



Gestão da Qualidade: análise dos processos produtivos através dos cursos extensionistas da Pró-Reitoria de Extensão e Assuntos Culturais da UEPG

Bethyan Kelly Roesler da Silva (UEPG) bethyankelly@gmail.com

Sérgio Escorsim (UEPG) escorsim@uol.com.br

Márcia Eurich Belinsky (UEPG) marcia@uepg.br

Rommy Rox (UEPG) roxrommy@hotmail.com

Vanessa Ziareski (UEPG) vanessauepg@hotmail.com

Resumo:

A extensão universitária é um processo que viabiliza a relação entre as instituições universitárias e a sociedade. É através das atividades e cursos extensionistas que a universidade oferece conhecimento e proporciona benefícios à comunidade, que procura nesses cursos o aprendizado e a capacitação, buscando uma melhor qualidade de vida. Como organização, a universidade deve buscar a qualificação dos produtos (materiais e intelectuais) que oferece, podendo utilizar-se de ferramentas reconhecidas de gestão da qualidade. Este artigo apresenta uma pesquisa realizada com alunos dos cursos da Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Culturais da Universidade Estadual de Ponta Grossa, e a análise dos aspectos e resultados encontrados nas respostas dos entrevistados.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, extensão universitária, qualidade de vida.

1. Introdução

As instituições universitárias são singulares quando analisadas pelo conhecimento que produzem na área de ensino, pesquisa e extensão. Esta última base da universidade, a extensão, desempenha o papel importante de ligação entre a universidade e a comunidade externa em que está inserida, através de projetos que são desenvolvidos e que caracterizam seu cunho educativo, cultural e científico.

Como organização, inserida em um mercado competitivo, e como produtora de grande quantidade de produto (material ou intelectual), as universidades também necessitam utilizar-se de ferramentas usadas por outras organizações e empresas na gestão de suas atividades, principalmente na gestão da qualidade do que produz.

Tendo em vista esta importância da gestão e avaliação da qualidade, o presente artigo mostrará uma análise realizada na percepção do processo de trabalho da Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Culturais (PROEX) da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG), avaliando os aspectos dos cursos de extensão prestados e os resultados obtidos junto aos clientes.

2. Benefícios da atividade extensionista à comunidade

Os cursos de extensão são oferecidos com o objetivo de melhorar os padrões técnico-culturais da comunidade e da sociedade de forma geral e divulgar conhecimentos e técnicas de trabalho em âmbito universitário ou não. Eles são oferecidos de diversas formas, à comunidade como um todo.

Fórum... (2007, p. 5), traz o conceito de extensão universitária como sendo

o processo educativo, cultural e científico que articula o Ensino e a Pesquisa de forma indissociável e viabiliza a relação transformadora entre Universidade e Sociedade. A Extensão é uma via de mão-dupla, com trânsito assegurado à comunidade acadêmica, que encontrará, na sociedade, a oportunidade de elaboração da praxis de um conhecimento acadêmico. (sic).

As atividades e cursos extensionistas destinam-se a ampliar a ação da universidade na comunidade, viabilizando a relação **transformadora** entre elas de forma indissociável, através de programas culturais, científicos ou técnicos. A extensão universitária é um trabalho interdisciplinar que favorece a visão integrada do social, onde docentes e discentes levam o aprendizado da sala de aula e dos laboratórios para a prática na comunidade em que a instituição está inserida. Esta experiência proporciona o crescimento profissional para os praticantes, como resultado da integração de visões e aprendizados.

Sobre isto, Fróes (2007, p. 12) diz que,

Esta abertura de pensamentos e de visões diferentes é extremamente positiva, pois vai realçar nos participantes novos modos de pensar os mesmos temas, enriquecendo os conhecimentos deles ao mesmo tempo em que têm conhecimento do outro, e como isto vai poder ajuda-lo no futuro profissional. (sic)

Além de contribuir para o conhecimento dos profissionais que atuam na extensão, proporciona benefícios aos membros da comunidade, no papel de participantes da ação extensionista, que muitas vezes aproveitam o aprendizado e usam como um meio de aumentar seus ganhos financeiros, através da capacitação profissional em trabalhos manuais e intelectuais. Determinadas atividades oferecidas pela extensão proporcionam o conhecimento às pessoas que necessitam melhorar sua qualidade de vida, através de atividades físicas em geral, cursos que desenvolvem muitas vezes momentos de reflexão íntima e mental.

