cerca de 94% de satisfação.

Gráfico 3.14 Equipamentos de mídia (datashow, micros, etc)



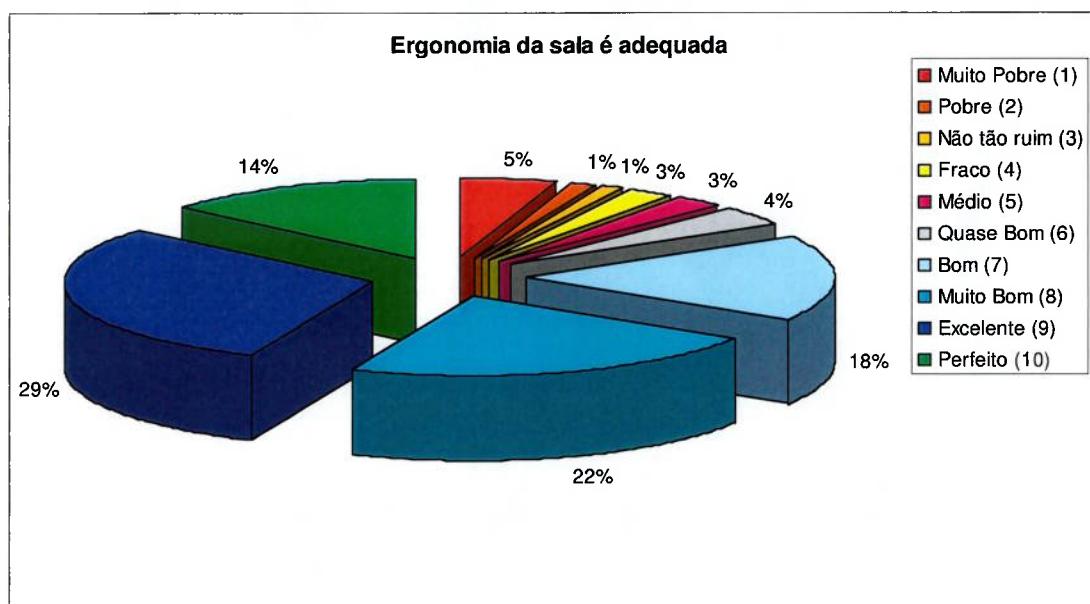
A questão 3.3 refere-se à qualidade dos materiais impressos, constatando-se que 21 respondentes, ou seja, 35%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 15 respondentes, ou seja, 25%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 11 respondente, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 7 respondentes, ou seja, 12% classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 5 (médio); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente à qualidade gráfica dos impressos é satisfatório, pois atinge um nível em cerca de 90% de satisfação.

Gráfico 3.15 Qualidade gráfica dos impressos (visual e reproduções)



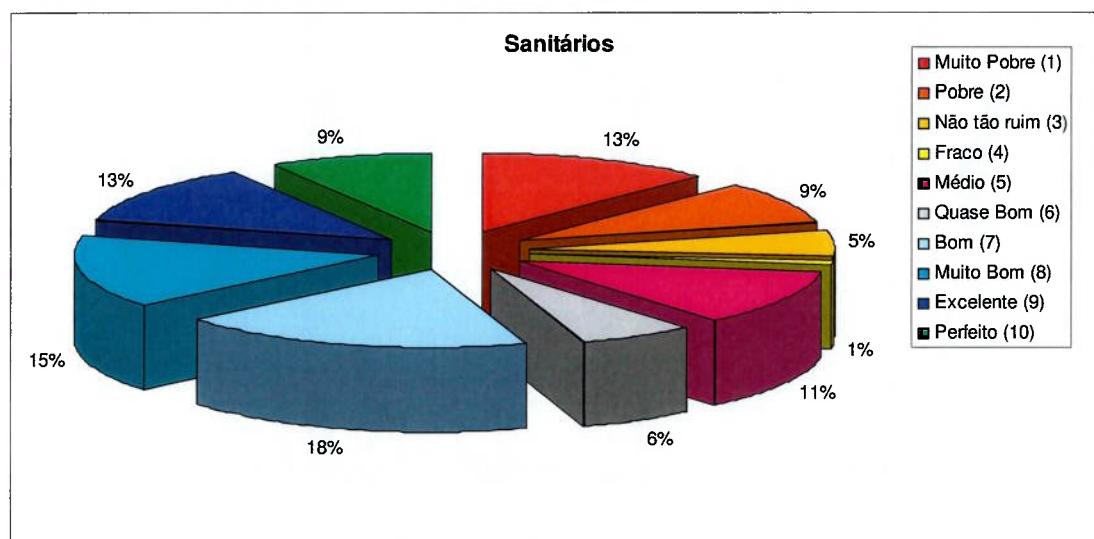
A questão 3.4 refere-se à ergonomia das salas de aula, constatando-se que 11 respondentes, ou seja, 14%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 24 respondentes, ou seja, 29%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 18 respondentes, ou seja, 22%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 14 respondentes, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 5 (médio), 2 respondentes, ou seja, 3% classificaram como NOTA 4 (fraco); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 2 (pobre); 4 respondentes, ou seja, 5% classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente à ergonomia da sala de aula, é satisfatório, pois atingiu um nível de cerca de 83% de satisfação. Porém, são necessárias melhorias e uma atenção especial na adequação das salas, já que tivemos um grau de insatisfação de 10% e regular 7%.

Gráfico 3.16 Ergonomia da sala



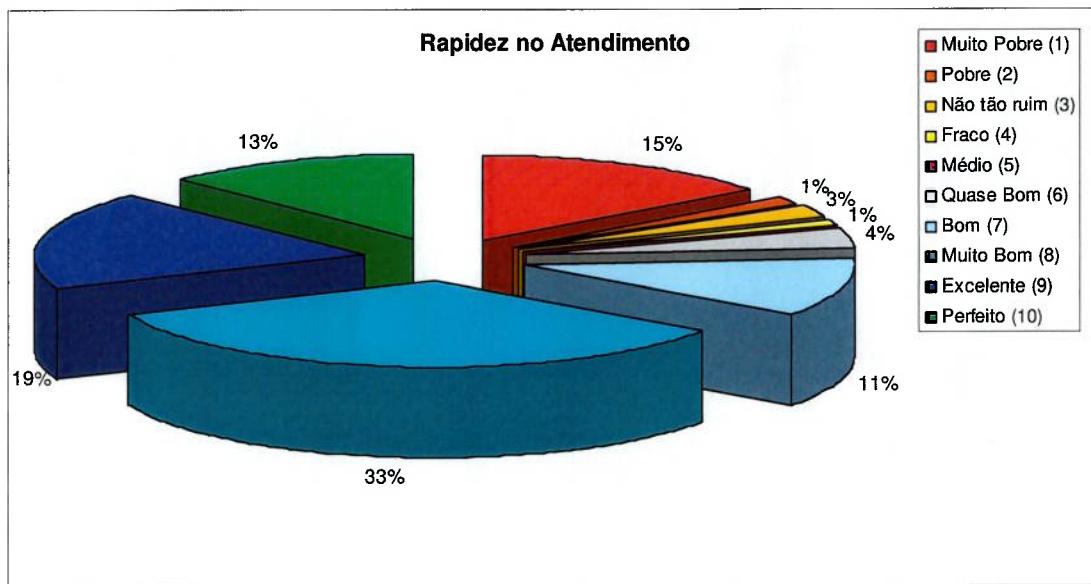
A questão 3.5 refere-se à qualidade dos sanitários nas dependências do PECE, constatando-se que 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 12 respondentes, ou seja, 15%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 15 respondentes, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 7 (bom); 5 respondentes, ou seja, 6%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 5 (médio); 1 respondente, ou seja, 1% classificaram como NOTA 4 (fraco); 4 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 7 respondentes, ou seja, 9%, classificaram como NOTA 2 (pobre); e 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item é considerado como Regular, pois atingiu um nível de apenas 55% de satisfação, um nível de insatisfação de 28% e um nível regular de 17%, o que aponta a necessidade de melhorias nos sanitários dos prédios onde acontecem as aulas do PECE.

