

PROPOSTA DE UM MODELO DE APLICAÇÃO DO MÉTODO QFD NO PROCESSO DE AUTOAVALIAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR

Jair Gustavo de Mello Torres¹

Resumo: *O presente artigo discute a qualidade no ensino superior, enfatizando sua importância e necessidade, especialmente em programas de graduação, e o papel da avaliação institucional neste processo. Apresenta-se ainda, a discussão de uma proposta de modelo de aplicação do método QFD no processo de autoavaliação de IES, procurando atender as diretrizes do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES no Brasil. O QFD foi adotado para que se pudesse estabelecer o desenvolvimento de uma proposta de planejamento da qualidade, com o objetivo de promover a melhoria dos serviços praticados das instituições de ensino superior. Destacam-se ainda da literatura, alguns exemplos práticos de uso do QFD no âmbito educacional, enfatizando sua aplicabilidade neste setor, como os demais benefícios para as instituições.*

Palavras-chave: QFD; Qualidade; Gestão Educacional; SINAES.

¹ Senac São Paulo/Brasil. E-mail: jair_gustavo@yahoo.com.br.