

A QUALIDADE DO PRONATEC SOB A ÓTICA DOS ALUNOS

Clóvis Amaro Mateus Stanislaw¹
Jéssica da Silva Posada²
Michele Bielinski da Silveira³
Rossana Veiga do Canto⁴

Resumo

O estudo da Qualidade em Cursos do Pronatec (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego) aborda a gestão da qualidade em serviços, analisando a percepção dos alunos do programa na instituição de ensino Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) na unidade Santana do Livramento/RS. Como objetivo, a pesquisa busca demonstrar a percepção dos alunos do programa em relação à qualidade dos cursos prestados pela instituição. O referencial teórico construído aborda questões referentes à evolução do conceito da qualidade em serviços, gestão da qualidade em serviços e sobre os serviços profissionalizantes do Senac, trazendo questões relevantes relativa aos cursos do Pronatec. Tratou-se de uma pesquisa quantitativa e exploratória, realizada através do método *survey* mediante questionários estruturados aplicados com os alunos de quatro turmas em curso na Instituição. A análise do conteúdo foi realizada mediante a tabulação dos dados e posterior realização de procedimentos estatísticos. Conforme os resultados, a maioria dos estudantes está satisfeito com os serviços prestados e com a oportunidade de profissionalização. Observou-se também que professores conseguem transmitir com clareza os conteúdos abordados e atingir os objetivos pactuados no início dos cursos. Nota-se que a aplicação dos preceitos da qualidade não se configura apenas em conhecimentos teóricos, mas em aliar o conhecimento técnico e especializado à prática, haja vista que incorporá-la a empresa significa quase sempre à transformação dos processos vigentes e melhoria contínua nos processos vigentes. Acredita-se que o estudo possa contribuir para demais pesquisas acerca do tema, assim como para a melhoria da própria instituição no que tange o desenvolvimento, aperfeiçoamento dos cursos, de modo a fortalecer as parcerias com o governo e entidades demandantes, para suprir as necessidades regionais de capacitação e aperfeiçoamento. Por fim, são necessárias pesquisas mais detalhadas, que demonstrem com mais exatidão as percepções propostas pela qualidade no serviço, contudo, esta deve ser aplicada em um maior grupo de alunos para se alcançar resultados mais precisos. As principais referências bibliográficas fazem menção ao site do Senac que traz assuntos pertinentes ao tema abordado, bem como artigos que mencionam questões de qualidade.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, qualidade em serviços, profissionalização, Senac, Pronatec.

¹ Graduado em Gestão Pública pela Universidade Federal do Pampa.

² Graduanda em Administração pela Universidade Federal do Pampa.

³ Graduanda em Administração pela Universidade Federal do Pampa.

⁴ Professora da Universidade Federal do Pampa.

1. Introdução

A gestão da qualidade como diferencial competitivo entre as organizações tem demonstrado ser um fator de crescente busca e pesquisa nos últimos anos. Existem atualmente várias ferramentas que podem ser utilizadas na implantação de processos de gestão de qualidade na produtividade e atuação, como: Metodologia do programa 5S, Método PDCA, Diagrama de Pareto, Diagrama de Causa e Efeito, Folha de Verificação, *Brainstorming*, etc. Nesse contexto, as ferramentas de qualidade se mostram como instrumentos de grande importância para a consecução de processos avaliativos e principalmente para o alcance da qualidade nos serviços (PERTENCE; MELLEIRO, 2010).

Observa-se atualmente que os instrumentos tradicionais de gestão de qualidade encontram-se muitas vezes limitados às ações em âmbito empresarial. Neste caso, ocorre uma necessidade da difusão de métodos e ferramentas como forma de suporte ao desenvolvimento da qualidade na cadeia como um todo, através da capacitação de agentes para definir, receber, processar, difundir e utilizar informações para a implementação e gerenciamento de estratégias que tenham esta finalidade (BORRÁS; TOLEDO, 2007).