Gráfico 3.17 Sanitários



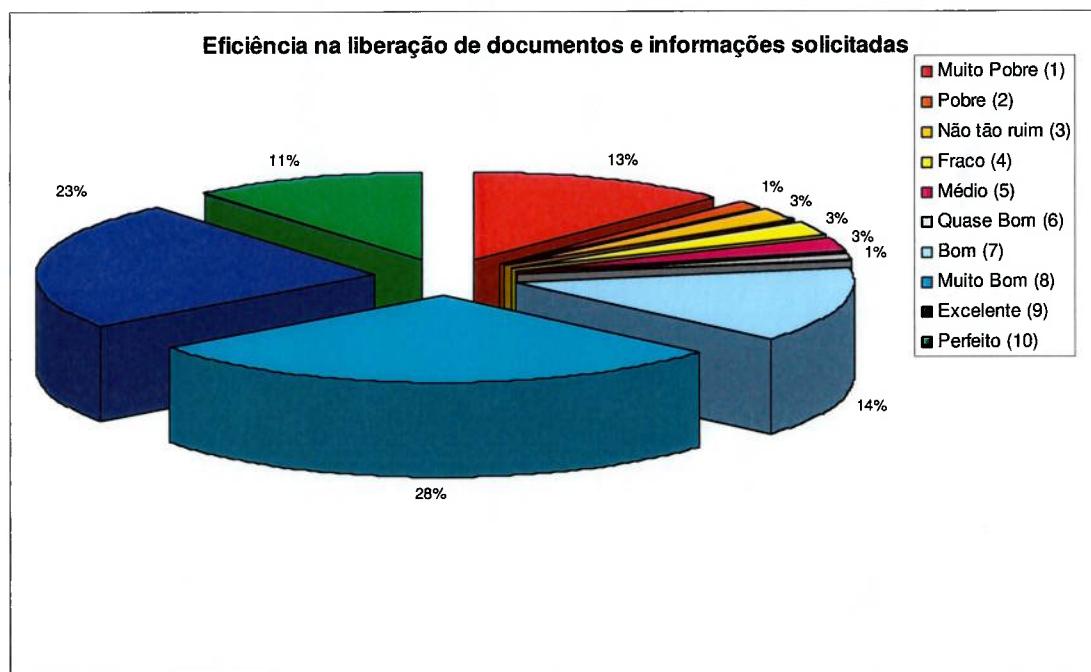
A questão 4.1 refere-se à rapidez do atendimento da secretaria do PECE, constatando-se que 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 15 respondentes, ou seja, 19%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 27 respondentes, ou seja, 33%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 7 (bom); 3 respondentes, ou seja, 4%, como NOTA 6 (quase bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 4 (fraco); 2 respondentes, ou seja, 3% classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 1 respondente, ou seja, 2% classificaram como NOTA 2 (pobre); e 12 respondentes, ou seja, 15%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente a rapidez no atendimento é Satisfatório, pois atinge um nível de cerca de 76% de satisfação.

Gráfico 3.18 Rapidez no atendimento



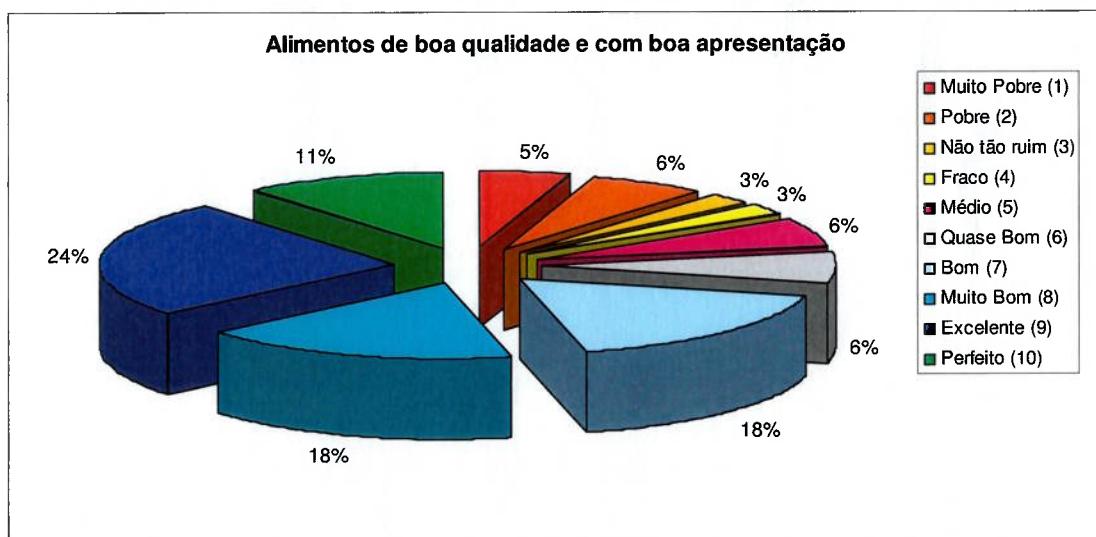
A questão 4.2 refere-se à eficiência na liberação de documentos e informações solicitadas, constatando-se que 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 19 respondentes, ou seja, 23%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 23 respondentes, ou seja, 28%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 11 respondentes, ou seja, 14%, classificaram como NOTA 7 (bom); 1 respondente, ou seja, 2%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 5 (médio); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como nota 4 (fraco); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 1 respondente, ou seja, 1%, classificaram como NOTA 2 (pobre); e 10 respondentes, ou seja, 13%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente a eficiência na liberação de documentos e informações solicitadas é Satisfatório, pois atinge um nível de cerca de 76% de satisfação, mas, ainda sim, é importante ressaltar o nível de Insatisfação que foi de 20%, o que indica que melhorias devem ser apresentadas para uma eficiência maior neste serviço.

Gráfico 3.19 Eficiência na liberação de documentos e informações solicitadas



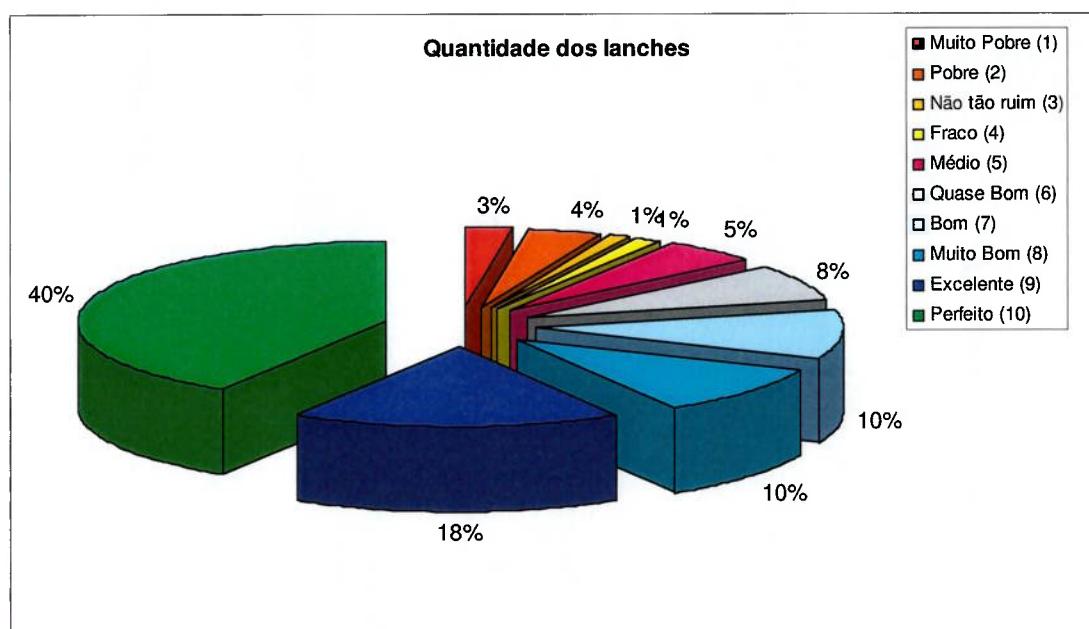
A questão 5.1 refere-se à boa qualidade e boa apresentação dos alimentos (lanches), e, constatou-se que 9 respondentes, ou seja, 11%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 20 respondentes, ou seja, 24%, classificaram como NOTA 9 (excelente); 14 respondentes, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 14 respondentes, ou seja, 18%, classificaram como NOTA 7 (bom); 5 respondentes, ou seja, 6%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 5 respondentes, ou seja, 6%, classificaram como NOTA 5 (médio); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 4 (fraco); 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 5 respondentes, ou seja, 6%, classificaram como NOTA 2 (pobre); e 4 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto, este item referente à boa qualidade e apresentação do lanches é Satisfatório, pois atingiu um nível de 71% de satisfação, porém o nível Insatisfatório de 17% e o nível Regular de 12%, merecem maior atenção, pois revelam que há muitas melhorias a serem realizadas na qualidade e boa apresentação dos lanches.