Na UEPG, a PROEX proporciona cursos e oficinas a fim de auxiliar no crescimento artístico e da qualidade de vida na sociedade, pois tem a visão de que as atividades na área das artes sensibilizam, auxiliam na criatividade e proporcionam um relaxamento necessário em meio à rotina de cada um, conduzindo também o indivíduo ao entendimento e transformação do mundo em que vive (UNIVERSIDADE..., 2006). Um dos cursos avaliados neste artigo, Curso de Desenho e Pintura, tem como objetivo, por Universidade... (2006, p. 35),

oferecer ao aluno a oportunidade de contatar com diferentes formas visuais, desde as primeiras linhas de um desenho, ao estudo apurado de cores e a análise de obras e estilos artísticos. Favorecendo ao aluno, tanto iniciante quanto aquele que busca aperfeiçoamento, entrar em contato com novas técnicas que permitam a criação, articulando a percepção, imaginação, sensibilidade, conhecimento e produção artística.

3. Gestão da Qualidade

As práticas formais de gestão da qualidade tiveram seu ápice nas empresas, primeiramente no Japão e posteriormente nos países ocidentais nas décadas de 1980 e 1990, com o movimento conhecido como *Total Quality Management* (TQM) ou Gestão da Qualidade Total, visto a grande necessidade das organizações de garantir nos produtos, serviços e processos os aspectos de qualidade que levariam os consumidores e clientes a escolher esta empresa ao invés de seus concorrentes. Na época, as empresas japonesas apresentavam-se como o principal desafio às empresas ocidentais, norte-americanas e européias, pois apresentavam produtos com grande qualidade e com preços baixos, conforme Cordeiro (2004). Nestas décadas, como formas de incentivar uma melhor qualidade nos produtos das empresas européias e norte-americanas, foram criados prêmios nacionais como o *Malcom Baldrige Award*, nos Estados Unidos, o Prêmio Europeu da Qualidade e o Prêmio Nacional da

Qualidade no Brasil. E, na busca de um padrão de qualidade, foi criada em 1987, pela *International Standard Organization* (ISO), uma série de normas ISO 9000, sobre formas de gestão da qualidade nas empresas. Atualmente as empresas ainda buscam a certificação ISO, como forma de reconhecimento de suas práticas gerenciais relacionadas à qualidade, em âmbito nacional e internacional.

Atualmente, depois de muitas mudanças no enfoque das empresas, a visão da qualidade ultrapassa os sistemas de produção nas organizações, pois o gerenciamento da qualidade deve começar com o planejamento do produto e continuar até os serviços de pós-venda ou pós-compra. Então, a avaliação da qualidade é tão valorizada hoje quanto a produção da qualidade.

Segundo Paladini (2002, p.19),

Já há algum tempo consagrou-se como verdadeira uma idéia simples e objetiva: tão importante quanto produzir qualidade é avaliá-la corretamente. De fato, a avaliação contínua da qualidade é um fator estratégico para a organização, já que da plena aceitação pelo mercado de seus produtos e serviços depende sua própria sobrevivência.

Desta forma, as empresas necessitam expandir sua gestão da qualidade para os setores da empresa envolvidos com o produto e com o consumidor, e não apenas os setores produtivos, utilizando ou criando ferramentas que acompanhem todo o processo por onde passa seu produto.