Este artigo tem por objetivo divulgar um estudo realizado sobre o tema da qualidade nas organizações através de uma pesquisa aplicada com enfoque no Senac (Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial) no município de Santana do Livramento (RS), de forma a inserir as questões conceituais do tema e sua aplicabilidade através de uma perspectiva local.

Nesse estudo, buscou-se constatar a qualidade dos serviços prestados pelo Senac aos estudantes do PRONATEC (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego) e conseqüentemente fornecer uma resposta a seguinte questão: **Como os alunos do Pronatec percebem a qualidade dos serviços prestados pelo curso?**

O artigo estrutura-se da seguinte forma: Primeiramente é apresentada a introdução ao estudo, em seguida é abordado o referencial que oferece embasamento teórico ao estudo desenvolvido. Depois disso é apresentado o procedimento metodológico utilizado na pesquisa, seguido da análise dos resultados coletados e obtidos. Por fim, são apresentadas as considerações finais da pesquisa, assim como suas limitações.

2. Evolução do conceito da gestão da qualidade em serviços

A mudança de postura gerencial do Japão perante os resultados da guerra e com a necessidade de se reestruturar economicamente foi imperceptível para a revolução gerencial do país, o que com certeza o empurrou ao patamar de potência econômica que hoje se encontra (LONGO, VERGUEIRO, 2003). Contudo, este processo só foi possível a partir do uso de conceitos de qualidade, os quais surgiram no período pós-guerra (final da década de 40 e início da década de 50.) com o objetivo de reestruturar o país (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014).

O conceito de gestão da qualidade como filosofia gerencial começou a ganhar importante papel no mundo por volta dos anos de 1980, dado que o cenário da época se tornava cada vez mais competitivo e diversificado, porém a preocupação com a qualidade é datada de bem antes (LONGO, VERGUEIRO, 2003), nos anos 50, por exemplo, o Armand Feigenbaum, um dos grandes “gurus da qualidade” lançava o livro *Total Quality Control*, propondo conceitos de qualidade total (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014). Feigenbaum defendia a ideia de que a qualidade deveria compreendida como uma filosofia de gestão e um compromisso com a excelência, de maneira a evitar erros para se obter a total satisfação dos indivíduos envolvidos (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014), já que este é um dos critérios mais importantes para se conquistar clientes, bem como a credibilidade no mercado como um todo.

Os conceitos de gestão da qualidade são originários e por muito tempo aplicados somente nas indústrias de manufaturas, contudo, este cenário vem se modificando e sendo visto com maior intensidade na área de serviços (LONGO, VERGUEIRO, 2003). Neste contexto, averiguando o processo de gestão da qualidade, pode-se dizer que este visa à prosperidade e sobrevivência da organização no mercado de trabalho, tendo em vista que os consumidores estão mais exigentes e possuem um olhar mais crítico no que tange a aquisição de produtos, exigindo maior qualidade em atendimentos e prestação de serviços (LONGO, VERGUEIRO, 2003).

Para Philip Crosby a qualidade pode ser entendida como um processo de transformação cultural das empresas, promovida por uma política de qualidade para orientar os colaboradores em suas ações, sendo de responsabilidade dos gestores orientar o melhor caminho a ser seguido pelos colaboradores, de forma a atender os requisitos dos clientes e prevenir erros (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014).

Quanto os conceitos de Qualidade Total, diferentes fontes literárias afirmam que um dos primeiros conceitos e o que até hoje é considerado o mais consistente para a época, pode ser reconhecido na obra de Walter Shewhart sobre controle estatístico de processo por volta do ano de 1930, que pode ser visto como uma ferramenta de mensuração das diversas variabilidades existentes na produção de bens e serviços, autor este que ficou também conhecido por criar o Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, e Action), importante instrumento da gestão da qualidade também chamado de Ciclo Deming da Qualidade.

Outra evidência de estudos sobre os pilares da Qualidade Total pode também ter sido originado a partir do período pós Segunda Guerra Mundial (1949), onde o Juse (sigla em inglês para Sindicato dos Cientistas e Engenheiros do Japão) compôs uma equipe de estudos com diversos tipos de funcionários públicos na finalidade de otimizar a produtividade e melhorar a qualidade de vida neste delicado momento em que vivia o país.