Gráfico 3.20 Alimentos de boa qualidade e com boa apresentação



A questão 5.2 refere-se ao questionamento da quantidade de lanches; contatando-se que 33 respondentes, ou seja, 40%, classificaram como NOTA 10 (perfeito); 14 respondentes, ou seja, 18%, respondentes classificaram como NOTA 9 (excelente); 8 respondentes, ou seja, 10%, classificaram como NOTA 8 (muito bom); 8 respondentes, ou seja, 10%, classificaram como NOTA 7 (bom); 6 respondentes, ou seja, 8%, classificaram como NOTA 6 (quase bom); 4 respondentes, ou seja, 5%, classificaram como NOTA 5 (médio); 1 respondente, ou seja, 1% classificaram como NOTA 4 (fraco); 1 respondente, ou seja, 1%, classificaram como NOTA 3 (não tão ruim); 3 respondentes, ou seja, 4% classificaram como NOTA 2 (pobre); e 2 respondentes, ou seja, 3%, classificaram como NOTA 1 (muito pobre). Portanto este item referente a quantidade suficiente de lanches, é satisfatório, pois atingiu um nível de 78% de satisfação.

Gráfico 3.21 Quantidade dos lanches



A questão 6.1 refere-se à recomendação do curso do PECE para algum amigo e obtendo-se um resultado significativamente positivo, pois cerca de 73 respondentes, ou seja, 91%, dos alunos recomendaria o curso para um amigo, e apenas 7 alunos, ou seja 9%, dos alunos não recomendaria o curso. Portanto, este item referente à recomendação do curso é Satisfatório, pois atingiu um alto nível de satisfação de 91% dos alunos recomendando o curso para um amigo.

Gráfico 3.22 Você recomendaria o curso para um amigo?



## Comentários e Sugestões

Dentre os comentários e sugestões mencionados pelos alunos, foi apresentados abaixo alguns argumentos a respeito dos serviços oferecidos pelo PECE. Ressaltando que as respostas desta pesquisa foram encaminhadas de forma anônima.

**Comentário 1:** “Manter o banheiro limpo e melhorar a qualidade do atendimento na secretaria”.

**Comentário 2:** “Há necessidade de melhoria dos sanitários e na qualidade e quantidade de lanches, além de sua diversidade que deixa muito a desejar”.

**Comentário 3:** “A carteira de identificação do aluno deveria ser feita no início das aulas, o que não ocorreu. O docente tem domínio sobre o assunto e o conteúdo está adequado. Em relação ao lanche, tive problemas alguns dias, pois sou vegetariano, e às vezes, vinha apenas lanche contendo carne (presunto, calabresa)”.

**Comentário 4:** “Cadeiras quebradas, desconfortáveis e banheiros com forte odor”.

**Comentário 5:** “Melhorar o *coffee-break*”

**Comentário 6:** “Seria interessante se houvesse um aumento das tomadas de energia para utilização dos notebook da sala 02, pois há apenas 4 pontos de energia, sendo 3 pontos no fundo da sala (um em cada lateral e um no centro) e um à frente no centro”.

Todos estes argumentos foram encaminhados para a alta direção do PECE, diretamente ao Coordenador Administrativo Financeiro, que, por sua vez, respondeu da seguinte forma:

“O PECE vem trabalhando para atender, da melhor forma possível, as expectativas dos seus alunos. Como existem regras sobre o uso de instalações públicas na Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, algumas medidas levam certo tempo para serem implementadas. Os prédios nos quais o PECE ministra suas aulas são compartilhados por um público grande (alunos de graduação e pós-graduação de engenharia, funcionários, alunos do PECE e público em geral) e

isto demanda uma solicitação constante e intensa do serviço de limpeza, onde uma parte dela é de responsabilidade do PECE. Como o fluxo de pessoas é alto existe a necessidade melhorias e reformas nos sanitários que devem ser planejadas e discutidos no âmbito da Escola Politécnica. Sobre o *coffee-break* (lanches), anualmente é exigida uma licitação para a contratação da empresa fornecedora de lanches. Existe uma série de regras que regulamentam o fornecimento de lanches que envolvem qualidade e responsabilidades. Existe, portanto, um acompanhamento semanal da qualidade do cardápio por meio de amostragens (peso, tipo, etc.) e se o mesmo está de acordo com a diretrizes do PECE. Com isto, acredita-se que as reclamações diminuam. Com relação ao item 'melhorias e rapidez no setor de Atendimento', o PECE deve propor um documento denominado 'Guia Rápido do Aluno' ou seja, um Manual de Instruções de Trabalho da área de Atendimento do PECE, conforme apresentado no Anexo D deste trabalho. Este manual ficará disponível na rede local do PECE e todos os funcionários serão instruídos para que acessem os procedimentos padronizados para a garantia da melhoria no serviço de atendimento. O objetivo é agilizar o atendimento e o fluxo de informações, de modo que as solicitações dos alunos sejam atendidas de modo eficiente e satisfatório".

Contudo, os alunos do PECE têm sua razão em criticar e sugerir melhorias pois são os consumidores do serviço, estão investindo um alto custo e têm todo o direito de serem atendidos como a maior qualidade possível, tanto na infra-estrutura como no ensino em si.

Por sua vez, a Coordenação do PECE, vem buscando melhorias no atendimento e aperfeiçoamento na qualidade dos serviços. E mesmo utilizando instalações que são de uso de várias atividades da Universidade de São Paulo, com vários usuários. O PECE realiza semanalmente manutenção higiênica, manutenção preventiva e corretiva nestas instalações, a fim de proporcionar conforto aos alunos do PECE, e para todas pessoas que circulam diariamente pelas salas de aula, secretarias, corredores e sanitários.

#### 4 – CONCLUSÕES

Uma organização que trabalha focada na qualidade dos serviços e na satisfação dos clientes, alcança bons resultados, consequentemente, uma resposta dos clientes tanto, no aspecto qualitativo como no quantitativo. Esta foi a razão para elaboração deste trabalho, cujo objetivo principal era avaliar e analisar, de acordo com os resultados dos questionários respondidos por seus alunos, conforme a percepção de cada um, se os serviços oferecidos pelo PECE possuem qualidade e foco no cliente.

Com base na revisão da literatura, foi elaborado um questionário pertinente com as exigências para avaliação de serviços deste Programa de Educação Continuada. O resultado da avaliação como um todo, exala um grau muito satisfatório, na maioria dos requisitos avaliados. Mas deve-se ter uma atenção maior na “rapidez do atendimento” e “na melhoria dos sanitários”.