De acordo com Slack (2002), a produção de produtos e serviços de qualidade é considerada importante pela maioria das operações produtivas, em relação a outros aspectos da produção (características do produto ou serviço, especificações da produção), tanto para as organizações que terão o retorno do investimento quanto para os clientes. Apesar dos gestores e consumidores terem a possibilidade de avaliar se a qualidade de um produto é baixa ou alta, cada um com sua visão, a definição de qualidade não é tão clara e nem única. De acordo com o autor, existem vários fatores que interferem na qualidade do produto, como também existem várias abordagens referentes a isso. Uma dessas abordagens é a baseada no usuário, que diz que o produto ou serviço está adequado ao propósito do consumidor, ou seja, não basta estar em conformidade com as especificações técnicas, mas deve estar sim em conformidade com as especificações de uso do consumidor. Isso faz com que um produto com qualidade alta e preço também elevado seja substituído por outro de qualidade inferior, mas que atenda temporariamente o propósito de uso. Já a abordagem baseada em valor faz relação entre qualidade e o preço, ou seja, como a qualidade é percebida em relação ao preço, pois o cliente pode escolher um serviço com qualidade inferior (a exemplo da abordagem anterior) e assim economizar seus recursos.

O que se compreende na fala do autor é que, apesar das diversas abordagens, deve-se conciliar a qualidade técnica da produção (conformidade com especificações nos materiais, nas instalações e processos de produção, essenciais para o funcionamento do produto / serviço e que são esperadas pelo consumidor), com a qualidade percebida pelo cliente e a adequação do produto aos seus propósitos. Essa análise é apresentada como a conciliação, unificação da visão de qualidade da operação (sobre expectativas funcionais do produto) e a visão do consumidor (percepção do produto / serviço). Assim, apresenta-se uma definição de qualidade segundo Slack (2002, p. 553), como sendo “o grau de adequação entre as expectativas dos consumidores e a percepção deles do produto ou serviço”. A partir desta definição, encontra-se a relação entre os dois momentos vividos pelo consumidor, que são pré-compra, quando as expectativas são nutridas, e pós-compra, quando é feita a avaliação do produto ou serviço. Assim, são apresentadas três situações possíveis:

- se a experiência do consumidor, com o ato de consumir, for maior que as expectativas anteriores, então a qualidade é percebida como alta;
- se a percepção do produto ou serviço respondeu justamente às expectativas, a qualidade é percebida como aceitável;
- se o produto ou serviço esteve abaixo das expectativas do consumidor, então a qualidade percebida será baixa.

Dessa maneira, o gestor responsável pela produção deve estar atento aos vários aspectos que podem influenciar nas expectativas e na percepção dos seus clientes, levando em consideração, principalmente, que os consumidores são pessoas e os fatores do produto e do serviço podem (e serão) percebidos por cada cliente diferentemente. Assim, como o planejamento da produção é realizado com levantamentos de todos os aspectos e especificações técnicas do produto e do processo de produção, pode-se fazer uso de modelos e mapeamentos dos fatores que podem influenciar nas decisões dos consumidores, desde os aspectos que são de domínio da operação, como o produto em si e a organização do processo produtivo, até aqueles relacionados diretamente com o consumidor, como expectativas e modo como chegou até o produto. Assim, o gestor estará mais atento ao cenário em que seu cliente se posiciona, como ele é influenciado e o que se pode esperar como resultado da avaliação do seu produto ou serviço.

4. Melhoria da Qualidade de Vida através dos cursos extensionistas à comunidade

A busca pela qualidade de vida não é nova, mas seu conceito surgiu, historicamente, na década de 1960, como diz Santos (2007), e tornou-se o grande tema da atualidade. Qualidade de vida é um conceito abrangente, podendo ser apresentado em três diferentes âmbitos. O primeiro está relacionado aos aspectos materiais e imateriais, por exemplo, as condições de habitação, saúde, infra-estrutura e ambiente, patrimônio cultural e bem-estar. No segundo âmbito estão os aspectos individuais e coletivos, pois, mesmo com a satisfação das necessidades individuais como situação econômica e familiar, a condição coletiva e pública que envolve o indivíduo também deve ser satisfeita. Como parte do terceiro e último âmbito aparece a distinção entre os aspectos objetivos e subjetivos da qualidade de vida (SANTOS, 2007). Para os objetivos, ainda utilizam-se análises quantitativas, porém, para fazer uma análise da subjetividade deve-se levar em conta que a percepção de uma mesma condição de qualidade de vida muda em cada indivíduo em razão de sua situação pessoal ou de outros aspectos regionais, culturais e de formação educacional.