Na década de 80 o planejamento estratégico tornou-se um item de primeira necessidade para as empresas e os conceitos de qualidade no Brasil começaram a fazer parte desta realidade (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014). Atualmente as práticas de qualidade já são um senso comum, consideradas praticamente obrigatórias para as empresas possuírem sucesso no mercado e atingirem os objetivos organizacionais (GESTÃO DA QUALIDADE, 2014).

2.1 Gestão da qualidade em serviços

Averiguando o processo de gestão da qualidade, pode-se dizer que este visa a prosperidade e sobrevivência da organização no mercado de trabalho, tendo em vista que os consumidores estão mais exigentes e possuem um olhar mais crítico no que tange a aquisição de produtos, exigindo maior qualidade em atendimentos e prestação de serviços (LONGO, VERGUEIRO, 2003).

Para implantar e gerir programas de qualidade é necessária uma série de requisitos que envolvem a organização como um todo. Muitas vezes são indispensáveis mudanças de atitudes e culturas organizacionais instituídas e consolidadas, bem como maior comprometimento para o desenvolvimento de ações essenciais (LONGO, VERGUEIRO, 2003). Deste modo, a gestão da qualidade traz benefícios de curto, médio e longo prazo, sendo respaldada nos seguintes princípios básicos: (LONGO, VERGUEIRO, 2003):

- a) Foco no cliente;
- b) Trabalho em equipe por toda a organização;
- c) Tomada de decisões com base em fatos e dados;
- d) Busca constante na solução de problemas;
- e) Diminuição ou eliminação de erros.

Direcionando o conceito de qualidade para o ramo da educação, o qual é o escopo desta pesquisa, Goldbarg (1998, p. 48) menciona que uma “Escola de Qualidade” ou também conhecidas como EQ são aquelas vistas como:

[...] um agente (não instrumento) no atendimento das necessidades e expectativas humanas, tem compromisso maior com seus alunos, com a qualidade de vida, com a possibilidade de providenciar oportunidades para a construção de um mundo melhor. Uma escola só pode ser imaginada como um meio social de atendimento de necessidades e expectativas das pessoas. Qualidade na educação é uma dádiva que deverá ser voltada para todos [...]

Assim, “o compromisso de uma EQ não é *formar* e sim *ajudar na formação do cidadão*” (GOLDBARG, 1998, p. 48). Neste sentido, uma Escola de Qualidade só poderá ser considerada como tal se no processo de transmissão do conhecimento esta consiga transcender um ensino de qualidade através da capacidade e dos saberes de seus professores (GOLDBARG, 1998).

De acordo com Magaldi e Crescitelli (2008) os clientes percebem a qualidade de serviços através de um conjunto de percepções distintas, deixando-os satisfeitos ou não com a oferta. Desta forma, o de processo de satisfação do cliente, demonstra a “formação de expectativas e o da percepção do consumidor sobre a experiência de consumo” (MAGALDI, CRESCITELLI, 2008, p.68), sendo que a primeira está ligada a ações de marketing através da promoção do produto, enquanto a segunda revela a percepção do cliente após usufruir a oferta (MAGALDI, CRESCITELLI, 2008).

Por fim, a satisfação do consumidor está estreitamente relacionada a qualidade do processo de prestação de serviços, sendo que a qualidade destes é percebida e moldada a partir de cada encontro do cliente com a empresa (MAGALDI, CRESCITELLI, 2008).

3. Serviços profissionalizantes do Senac – Pronatec

Em meados da década de 40 o País era carente no que tange a escolas profissionalizantes e serviços de qualidade, assim em 10 de janeiro de 1946 é criado o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (Senac), com o objetivo de profissionalizar e qualificar agentes dos setores de Comércio de Bens, Serviços e Turismo do País, bem como qualificar pessoas para atuarem nestas áreas específicas do mercado de trabalho (SENAC, 2014).