Em seguida, foram encaminhados à alta direção, a Coordenação Administrativa do PECE, todos os comentários, críticas e sugestões de melhorias, que, por sua vez, posicionou reconhecendo que ainda há pontos a serem melhorados nos serviços do PECE, mas que o trabalho de melhoria e aperfeiçoamento segue dia-a-dia em todas as áreas, para melhor atender seus clientes.

Como recomendação de melhorias para os serviços do PECE, foi elaborado o ‘Guia Rápido do Aluno’, conforme Anexo D, que tem como objetivo principal a agilidade no atendimento, já que o manual expõe de maneira mais clara e objetiva as resoluções de requerimentos recebidos na área de Atendimento.

De uma forma geral, pode-se concluir que é válida para todas as organizações, a elaboração de pesquisa de satisfação de clientes, pois, atualmente, a competição no mercado é acirrada e cada detalhe é fundamental na busca por clientes.

Sendo assim, concluímos que o objetivo do trabalho foi alcançado, pois após feita a avaliação e o levantamento dos dados coletados, foi classificado o nível de satisfação, e em seguida os resultados foram repassados para alta direção analisar e tomar as providências cabíveis. Tudo isso pensando no bem-estar e no melhor atendimento aos clientes.

Sugere-se, para trabalhos futuros, a realização de novas avaliações focadas

em outras áreas deste Programa de Educação Continuada, e com um número de amostra ainda maior, para, assim, se aproximar ainda mais do real estado de qualidade dos serviços oferecidos nesta instituição. Sendo o principal objetivo minimizar os erros e demonstrar para a organização o quanto é importante e viável o estudo de avaliação de qualidade de serviços. Outro fator essencial a sugerir é o desdobramento da função Qualidade, muito utilizada nas grandes organizações para fins de gestão de custos, qualidade e eficácia. Por fim, sugere-se ainda a busca por outras tecnologias de gerenciamento e Gestão de Qualidade oriundas de normas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALBRECHT, Kar & BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com Qualidade. A vantagem competitiva.** São Paulo: Makron Books, 1992.
- CAFFYN, S. **Development of a continuous improvement self-assessment tool.** International Journal of Operations & Production Management. vol. 19, n.1, 1999.
- CALEGARE, A.J. de A. **Os Mandamentos da Qualidade Total.** São Paulo: Epse, 2005.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração, teoria, processo e prática.** São Paulo: Makron Books, 1994
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos: fundamentos básicos.** 4<sup>a</sup> ed., São Paulo: Atlas, 1999.
- COBRA, Marcos. **Marketing Básico.** 4<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 1997.
- DRUCKER, Peter. **Management – Tasks, Responsibilities, Practices,** Harper & Row, 1973.
- GIANESI, Irineu; CORRÊA, Henrique Luiz. **Administração Estratégica de Serviços: Operações para a Satisfação do Cliente.** 2 ed. São Paulo: Atlas, 1996
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- GRIFFIN, J. **Como Conquistar e Manter o Cliente Fiel: Transforme seus clientes em verdadeiros parceiros.** São Paulo: Futura, 1998.
- HAYES, B. E. **Medindo a satisfação do cliente- Desenvolvimento e uso de questionários.** Rio de Janeiro:Qualitymark. 2001.
- JURAN, Joseph M. **A qualidade desde o projeto:** novos passos para o planejamento da qualidade em produtos e serviços. São Paulo: Pioneira, 1992
- JURAN, Joseph M., **Juran na Liderança pela Qualidade: Um Guia para Executivos,** 2<sup>a</sup> ed., São Paulo: Pioneira, 1993.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 4.ed. São Paulo:Atlas,1994.
- KOTLER, Philip. **Administração de Marketing.** 10<sup>a</sup> ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2000.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de Serviços.** 3<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços.** 4<sup>a</sup> Ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MAXIMIANO. Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração**. 5<sup>a</sup> ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MESQUITA, M. & ALLIPRANDINI, D. H. **Competências essenciais para melhoria contínua da produção:estudo de caso em empresas da indústria de autopeças**. Gestão & Produção. v.10, n.1, p.17-33, 2003.

PARASURAMAN, A.: ZEITHAML, V.A.; BERRY, L. **Balancing customer perceptions and expectations**. Nova York: The Free Press, 1990.

**PECE – Programa de Educação Continuada**. São Paulo. 2012. Disponível em <<http://www.pecepoli.com.br/institucional>> Acesso em 31 de maio 2012.

PORTER, Michael. **Vantagem Competitiva**. 12<sup>a</sup> ed. Rio de Janeiro: Campus, 1989.

## ANEXO A - Estrutura do Questionário



### Avaliação de Desempenho

Disciplina: -----  
 Docente: -----  
 Ciclo: -----

#### 1. DOCENTE

1.1 Demonstra domínio sobre os assuntos abordados?
1.2 Esclarece dúvidas eficientemente?
1.3 Bom relacionamento com a turma?
1.4 Textos, exemplos e exercícios adequados ao ensino?
1.5 Pontualidade com horário?
1.6 Conteúdo de acordo com a ementa da disciplina?
1.7 Avaliação Global para o docente.

#### 2. CONTEÚDO

2.1 A duração da disciplina foi adequada?
2.2 Houve boa continuidade e organização?
2.3 O nível foi adequado aos objetivos propostos?

#### 3. INFRA-ESTRUTURA

3.1 Sala de Aula (Conforto)
3.2 Equipamentos de Mídia (Data show, micros, etc.)
3.3 Qualidade Gráfica dos impressos (Visual e Reproduções)
3.4 Ergonomia da sala é adequada?
3.5 Sanitários

#### 4. SECRETARIA

4.1 Rapidez no Atendimento?
4.2 Eficiência na liberação de documentos e informações solicitadas?

#### 5. COFFEE-BREAK

5.1 Alimentos de boa qualidade e com boa apresentação?
5.2 Quantidade de lanches é suficiente?

#### 6. CONTEÚDO

6.1. Você recomendaria o curso para um amigo:  Sim  Não

6.2. Comentários e Sugestões

São Paulo, 05/12/2012

## **ANEXO B – Resultados do Questionário**

**ANEXO C – Guia do Aluno****GUIA DO ALUNO**

AGOSTO

2010

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e do Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel:(11) 2998-0000 - Fax:(11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



## GUIA DO ALUNO

### 1. Matrícula

Para efetuar sua matrícula em Cursos PECE o candidato deverá comparecer no prazo estipulado, portando todos os documentos que são exigidos para a matrícula são os seguintes:

- cópia simples de comprovante de conclusão de curso de nível superior;
- cópia simples da carteira de identidade (RG);
- cópia simples do cadastro de pessoa física (CPF);
- cópia simples de comprovação de residência (conta de luz ou telefone fixo);
- 1 foto 3X4

As cópias solicitadas não necessitam ser autenticadas.

Não será permitida a matrícula ao candidato que não estiver com a documentação completa.

#### 1.1. Matrícula alunos regulares

Para efetuar sua matrícula, o aluno regular do PECE, deverá obedecer aos prazos de matrículas indicados para cada ciclo, e informados no site do PECE, em serviços ao aluno, na programação acadêmica.

Para matrículas efetuadas fora do prazo, será cobrada uma taxa administrativa.

### 2. Dúvidas e Pendências

Antes de se dirigir para efetuar a matrícula, em primeira instância, o aluno deverá se reportar de imediato ao Centro de Apoio ao Aluno do PECE para dirimir todas as eventuais dúvidas que possua.

Se já for aluno, e estiver com pendências financeiras com o PECE deverá saldá-las antes do período da matrícula.