Estas três partes de aspectos da qualidade de vida apresentadas, apesar de distintas, estão interligadas entre si e serão fatores indutivos na visão dos indivíduos ao escolherem entre serviços e produtos de uma organização, ao avaliarem os benefícios obtidos pelo consumo e ao decidirem se tornarão a procurar por este produto ou serviço novamente. Em relação aos cursos de extensão, a comunidade irá buscar ações que elevem algum dos aspectos citados anteriormente, e que podem resultar em uma melhora na sua vida. As universidades, como concentração de várias visões intelectuais, necessitam, através das práticas extensionistas, se caracterizar como fonte de conhecimento e informação para a comunidade, através de cursos de capacitação e oficinas que ofereçam crescimento pessoal, familiar, comunitário, em aspectos culturais, artísticos, profissionais, políticos e de interação social. Desse modo, ao transformar vidas e despertar no ser humano a compreensão dos conhecimentos e o significado na melhora da sua qualidade de vida, obter-se-ão pessoas mais dispostas a conviver em sociedade com o intuito de evoluir como um todo, estando mais seguras, confiantes, felizes e até mesmo altruístas.

5. Análise da pesquisa

Com a finalidade de mostrar como a gestão da qualidade pode ocorrer em uma organização, relacionando as percepções dos consumidores com suas expectativas, a qualidade de um serviço e o reflexo de cursos extensionistas na vida das pessoas, foi realizada uma pesquisa de campo com os alunos de dois cursos de extensão, curso de Desenho e Pintura e curso de Violão, realizados ao longo do ano de 2006 pela PROEX. Nas entrevistas utilizou-se um questionário que, além de traçar um perfil do público (faixa etária e sexo), buscou informações sobre as expectativas de cada aluno e a impressão que tiveram do curso, além do proveito que tiveram após a finalização da ação.

O público entrevistado era composto de adultos, em sua maioria do sexo feminino, adolescentes e crianças.

Como resposta à questão “Quais as suas expectativas ao realizar o curso?”, obteve-se as seguintes respostas, de acordo com cada público:

- o público infantil realizou os cursos para uma melhoria na concentração e criatividade;
- o público adulto buscou o curso para desenvolvimento artístico e cultural, mas a maioria foi pela busca da qualidade de vida, melhoria na concentração, tranquilidade, serenidade, enfim, como uma forma de terapia.

Estas respostas estão relacionadas com as obtidas nas outras duas questões: “Na escala de 1 a 5, o curso de extensão realizado na PROEX atingiu suas expectativas pessoais?” e “Na escala de 1 a 5, na sua visão, esse curso foi ministrado com qualidade?”. Ou seja, encontra-se uma relação entre o que era esperado pelo aluno no momento em que decidiu realizar o curso e se essas expectativas foram satisfeitas com a realização deste, influenciando então na qualidade percebida pelo aluno, conforme as três situações possíveis de relação pré-compra e pós-compra, já explanadas anteriormente no tópico três deste artigo.

O gráfico apresentado na figura 1 mostra a relação entre essas duas respostas, onde se percebe uma relação direta entre os dois aspectos representados: a percepção da qualidade tende a acompanhar a satisfação das expectativas, variando apenas por influência de outros aspectos da qualidade como: turma (colegas de curso), materiais utilizados, professores, para apresentar alguns exemplos.