Todo ano a empresa realiza um balanço referente aos seus atendimentos e serviços prestados, no relatório referente a janeiro de 2013 a instituição realizou 2.204.450 atendimentos e cerca de 1.411.301 matrículas, atendendo um total de 3.154 municípios e possuindo 69.735 turmas (SENAC, 2014).

Com vistas a atingir seus objetivos e promover o ensino contínuo e de qualidade para os brasileiros o Senac desenvolve e é parceiro de programas de capacitação, como o Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico (Pronatec) (SENAC, 2014). O programa Pronatec, que é o alvo de estudo desta pesquisa, foi criado em 2011 através de iniciativas do Governo Federal e é gerido pelo Ministério de Educação e Cultura (MEC), sendo que o Senac, entre outros sistemas, na condição de parceiro fornecem e disponibilizam professores para que sejam ministrados os cursos (SENAC/RS, 2014).

O Pronatec visa facilitar e disseminar o acesso ao ensino em todo o País, ofertando cursos gratuitos de profissionalização para jovens e adultos que possuem baixa renda (SENAC, 2014), estudantes que cursaram o ensino médio em rede pública, participantes do Cadastro Único e beneficiários do seguro desemprego (SENAC/RS, 2014), oferecendo ainda

bolsa-auxílio para que os alunos possam prosseguir seus estudos, bem como todos os materiais necessários para o mesmo (SENAC, 2014).

A Instituição já atua no mercado com uma política de qualidade estabelecida e é reconhecida por receber diversas premiações no ramo, como o PGQP (Prêmio Gaúcho de Qualidade e Produtividade), Certificações da ISO 9001:2000, dentre outras condecorações e participações em concursos Nacionais (SENAC/RS, 2014). Assim, as ações dos diversos Polos da Instituição são respaldadas pela seguinte política de qualidade (SENAC, 2014):

- a) Desenvolver as competências dos colaboradores;
- b) Prover os recursos necessários;
- c) Praticar um sistema de gestão de excelência;
- d) Satisfazer os clientes;
- e) Atuar de forma sustentável.

Assim, com vistas a atender os objetivos propostos para esta pesquisa e averiguar a qualidade percebida nos serviços oferecidos pelo Pronatec, direciona-se mais especificamente para a unidade do Senac situada na região Oeste do Rio Grande do Sul, na cidade de Santana do Livramento que atende os balcões e unidades de São Gabriel, Quaraí e Rosário do Sul.

4. Método

Considerando os objetivos estabelecidos, a pesquisa desenvolvida caracteriza-se por ser exploratória, pois tem como objetivo estudar e esclarecer novos temas em meio à academia (GIL, 1989). No que se refere à abordagem o artigo se utiliza de análises quantitativas, de forma em que se utiliza de números para dar representatividade à mensuração dos dados (HAIR *et al.*, 2005).

O método utilizado para esta pesquisa foi o “*survey*”, com o objetivo de atingir um elevado número de respondentes dentro da amostra analisada (HAIR *et al.*, 2005). A coleta de dados foi realizada a partir de um questionário estruturado (o qual se encontra no apêndice), realizado com 42 alunos de quatro diferentes cursos do programa (Espanhol básico, Atendente de nutrição, Recepcionista e Cuidador de idosos) com vistas a obter as opiniões dos alunos referentes ao tema da pesquisa.

O questionário foi adaptado do modelo de avaliação institucional da UNIPAMPA, sendo que partes das questões foram elaboradas pelos autores da pesquisa. Os blocos de questões foram divididos por áreas de concentração, para analisarem aspectos distintos quanto à percepção dos alunos. O Bloco 1 fazia relação aos componentes curriculares que os alunos estavam cursando, buscando desvendar a qualidade com que estes estavam sendo ministrados, através de questionamentos sobre metodologia, instrumentos utilizados para transmitir o conteúdo, bibliografias discutidas, dentre outras. O Bloco seguinte analisava especificamente os professores que estavam ministrando as aulas do curso, buscando saber se estes demonstravam ter planejado as aulas, se conseguiam associar as suas disciplinas com outras do curso com clareza e domínio, se era assíduo e pontual, se estimulava a participação dos alunos em aula com um clima de respeito e se as avaliações propostas eram condizentes aos objetivos propostos.