### 3. Matrícula na Disciplina Monografia

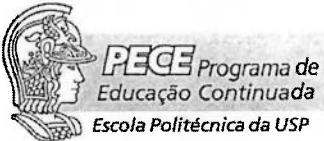
Para matricular-se na disciplina Monografia, o aluno deverá ter concluído a 8ª. disciplina do Curso.

### 4. Grade curricular:

**Grade de disciplinas:** A grade selecionada deverá ser concluída no período estabelecido pelo Termo do Aluno, e deverá cumprir cronograma financeiro sugerido no ato da matrícula. Qualquer mudança na grada acadêmica implicará em mudanças no cronograma financeiro.

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel: (11) 2998-0000 - Fax: (11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



**Troca de disciplinas:** Em cada período de matrícula será permitida a troca de **no máximo 2 (duas)** disciplinas. A troca só poderá ser solicitada junto com a matrícula. Para trocas solicitadas fora do prazo, caso seja possível a troca, será cobrado uma taxa.

#### 5. Da freqüência e do rendimento escolar

O aluno deverá atender às exigências de freqüência e rendimento escolar estabelecidas a seguir:

A freqüência mínima é de 85% por disciplina. O aluno deverá atingir 85% de presença no total das disciplinas.

Em cada disciplina o rendimento escolar do aluno será avaliado na forma determinada pelo professor responsável segundo notas de 0,0 a 10,0.

O aluno será considerado **aprovado na disciplina** quando obtiver nota igual ou superior a 7,0 e freqüência mínima citada;

O aluno será considerado **aprovado no Curso** quando a média aritmética de todas as disciplinas for igual ou superior a 7,0 e obtenha freqüência mínima de 85%.

**Falta justificada:** Em caso de falta à disciplina pelos motivos: nascimento, falecimento de familiares, acidentes, doença e viagens à trabalho ( sem reincidência), o PECE concede ao aluno, a opção de preencher um requerimento solicitando justificar esta falta. Este requerimento poderá ser deferido ou indeferido, de acordo com a análise do Coordenador do Curso, considerando os motivos, justificativas e comprovantes anexos.

**Procedimento:** O aluno deverá preencher uma Ordem de Serviço no Centro de Apoio ao Aluno do PECE, com justificativa e juntar comprovantes de acordo com a situação, observando prazo de 15 dias corridos da data da falta, como data máxima de entrega. Passado este prazo, o Centro não mais aceitará qualquer requerimento de justificativa de falta.

Em qualquer das formas de avaliação, se constatadas e confirmadas irregularidades que atentem contra os padrões éticos de comportamento estabelecidos pelo PECE e pela Escola Politécnica da Universidade de São Paulo, ou contra a legislação de proteção aos direitos autorais, serão aplicadas penalidades que poderão incluir desde a reaprovação do aluno na disciplina, até seu desligamento do Curso, a critério do Conselho de Coordenadores de Cursos do PECE.

Os alunos reprovados, por conceito ou freqüência, deverão cursar novamente o módulo, arcando com os custos de uma nova disciplina. No caso de modificações da grade de disciplinas do curso, caberá ao Coordenador do Curso determinar as disciplinas de equivalência, observando que a área de concentração da disciplina, seu programa e carga horária sejam respeitados.

Ao aluno que, por motivos justificados, se ausentar de prova ou avaliação, poderá ser concedida avaliação substitutiva, desde que o fato seja previamente comunicado à Coordenação do Curso e que esteja atendida a freqüência mínima à disciplina.



A nova data de avaliação deverá ser previamente acordada com o Coordenador do Curso e com o Professor Responsável pela disciplina.

Nos casos em que a ausência em provas ou avaliações decorrer de fato imprevisível e de força maior, que não puder ser previamente comunicado, para ter direito à avaliação substitutiva o aluno deverá apresentar requerimento formal à Coordenação do Curso, acompanhado dos comprovantes e condicionado ao atendimento à freqüência mínima na disciplina.

O pedido será avaliado pelo Coordenador do Curso e pelo Professor Responsável pela disciplina.

#### **Observação Importante:**

**Lembramos que mudanças em dias de provas em disciplinas dos Cursos do PECE, somente poderão ser efetivadas se justificadas única e exclusivamente por questões acadêmicas.**

A nova data de avaliação deverá ser previamente acordada com o Coordenador do Curso e com o Professor Responsável pela disciplina.

#### **6. Da desistência**

Nos casos de desistência por iniciativa do **ALUNO**, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

- a) O **ALUNO** deverá protocolar, na secretaria da EPUSP/PECE, o requerimento de desistência, com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias da data em que pretender interromper o curso;
- b) A interrupção do pagamento das parcelas do Curso à **FUSP** somente poderá ocorrer a partir do primeiro dia do mês subsequente àquele em que for deferida a desistência ou transferência;
- c) A parcela de pagamento do mês em que se der a desistência ou a transferência sempre será paga, à **FUSP**, em seu valor integral.

Havendo desistência do **ALUNO** antes do inicio do curso será retido 30% (trinta por cento) do valor pago devido à ocorrência de serviços administrativos até o momento da formalização da desistência.

Havendo desistência do **ALUNO** por alguma disciplina, após o início das aulas, e desde que o aluno manifeste interesse em continuar no curso, deverão ser recolhidos os valores proporcionais ao número de aulas ministradas, até a data da solicitação, mais o custo do material didático adquirido.

#### **7. Do Prazo do Curso e Certificação**

O aluno deve estar ciente que para receber o Certificado do Curso, deverá ser aprovado em todas as disciplinas do Curso e na apresentação da Monografia, observando-se que tais obrigações deverão ser cumpridas dentro do período de oferecimento estabelecido para o Curso, atendendo as normas acadêmicas da Universidade de São Paulo.

Este período é informado no Termo de Compromisso do Aluno com a Fundação, preenchido no ato da matrícula.

Não serão fornecidos declaração para disciplinas avulsas.

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel: (11) 2998-0000 - Fax: (11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



## 8. Da Conclusão do Curso

Ao participante que atender aos critérios de freqüência, prazos e rendimento escolar será conferido o Certificado de Pós-Graduação "Lato-Sensu".

## 9. Dos Horários

As aulas dos Cursos PECE têm início às 19h20 horas e término às 22h40 e das 19h30 às 22h30, conforme o Curso.

Mudanças no horário de aulas serão comunicadas com antecedência aos alunos, através do Centro de Apoio ao Aluno.

O PECE estabelece que a tolerância para assinar a lista de presença será de 30 (trinta) minutos. Após este período o aluno será considerado AUSENTE.

## 10. Centro de Apoio ao Aluno do PECE

O Centro de Apoio ao Aluno do PECE tem como objetivo atender a todas as solicitações dos Coordenadores, Professores e Alunos dos cursos do PECE.

Centro de Apoio ao Aluno: [atendimento@pecepoli.com.br](mailto:atendimento@pecepoli.com.br)

Telefone: 11 - 2998-0000 – Fax: 11 – 2998-0054.

Importante: Todas as solicitações recebidas por outros funcionários do PECE, serão encaminhadas ao Centro de Apoio ao Aluno.

## 11. Pedidos de Bolsas para docentes, funcionários e alunos da Escola Politécnica

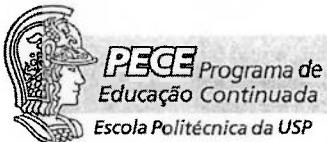
Os pedidos de bolsas deverão ser encaminhados ao Centro de Apoio ao Aluno do PECE no período de 03 a 28 de janeiro de cada ano acadêmico.