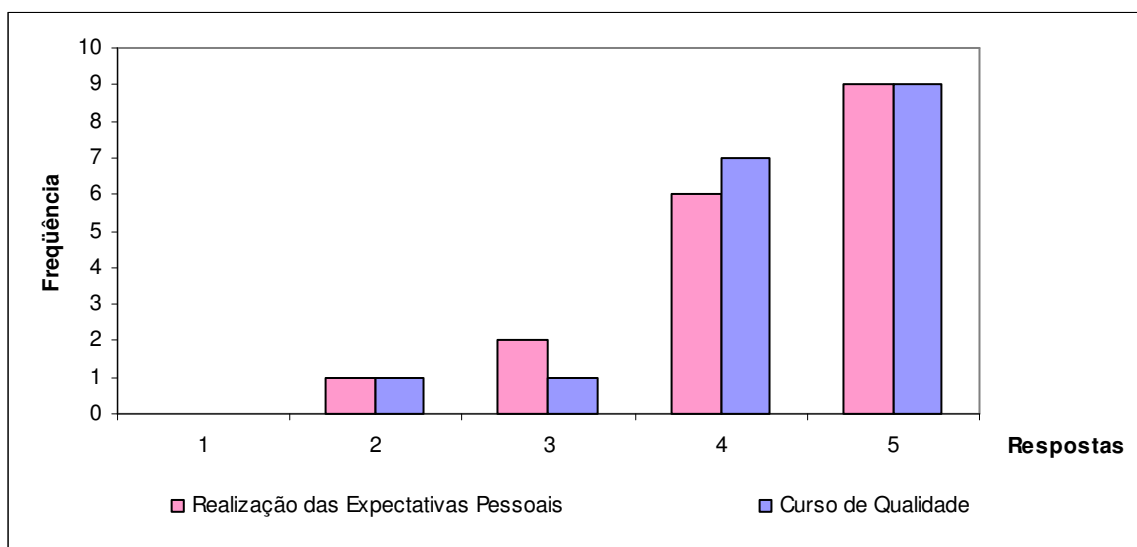


Figura 1 – Avaliação dos cursos de extensão realizados na PROEX/UEPG

Como questão final, procurou-se o que o curso realizado proporcionou na vida dos alunos, com a questão “Você, com o conhecimento e experiências adquiridos através do curso, está tirando algum proveito financeiro, artístico / cultural ou outro (qual)?”. Obtiveram-se as respostas representadas na figura 2. Verifica-se então, pela frequência das respostas, que o aproveitamento dos alunos, ou os aspectos nos quais estão tirando proveito encontram-se com os objetivos da extensão universitária, neste artigo representada pela PROEX/UEPG. Também obteve-se a resposta “financeiro”, como proveito atual ou esperado para o futuro.

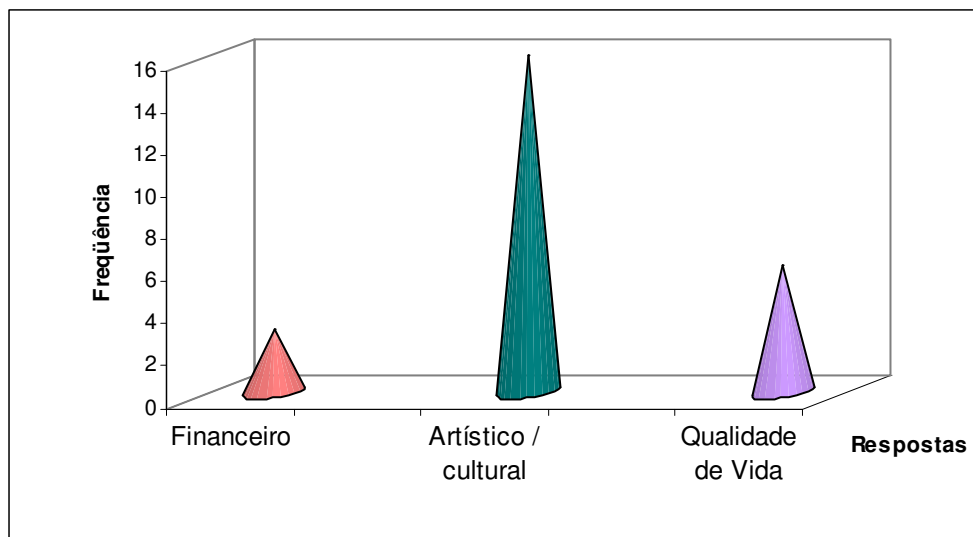


Figura 2 – Níveis de aproveitamento na realização dos cursos de extensão da PROEX/UEPG