O terceiro Bloco de questões analisava os próprios alunos em relação ao seu comportamento, formação e envolvimento com as atividades do curso, com o objetivo de desvendar suas participações em aula, estudos prévios para acompanhar o conteúdo ministrado, assiduidade e pontualidade. O Bloco 4 analisava a gestão do Senac referente ao curso, englobando questões de satisfação com relação a coordenação do curso, assistência estudantil e pedagógica, limpeza e fazer parte do programa Pronatec. O quinto e último Bloco

fazia relação a questões de perfil, como gênero, idade, escolaridade, curso que estava realizando, entre outros.

Os dados foram tabulados em planilha eletrônica, e para a análise de dados utilizou-se a porcentagem como método estatístico, visando à tradução de informações e opiniões em números, visando tornar mais objetiva a análise e classificação dos dados, culminando em resultados mais precisos.

5. Resultados

Os questionários referentes à percepção dos alunos do Pronatec, foram realizados com quatro turmas distintas, nos períodos da manhã e noite no Senac Santana do Livramento: Atendente de Nutrição, Cuidador de Idosos, Espanhol Básico e Recepcionistas em meios de hospedagem.

Quando questionados se o objetivo, metodologia, instrumentos, critérios de avaliação e bibliografia foram discutidos em sala de aula pelos professores que ministram as aulas do Pronatec, 73,33% dos alunos responderam que sim, mostrando que segundo eles, os professores conseguem expor claramente os conhecimentos que buscarão repassar aos mesmos, sendo ainda que 100% dos alunos responderam que o professor ministra suas aulas de acordo com a sua proposta, confirmando que este cumpre com o explanado nas primeiras aulas. Já quando perguntados sobre a qualidade das disciplinas oferecidas pelo Pronatec 100% dos alunos responderam que sim, a qualidade é um item integrante das disciplinas.

No segundo bloco de questões foram respondidas perguntas referentes aos professores a fim de tentar verificar a qualificação e competência destes. A maioria dos alunos respondeu estarem satisfeitos com o planejamento das aulas (88,09%), associação da disciplina com outras do curso (86,84%), assiduidade (97,62%), pontualidade (97,62%), e modelo de avaliação utilizado (97,62%).

No que diz respeito ao comportamento nas aulas, participação em debates e discussões, no terceiro bloco, 73,80% responderam estar em constante envolvimento com os professores e colegas, 21,42% afirmaram que quase sempre e apenas 2,38% afirmaram que nem sempre, o que demonstra um nível consideravelmente alto de valorização do curso por parte dos estudantes. Enquanto a consulta de bibliografia recomendada pelos professores, 66,66% responderam costumam buscar e consultar estas, e 2,38% responderam de forma negativa.

No bloco quatro do questionário, os alunos responderam questões relativas à satisfação com a gestão do Senac em relação ao curso, as alternativas eram cinco: “totalmente insatisfeito”, “insatisfeito”, “indiferente”, “satisfeito” e “totalmente satisfeito”. 57,14% dos alunos responderam que se consideram totalmente satisfeitos com a coordenação do curso, 30,95% satisfeitos, 7,14% indiferentes e 4,76% insatisfeitos. No que diz respeito à coordenação do Senac, 88,08% se mostraram satisfeitos ou totalmente satisfeitos, enquanto 11,9% se mostraram indiferentes ou insatisfeitos, o que demonstra uma avaliação majoritariamente positiva sobre a gestão da organização com relação aos cursos ofertados.

Sobre outros fatores envolvendo os serviços do Senac, o quesito de assistência estudantil teve 45,23% de alunos que se consideram totalmente satisfeitos e 50% satisfeitos, caracterizando-se como uma maioria acima de 90% dos respondentes. Um resultado semelhantemente positivo foi a percepção dos alunos acerca dos serviços de assistência pedagógica, em que 52,38% consideram-se totalmente satisfeitos, assim como outros serviços como o de limpeza, portaria e vigilância (100% satisfeitos ou totalmente satisfeitos). E Por fim, mais de 90% dos alunos responderam que estão satisfeitos ou totalmente satisfeitos em fazerem parte do Pronatec.