Pelo presente comunicado estamos informando que só são concedidas **Bolsas em Cursos do PECE (em disciplinas) para docentes, funcionários e alunos da Escola Politécnica**. As condições estabelecidas para que tal concessão seja possível são:

- Ofício do próprio interessado ao Coordenador Geral do PECE informando sua situação funcional e lotação e ter o de acordo de um professor da Escola que o recomende;
- Aguardar a resposta ao pleito de forma oficial e por escrito;

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e do Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel:(11) 2998-0000 - Fax:(11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



Solicitação para renovação de bolsas já concedidas, deverá observar:

- O interessado deverá ter Desempenho Acadêmico na disciplina para a qual foi concedida a bolsa obtendo nota final na mesma de no mínimo 7.0 (sete ponto zero);
- O interessado deverá ter freqüência às aulas da(s) disciplina(s) para a(s) qual(is) foi concedida a bolsa obtendo ao seu final a freqüência mínima de oitenta e cinco por cento (85%) em cada disciplina;
- O interessado deverá executar todos os trabalhos e tarefas que forem passadas pelo professor da disciplina e entregá-las nos prazos estabelecidos pelo docente do Curso.
- A continuidade da concessão da bolsa (renovação) em novas disciplinas do mesmo Curso está condicionada a matrícula do aluno através do Portal do Aluno (a cada ciclo).
- Para docentes e funcionários de outras Unidades ou Órgãos da USP o procedimento deverá observar os mesmos passos.

Caso o bolsista não cumpra com as exigências da disciplina e com os objetivos do Curso ou disciplina, não será permitida ao mesmo a obtenção de concessão de outras bolsas em Cursos do PECE.

## 12. Utilização de "pen-drive" em Microcomputadores do PECE

Fica estabelecido que a utilização de equipamentos de armazenamento de dados do tipo "pen-drive" em microcomputadores de salas do PECE – Programa de Educação Continuada em Engenharia, é de total responsabilidade do usuário, não cabendo ao PECE qualquer tipo de ressarcimento por eventual dano causado ao dispositivo.

Os microcomputadores encontram-se em perfeitas condições de utilização, são revisados periodicamente pelo pessoal do PECE e reportada a situação continuamente à Coordenação.

Para que este PECE pudesse assumir tal responsabilidade, cada dispositivo do tipo citado, deveria passar por teste prévio pela área de informática do PECE, o que convenha-se, não se pode assumir tal condição.

## 13. Gravações de Aulas e outros Eventos na área do PECE

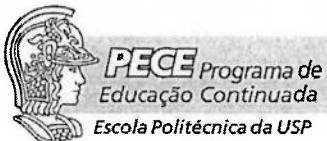
O PECE informa que não é permitida a gravação de aulas e outros eventos, por qualquer mecanismo existente, dentro dos Cursos do PECE – Programa de Educação Continuada em Engenharia.

Casos especiais poderão ser autorizados por escrito com a devida autorização sendo concedido através das necessárias assinaturas do Coordenador Geral do PECE, Coordenador Acadêmico do PECE e Coordenador do Curso. Nenhuma autorização com uma única assinatura deverá ser considerada.

O aluno que for surpreendido com prática ilegal de gravação será sumariamente eliminado do Curso no qual encontra-se matriculado.

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel: (11) 2998-0000 - Fax: (11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



#### 14. Divisão de Biblioteca - Serviços oferecidos

A Divisão de Biblioteca da Escola Politécnica disponibiliza, para o aluno PECE, as obras do acervo de suas 8 Bibliotecas. Utilizando a carteirinha, o aluno pode se beneficiar do empréstimo domiciliar, solicitação de cópias de artigos de periódicos, revisões bibliográficas em Bases de Dados.

Para os **alunos dos Cursos à Distância**, existe a facilidade de realização de empréstimos domiciliares que podem ser solicitados através do e-mail [delivery@poli.usp.br](mailto:delivery@poli.usp.br), mencionando o autor, título e localização da obra. Os custos de SEDEX para envio e devolução do material, ficarão a cargo do aluno, para obtenção de mais informações, entrar em contato através do telefone 3091.5573.

#### 15. Uso de Táxi na Cidade Universitária

Taxi comum na Cidade Universitária: (11) 3091-3536 ou 3091-4488

Chame-Taxi: (11) 3735-3033 e 3733-8000

#### 16. Uso de Estacionamento na Cidade Universitária

Recomenda-se a utilização dos bolsões de estacionamento próximos à Escola Politécnica-bolsão da Escola Politécnica.

Esclarece-se, de antemão, que o PECE não se responsabilizará pelos problemas de segurança que venham a ocorrer.

Não existe, igualmente, a possibilidade de reserva de vagas.

Pede-se, portanto, que os participantes procurem antecipar sua chegada às aulas, para assegurar vaga.

#### 17. Endereço e Telefones para Contato

Escola Politécnica da Universidade de São Paulo  
 PECE - Programa de Educação Continuada  
 Av. Prof. Mello Moraes, 2373 - 1º andar  
 Edifício do Departamento de Engenharia de Minas e do Petróleo  
 CEP 05508-900 – São Paulo – SP

Telefone: 11 – 2998-0000 – Fax: 2998-0054.

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
 Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
 CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
 Tel:(11) 2998-0000 - Fax:(11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)



**18. Restaurantes próximos ao PECE:**

- Restaurante Toca do Urso** na Av. Prof. Mello Moraes 2373 (em frente ao PECE);
- Restaurante SWEDEN** na Av. Prof. Luciano Gualberto, 908 (próximo a FEA – Faculdade de Economia e Administração);
- Restaurante Facultativo** na Av. Prof. Mello Moraes, 65 ao lado da Faculdade de Educação Física próximo ao portão 1;
- Churrascaria PONTEIO** na Av. Jaguaré, 1600 (em frente a Editora Globo).

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
Tel: (11) 2998-0000 - Fax: (11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)

## ANEXO D - Guia Rápido do Aluno



### MANUAL DE INSTRUÇÕES DE TRABALHO DA ÁREA DE ATENDIMENTO DO PECE

Este manual foi desenvolvido pela equipe PECE

Contatos para dúvidas ou sugestões:

- Atendimento – [atendimento@pecepoli.com.br](mailto:atendimento@pecepoli.com.br)
- Financeiro – [marcelo@pecepoli.com.br](mailto:marcelo@pecepoli.com.br)

**Fone: (11) 2998-0011**

#### Introdução

O PECE é o Programa de Educação Continuada da Escola Politécnica da USP, é uma organização que oferece cursos de especialização e MBA em diversas áreas de Engenharia e Gestão.

#### Objetivo

Este manual tem como objetivo, auxiliar na rapidez e agilidade das resoluções de requerimentos realizados pelos alunos do PECE, junto a área de Atendimento do PECE. Assim como é abordado nas Normas da ISO 9001 e ISO 9004, o foco da

elaboração deste manual é a capacitação de satisfazer as necessidades do cliente, em nosso caso nossos alunos.

### **Campo de Aplicação**

Com este manual qualquer funcionário da área de Atendimento terá informações mais precisas para dar retornos aos requerimentos, assim o atendimento se tornará mais ágil. Este manual será chamado Guia Rápido do Aluno, (conforme Anexo D), pois já é existente uma versão de Guia do Aluno (conforme Anexo C), atualizada em Agosto de 2010, conforme anexo.