6. Conclusão

A pesquisa realizada retornou a visão dos alunos dos cursos de extensão realizados pela PROEX/UEPG que, de forma geral, foram realizados com qualidade, ou seja, conseguiram satisfazer as expectativas dos alunos (qualidade satisfatória ou alta), e tiveram efeito na vida das pessoas com os proveitos obtidos através dos conhecimentos adquiridos nos cursos, em alguns casos, criando expectativas futuras nos alunos.

Através da avaliação dos cursos de extensão, este artigo mostra como os produtos e serviços devem se efetivar na vida dos consumidores, ou seja, começando na criação de um novo produto, passando pelo planejamento e produção, até a compra e após a compra, a organização deve buscar constantemente a satisfação das expectativas do cliente, esperando que este perceba a qualidade no produto. Técnicas utilizadas na gestão da qualidade nas fases dos processos produtivos já são conhecidas e são imprescindíveis se a organização realmente tem compromisso em produzir produtos e serviços com qualidade. Por ser tão importante, esta avaliação não deve se limitar às especificações técnicas dos produtos. Além delas, os gestores podem avaliar a qualidade buscando a visão do consumidor, como foi apresentado aqui, das especificações “não-técnicas” que serão percebidas pelos clientes, e para isso também podem utilizar outras técnicas específicas da avaliação pós-compra. As respostas encontradas nestas avaliações é que mostrarão o que foi percebido pelos consumidores na realização do serviço ou consumo do produto. Após a venda, o produto e o serviço (resultado do processo de produção) permanecem oferecendo seus benefícios aos seus consumidores e são estes que aproveitarão os benefícios e a qualidade dos produtos e serviços em suas vidas.

Referências

CORDEIRO, José Vicente B. de Mello. **Reflexões sobre a Gestão da Qualidade Total:** fim de mais um modismo ou incorporação do conceito por meio de novas ferramentas de gestão? . Rev. FAE, Curitiba, v.7, n.1, p.21-33, jan./jun. 2004.

FÓRUM DE PRÓ-REITORES DE EXTENSÃO DAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS BRASILEIRAS E SESU / MEC. **Plano Nacional de Extensão Universitária - Edição Atualizada.** Brasília. 2000 / 2001. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/proex/renex/arquivos/pne/planonacionaldeextensao.doc>>. Acesso em: 20 jun. 2007.

FRÓES, Luis Antonio da Camara Canto. **A extensão universitária e a sua importância:** tanto para os alunos quanto para as comunidades que vivem ao seu redor. Disponível em: <http://www.unir.br/html/pesquisa/Pibic_XIV/pibic2006/arquivos/Artigos/Luis%20Antonio%20da%20Camara%20Canto%20Froes.doc>. Acesso em: 20 jun. 2007.

PALADINI, Edson Pacheco. **Avaliação estratégica da qualidade;** São Paulo: Atlas, 2002.

SANTOS, Luís Delfim; MARTINS, Isabel. **A qualidade de vida urbana** – O caso da cidade do Porto. Investigação – Trabalhos em Curso. n. 116, maio 2002. Disponível em: <<http://www.fep.up.pt/investigacao/workingpapers/wp116.pdf>>. Acesso em: 03 jul. 2007.

SLACK, Nigel; CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert. **Administração da Produção.** 2. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE PONTA GROSSA. Pró-reitoria de Extensão e Assuntos Culturais. **Relatório Interno.** [Ponta Grossa], 2006.