O bloco cinco do questionário diz respeito ao perfil dos alunos do Pronatec, sendo que das quatro turmas observadas a maioria são mulheres (95%) entre 41 e 50 anos de idade (29%). Quanto à escolaridade, 45% dos entrevistados possuem o ensino médio completo, enquanto 17% possuem o ensino fundamental, bem como o médio incompleto, 9% das pessoas possuem o ensino superior incompleto e 4% o ensino superior completo.

A grande maioria das pessoas (74%) ainda não tinha realizado nenhum curso do Pronatec, no entanto, todos os entrevistados manifestaram interesse em realizar outros cursos através do programa.

Verificando a taxa de efetividade do curso através da questão 35 em que abordava se os alunos já haviam realizado outros cursos do Pronatec, 24% responderam que “sim”, e se já lhes foram ofertadas alguma proposta de emprego após a realização destes programas, 20% responderam de forma positiva.

Tendo em vista que o Pronatec oferta cursos gratuitos e fornece auxílios para alimentação e transporte aos estudantes, foi realizada uma pergunta para verificar se os mesmos buscavam o curso pela capacitação gratuita, para profissionalizar-se para o mercado de trabalho ou pelos auxílios. Assim, os resultados obtidos foram que 29% dos respondentes dizem ter buscado o curso pela oportunidade de capacitação gratuita e 71% para capacitar-se para o mercado de trabalho.

Foi disponibilizado para os alunos um espaço livre para críticas, elogios e sugestões de melhorias, no qual algumas das principais demandas e reclamações foram: Disponibilização de mais cursos de Nutrição pelo turno da noite; Maior divulgação dos cursos gratuitos, bem como encaminhamento para oportunidades de trabalho; Supervisão do padrão das aulas através de um olhar de pessoas de fora das aulas; *"Visitas regulares, observação das aulas (se estão sendo ministradas de maneira que satisfaça o projeto)"*; Por vezes algumas conversas paralelas atrapalham o andamento das aulas. Boa higiene do ambiente; Ótimos cursos.

6. Considerações finais

É inegável que a Qualidade Total tem acentuada importância no que tange a estratégia empresarial. Desde os primeiros sinais de seu surgimento, quem possuía até mesmo um ínfimo conhecimento sobre a Qualidade Total, ou percebia que esta era uma vantagem, já poderia ser considerada mais competitiva que outras, e poderia ser considerado um diferencial a aplicação dos conceitos acerca desta no estabelecimento se assim o fizessem.

A aplicação dos preceitos da Qualidade Total não se configura apenas em conhecimentos teóricos, mas em aliar o conhecimento técnico e especializado a prática, haja vista que incorporá-la a empresa significa quase sempre à transformação dos processos vigentes e até mesmo extinção de alguns hábitos.

Buscando desta forma um melhoramento contínuo e progressivo das práticas recorrentes na empresa, não configurando esforço apenas temporário, resultando assim em um desenvolvimento sólido, permanente e altamente impactante não só para os acionistas, mas no que se refere à motivação dos funcionários, já que não só os clientes, mas também os colaboradores são beneficiados pelas ações propostas pela Qualidade Total.

A empresa que adota esta metodologia de produção não modifica apenas suas ações internas, mas é também alterada sua forma de atuação no mercado, recompondo consequentemente a visão que a sociedade e a concorrência têm referente à mesma, já que ela tende a se tornar mais competitiva, confiável e eficiente. Trazendo o conceito de qualidade total para a área educacional pode-se dizer que: O processo de “educar é transformar. Educar é despertar aptidões e orientá-las para o melhor uso, no sentido de produzirem satisfação” (GOLDBARG, 1998, p. 50). Desta forma, a qualidade e a educação visam realizar o processo

de transformação nos seres humanos através da disseminação do conhecimento (GOLDBARG,1998).