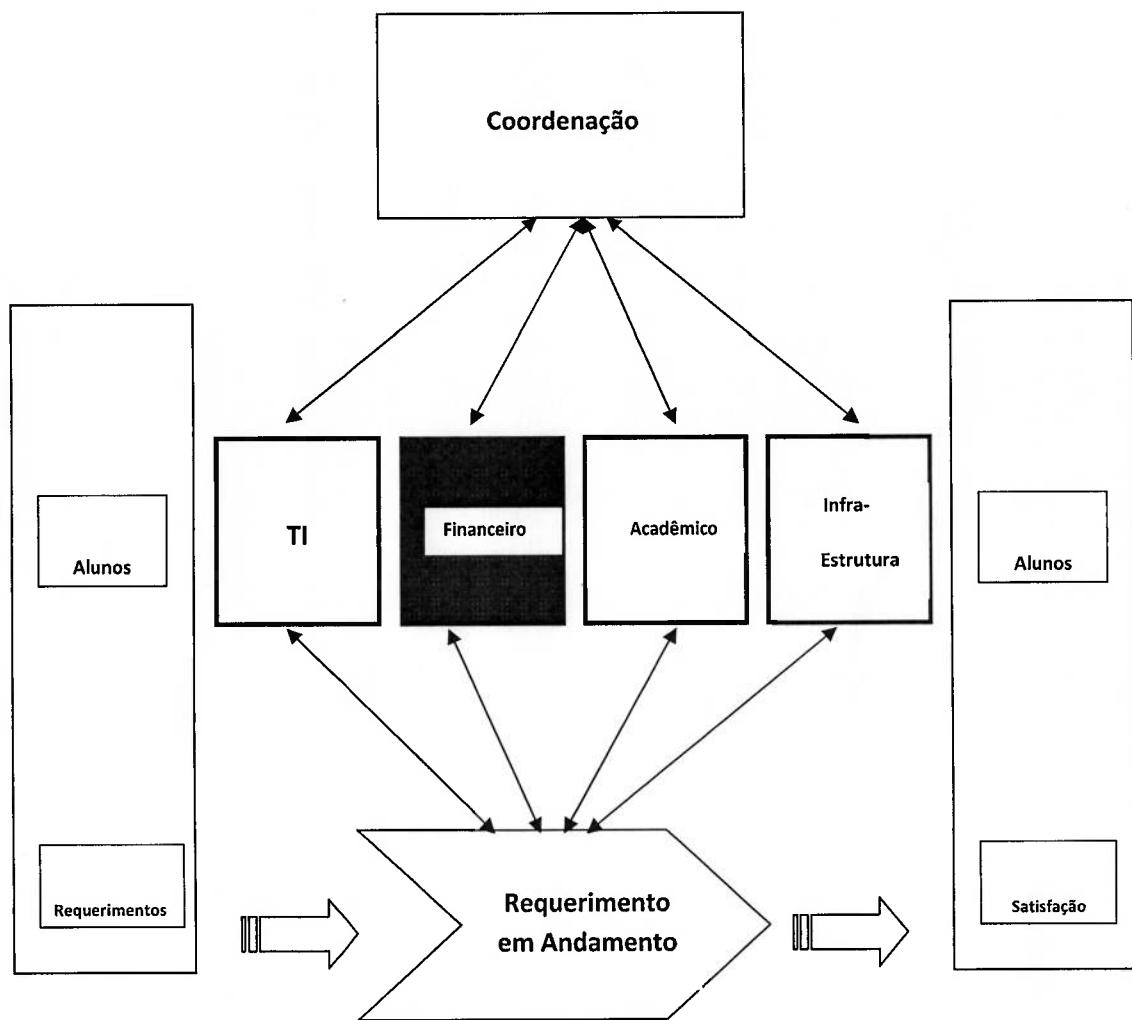
O Guia Rápido do Aluno foi elaborado de uma maneira mais simples e prática de visualizar as informações, assim como suas resoluções. O mesmo está demonstrado em forma de tabela onde há uma coluna para o código serviço, uma coluna para o título do requerimento e outra coluna para a resolução do requerimento.

### **Utilização**

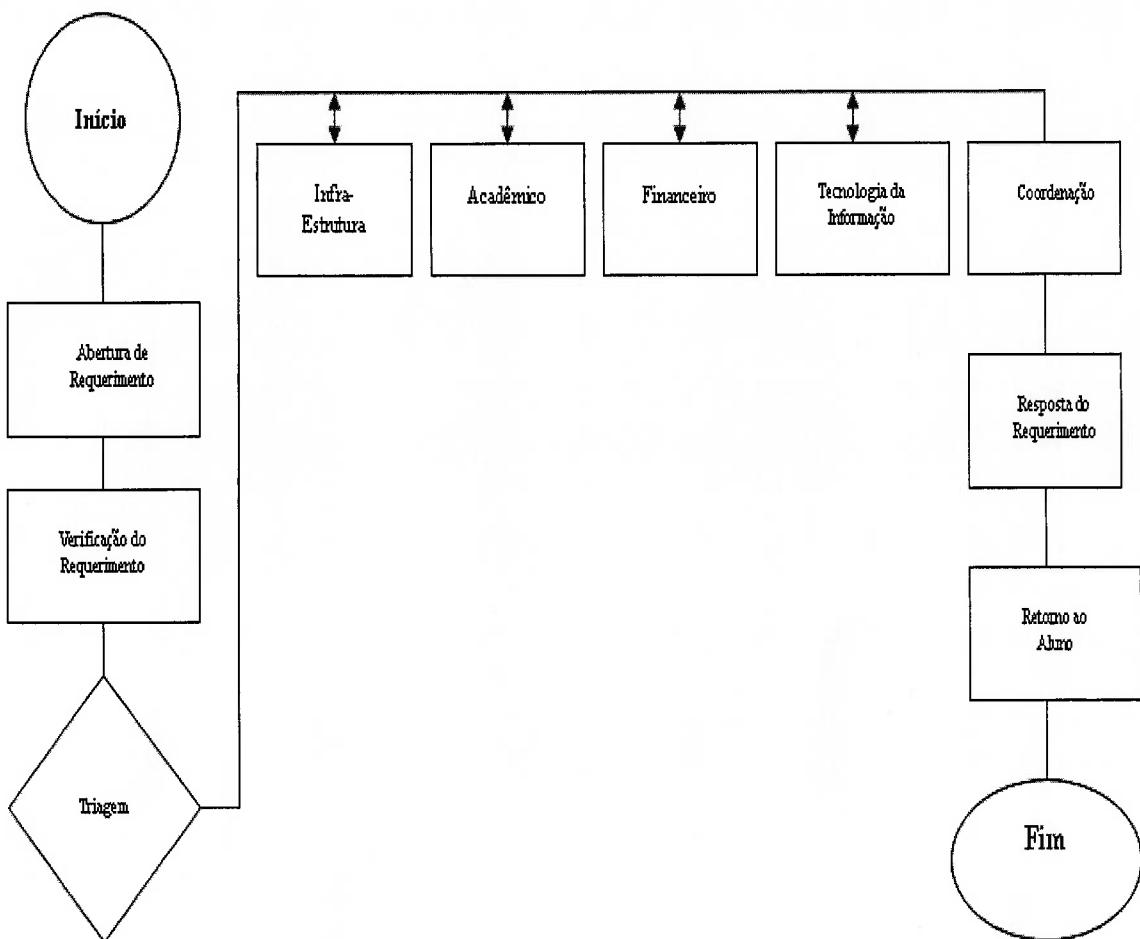
Aprovado pela Coordenação do PECE, o Guia Rápido do Aluno está disponível para utilização interna dos funcionários em arquivo de rede local. A fim de proporcionar adequação dos procedimentos de trabalho e melhoria continua no dia-a-dia desta organização.

O fluxograma do processo demonstra o início e o fim dos requerimentos realizados pelos alunos do PECE, o requerimento é recebido na área de Atendimento e encaminhado a outra área responsável e se necessários enviado para o despacho da Coordenação, para assim retornar a área de atendimento que repassará uma posição ao aluno. Foram elaborados o fluxograma gerencial e o fluxogramas das tarefas, conforme demonstrado abaixo:

### Fluxograma Gerencial



## Fluxograma do Processo



## **Documentação**

- O Guia *Rápido do Aluno* é baseado na última versão do *Guia do Aluno* (versão 2010).

Abaixo o modelo do requerimento utilizado para realização das solicitações dos alunos do PECE, o mesmo fica disponível no seguinte endereço eletrônico:  
<https://sistemapapece.pecepoli.com.br/sistemapapece/>



REQUERIMENTO - OS Nº \_\_\_\_\_ (anexar histórico)

Nome:		
Curso:	Data:	
e-mail:	Telefone:	

Assunto:	<input type="checkbox"/> Prorrogação de Prazo (Obrigatório inserir <u>Planejamento e Justificativa</u> até fim do Curso). <input type="checkbox"/> Abono de Falta (Necessita Declaração da Empresa ou Atestado anexo). <input type="checkbox"/> Troca de Disciplina (Indicar qual está saindo e qual está incluindo) Máx. duas trocas <input type="checkbox"/> Disciplinas Correlatas (indicar qual está saindo e qual está incluído) Máx. duas correlatas <input type="checkbox"/> Cancelamento: <input type="checkbox"/> Matrícula      ou <input type="checkbox"/> Disciplina <input type="checkbox"/> Reabertura de Matrícula <input type="checkbox"/> Revisão de Notas <input type="checkbox"/> Prova Substitutiva <input type="checkbox"/> Rematrícula <input type="checkbox"/> Reclamações <input type="checkbox"/> Outros		
----------	---	--	--

Sr. Coordenador: \_\_\_\_\_

Assinatura do Aluno:

Av. Prof. Mello Moraes, 2.373 - 1º andar  
 Ed. de Engenharia de Minas e de Petróleo  
 CEP 05508-900 - São Paulo, SP  
 Tel: (11) 2998-0000 - Fax: (11) 2998-0054

[www.pecepoli.com.br](http://www.pecepoli.com.br)

## Recursos

Os recursos utilizados para tais procedimentos são: computador, rede local, banco de dados, o Guia do Aluno.

## GUIA RÁPIDO DO ALUNO (versão preliminar)

**DEZEMBRO / 2012**

Esta é uma versão preliminar do Guia Rápido do Aluno, este manual tem como principal foco a rapidez na triagem de informações e resoluções das mais diversas solicitações realizadas na Central de Atendimento do PECE. Dentre as principais e mais freqüentes solicitações destacam-se as citadas na tabela abaixo:

Código	Requerimento	Resolução
Cód. 001	<b>Informações sobre Cursos</b>	- O cliente solicita as informações sobre os cursos, e seu caso será tratado de imediato na própria área de Atendimento, ou encaminhado à Coordenação do PECE, quando necessário.
Cód. 002	<b>Solicitação de Bolsa de Estudos</b>	Os pedidos de bolsas deverão ser encaminhados ao Centro de Apoio ao Aluno do PECE no período de 03 a 28 de janeiro de cada ano acadêmico.  Pelo presente comunicado estamos informando que só são concedidas Bolsas em Cursos do PECE (em disciplinas) para docentes, funcionários e alunos da Escola Politécnica. As condições estabelecidas para que tal concessão seja possível são: - Ofício do próprio interessado ao Coordenador Geral do PECE informando sua situação funcional e lotação e ter o de acordo de um professor da Escola que o recomende; - Aguardar a resposta ao pleito de forma oficial e por escrito;
Cód. 003	<b>Abertura de Matrícula de Alunos Regulares</b>	- Para efetuar sua matrícula, o aluno regular do PECE, deverá obedecer aos prazos de matrículas indicados para cada ciclo, e informados no site do PECE, em serviços ao aluno, na programação acadêmica. Para matrículas efetuadas fora do prazo, será cobrada uma taxa administrativa.

Cód. 004	<b>Abertura de Matrícula de Alunos Novos</b>	<p>- Para efetuar sua matrícula em Cursos PECE o candidato deverá comparecer no prazo estipulado, portando todos os documentos que são exigidos para a matrícula são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• cópia simples de comprovante de conclusão de curso de nível superior;</li> <li>• cópia simples da carteira de identidade (RG);</li> <li>• cópia simples do cadastro de pessoa física (CPF);</li> <li>• cópia simples de comprovação de residência (conta de luz ou telefone fixo);</li> <li>• 1 foto 3X4</li> </ul> <p>As cópias solicitadas não necessitam ser autenticadas.</p> <p>Não será permitida a matrícula ao candidato que não estiver com a documentação completa.</p>
Cód. 005	<b>Troca de Disciplina</b>	<p>- A troca de disciplina deve ocorrer juntamente com a re-matrícula dos cursos regulares.</p>
Cód. 006	<b>Solicitação de Abono de Falta</b>	<p>- O aluno deverá apresentar o requerimento e informar o motivo da falta, em seguida o requerimento será encaminhado a área Acadêmica do PECE, que encaminhará para o Coordenador do respectivo curso, para assim ser realizado ou não o abono da falta.</p>
Cód. 007	<b>Solicitação de Histórico Escolar</b>	<p>- Acessar o Sistema PECE, na opção “Histórico Escolar”, inserir o código de matrícula ou o nome do aluno. Em seguida basta imprimir o Histórico Escolar. Obs. O próprio aluno tem acesso direto ao “Histórico Escolar” no site do PECE, na opção Portal do Aluno.</p>

Cód. 008	<b>Solicitação de Histórico Financeiro</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acessar o Sistema PECE, na opção “Histórico Financeiro”, inserir o código de matrícula ou o nome do aluno. Em seguida basta imprimir o Histórico Escolar. Obs. O próprio aluno tem acesso direto ao “Financeiro” no site do PECE, na opção Portal do Aluno.</li> </ul>
Cód. 009	<b>Prorrogação de Prazo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O aluno realiza o requerimento solicitando a prorrogação do término do curso. Em seguida o requerimento é encaminhado para análise da Coordenação do curso.</li> </ul>
Cód. 010	<b>Reclamações / Sugestões</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uma eventual reclamação ou sugestão é protocolada na Central de Atendimento, em seguida encaminhada ao setor responsável ou até mesmo diretamente à Coordenação do PECE.</li> </ul>
Cód. 011	<b>Problemas com boleto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve-se averiguar se há mesmo alguma anormalidade no boleto, e então deve-se acionar o Setor Financeiro, para correção e envio do boleto ao aluno(a).</li> </ul>
Cód. 012	<b>Não recebimento de material didático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deve-se averiguar se o aluno realmente não recebeu o material, e acionar a área de Infra-Estrutura para verificação e posterior retorno ao aluno.</li> </ul>
Cód. 013	<b>Negociação de pagamentos em atraso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O aluno realiza o requerimento solicitando uma proposta para os pagamentos em atraso. Em seguida o requerimento é encaminhado para análise da área Financeira, e se necessário para consulta da Coordenação.</li> </ul>
Cód. 014	<b>Cancelamento de Disciplina</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- O aluno realiza o requerimento e menciona a disciplina que quer cancelar. Caso o aluno já tenha cursado uma ou mais aulas, o requerimento deverá ser encaminhado ao setor financeiro para análise de custos administrativos.</li> </ul>

Cód. 015	<b>Cancelamento do Curso</b>	<p>- Nos casos de desistência por iniciativa do ALUNO, deverão ser adotados os seguintes procedimentos:</p> <p>a) O ALUNO deverá protocolar, na secretaria da EPUSP/PECE, o requerimento de desistência, com antecedência de no mínimo 30 (trinta) dias da data em que pretender interromper o curso;</p> <p>b) A interrupção do pagamento das parcelas do Curso à FUSP somente poderá ocorrer a partir do primeiro dia do mês subsequente àquele em que for deferida a desistência ou transferência;</p> <p>c) A parcela de pagamento do mês em que se der a desistência ou a transferência sempre será paga, à FUSP, em seu valor integral. Havendo desistência do ALUNO antes do inicio do curso será retido 30% (trinta por cento) do valor pago devido à ocorrência de serviços administrativos até o momento da formalização da desistência. Havendo desistência do ALUNO por alguma disciplina, após o inicio das aulas, e desde que o aluno manifeste interesse em continuar no curso, deverão ser recolhidos os valores proporcionais ao número de aulas ministradas, até a data da solicitação, mais o custo do material didático adquirido.</p>
-------------	------------------------------	--

A Coordenação