Em âmbito geral, os resultados da pesquisa aplicada no Senac Santana do Livramento, mostra que a maioria dos alunos estão comprometidos com o curso, são assíduos, pontuais e participativos nas aulas. A avaliação dos serviços prestados foi positiva, de modo que os alunos demonstram-se satisfeitos com a qualidade oferecida. Os alunos reconhecem ainda que as disciplinas dos cursos são validas e que os professores que ministram as aulas possuem capacitação e qualificação para as funções que desempenham.

Um das limitações encontradas durante a pesquisa foi à impossibilidade de verificar as opiniões e possíveis resultados provenientes do universo dos alunos que estão realizando e concluíram os cursos oferecidos a partir do Pronatec, devido à indisponibilidade de alguns alunos e o embate de horários dos cursos. A falta de questionários relacionados à mensuração da qualidade em serviços educacionais, também deve ser elencada como limitação.

Após a avaliação dos resultados nota-se que é a importância que os cursos têm para quem os realiza torna-se de suma importância para uma oportunidade de um futuro emprego, e que essa importância é reforçada com a qualidade em que são ofertados e ministrados os cursos.

Para estudos futuros, sugere-se uma pesquisa de opinião sobre o período pós Pronatec, confrontando o antes e depois curso, analisando qual a contribuição do curso na vida profissional, se os estudam propiciaram avanços na carreira dos indivíduos que os cursaram e também qual a visão dos empresários que contrataram ou que já possuíam funcionários que realizaram cursos do Pronatec.

Referências

- BORRÁS, M. A. A.; TOLEDO, José Carlos de. Coordenação da Qualidade: Proposta de Estrutura e Método para Cadeias de produção Agroalimentares. **Prod.**, São Paulo, v. 17, n. 3, dez. 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-65132007000300006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 17/03/2014.
- GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1989.
- GUIA DE CURSOS DO PRONATEC. Disponível em: <http://pronatec.mec.gov.br/fic/pdf/2013_guia_cursosfic_port_899.pdf>. Acesso em: 01/2014.
- HAIR JR., Joseph F. et. al. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Bookman, 2005.
- HISTÓRIA SENAC. Disponível em: <<http://www.senac.br/institucional/senac/historia.aspx>>. Acesso em: 01/2014.
- LONGO, Rose Mary Juliano; Gestão da Qualidade: Evolução Histórica, Conceitos Básicos e Aplicação na Educação; Brasília; Janeiro de 1996; Disponível em: <http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/1722/1/td_0397.pdf> Acesso: 24/02/2014.
- MOREIRA, Daniel Augusto; Administração da Produção e Operações; 2ª Ed; São Paulo: Cengage Learning. 2008.
- PARCERIAS SENAC. Disponível em: <<http://www.senac.br/institucional/parcerias.aspx>>. Acesso em: 01/2014.
- PERTENCE, Poliana Prioste; MELLEIRO, Marta Maria. Implantação de Ferramenta de Gestão de Qualidade em Hospital Universitário. **Rev. Esc. Enferm. USP**, São Paulo, v. 44, n. 4, dez. 2010. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000400024&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 16/03/2014.
- PREMIAÇÕES SENAC. Disponível em: <http://portal.senacrs.com.br/site/institucional_premiacoes.asp>. Acesso em: 01/2014.
- POLÍTICA DE QUALIDADE SENAC. Disponível em: <http://portal.senacrs.com.br/site/institucional_qualidade.asp>. Acesso em: 01/2014.
- PRODANOV, Cleber Cristiano; DE FREITAS, Ernani Cesar. **Metodologia do Trabalho Científico** Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: FEEVALE, 2013.
- PRONATEC. Disponível em: <<http://portal.senacrs.com.br/site/pronatec.asp>>. Acesso em:01/2014.
- SENAC. Disponível em: <<http://www.senac.br/institucional/senac.aspx>>. Acesso em: 01/2014.

convibra 2014

WWW.CONVIBRA.ORG

BUSINESS CONGRESS

GESTÃO DA QUALIDADE. **Apostila de Gestão da Qualidade do curso Técnico de Qualidade do Senac.**
Fecomércio - Senac, 2014.