**TÍTULO DO ARTIGO CIENTÍFICO**

**TÍTULO DO ARTIGO CIENTÍFICO EM INGLÊS**

**Eli Hofni Mariano**

Data de submissão: (dia/mês/ano) Data de aprovação: (dia/mês/ano)

# **RESUMO**

**Palavras-chave:**

# **ABSTRACT**

**Keywords:**

# **INTRODUÇÃO**

A prática de avaliação dos serviços por meio da consulta aos usuários espalhou-se a partir da década de 1960 na Europa e nos Estados Unidos. Inicialmente, o foco estava nos estudos relacionados à adesão ao tratamento (Ware & Snyder, 1975). Nas décadas de 1970 e 1980, essa abordagem passou a integrar o movimento voltado para a qualidade dos serviços de saúde (Linder-Pelz, 1982; Turris, 2005).

No Brasil, os estudos sobre satisfação começaram a ganhar destaque a partir da segunda metade da década de 1990, impulsionados pela promoção da *accountability* e pelo fortalecimento da participação da comunidade nos processos de planejamento e avaliação. A partir desse período, a literatura tornou-se extensa, complexa e diversificada (Aharony & Strasser, 1993; Sitzia & Wood, 1997).

A incorporação do usuário na avaliação dos serviços tem sido valorizada não apenas por representar um indicador sensível da qualidade do serviço prestado, mas também por estar potencialmente relacionada a uma maior adequação no uso do serviço (Trad et al., 2001). Além disso, aspectos relacionados a mudanças comportamentais, incluindo a adesão às orientações fornecidas, podem ser identificados como resultados do engajamento do usuário no processo avaliativo (Ware et al., 1983; Weiss, 1988; Zastowny et al., 1989; Aharony & Strasser, 1993; Bernhart et al., 1999; Baron-Epel et al., 2001; Trad et al., 2001; Johansson et al., 2002).

Essa perspectiva articula, além dos aspectos econômicos de eficiência e eficácia dos serviços, a aceitação social dos mesmos (Williams, 1994; Trad et al., 2001).

As informações sobre os níveis de satisfação dos clientes representam uma das principais prioridades de gestão para empresas comprometidas com a qualidade de seus produtos e serviços e, consequentemente, com os resultados obtidos junto a seus clientes.

Diretamente relacionada aos processos de qualidade, a pesquisa de satisfação dos clientes configura-se como um dos pré-requisitos fundamentais para sustentar ações eficazes de melhoria.

Na Faculdade de Tecnologia e Escola SENAI Antônio Adolpho Lobbe, é realizado ao final de cada semestre uma avaliação de satisfação ao qual todos os alunos são submetidos buscando uma melhoria na qualidade do ensino, promovendo feedbacks tanto na parte acadêmica como desempenho do corpo docente, coordenadores de curso e setor de apoio quanto na infraestrutura da instituição como o uso dos laboratórios de ensino.

Essa avaliação atualmente é aplicada utilizando o “Microsoft Forms”. Apesar de ser uma ótima ferramenta, apresenta algumas limitações. Uma delas é a formatação do arquivo gerado.

Pensando nessas limitações, decidiu se criar um sistema próprio de avaliação da instituição utilizando a infraestrutura que a instituição já possui como os servidores.

## Problema de pesquisa

## Objetivo(s)

Esse trabalho tem o objetivo de transformar o sistema de avaliação de satisfação do aluno da instituição de ensino SEMAI Antônio Adolpho Lobbe incluindo questões com uma escala de avaliação. O aluno também poderá deixar feedbacks como reclamações e elogios.

O sistema deve conter uma interface mais amigável e intuitiva buscando engajamento dos alunos enfatizando a importância do preenchimento completo da pesquisa principalmente as sugestões que agregam muito no objetivo final dessa pesquisa.

O sistema deverá gerar um arquivo usando a mesma formatação usada pelo sistema do Senai facilitando assim a inserção dos dados no sistema

O sistema será hospedado em nuvem, utilizando MySQL, JavaScript, HTML, a fim de otimizar o processo de coleta, análise e apresentação dos dados, superando as limitações do “Microsoft Forms” e promovendo melhorias contínuas na qualidade do ensino e infraestrutura institucional.

Objetivos Específicos

1. Analisar as limitações da ferramenta atual (Microsoft Forms), identificando pontos de melhoria em termos de formatação de dados, usabilidade e personalização.
2. Projetar a arquitetura do sistema considerando a infraestrutura em nuvem da instituição, garantindo escalabilidade, segurança e desempenho.
3. Desenvolver a interface do sistema em HTML, CSS e JavaScript, priorizando um layout responsivo e intuitivo para facilitar o acesso e preenchimento da avaliação pelos alunos.
4. Implementar o banco de dados em MySQL, estruturando-o para armazenar e gerenciar os dados de forma eficiente, segura e com fácil recuperação para análise posterior.
5. Desenvolver funcionalidades para geração automática de relatórios, com exportação em formatos personalizáveis, otimizando a análise e interpretação dos dados coletados.
6. Integrar o sistema a mecanismos de autenticação e controle de acesso, assegurando a confidencialidade das respostas e a integridade dos dados.
7. Realizar testes de usabilidade e desempenho para validar a eficiência do sistema em diferentes dispositivos e navegadores.
8. Implantar o sistema e analisar os resultados obtidos em comparação com o método anterior, destacando os ganhos em eficiência, qualidade da informação e suporte à tomada de decisão acadêmica e administrativa.

## Justificativa

# **REVISÃO DE LITERATURA**

Elaborar um texto contendo o referencial teórico sobre o tema, que serve de base e fundamentação para a pesquisa. Esta fundamentação pode e/ou deve estar presente em outros tópicos do trabalho, a medida que houver necessidade para embasar a pesquisa, desta forma o autor deve analisar a necessidade de ter ou não um tópico separado somente para revisão de literatura.

# **METODOLOGIA**

Descrever os procedimentos metodológicos utilizados (materiais e métodos) para desenvolver a pesquisa.

# **RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Apresentar as análises, os resultados e as discussões alcançados no desenvolvimento do trabalho.

# **CONCLUSÃO**

Nesta seção é momento de demonstrar ou fazer um confronto entre o que se propôs como objetivo, as hipóteses e os resultados alcançados com a pesquisa.

# **REFERÊNCIAS**

https://www.scielosp.org/pdf/csc/2005.v10suppl0/303-312/pt

https://www.scielo.br/j/rac/a/nwpfNHVMj4LYjbrxbQmCFNS/?lang=pt

# **AGRADECIMENTOS**

**Sobre os Autores:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

i **NOME DO AUTOR (Autor 1)**

|  |  |
| --- | --- |
| Foto | (Exemplo) - Possui graduação em Engenharia Mecânica pela Faculdade xxxx (2000), cursando atualmente a Pós-Graduação em xxxxxxx pela Faculdade SENAI de Tecnologia Mecatrônica (2016). Tem experiência na área de Engenharia Mecânica, com ênfase em Projetos de Máquinas e Planejamento de Manutenção. É supervisor de manutenção na empresa xxxxxxxx responsável pelos setores de xxxxxxx |

ii **NOME DO AUTOR (Autor 2)**

|  |  |
| --- | --- |
| Foto | (Exemplo) - Possui graduação em Engenharia xxxx com especialização em xxxx pela Faculdade xxxx (2000), e Mestrado (2001) e Doutorado (2012) em xxxx pela Universidade xxxx. Atualmente é professor da Faculdade Senai de Tecnologia Mecatrônica, lecionando as disciplinas xxxxx no curso Tecnológico em Mecatrônica e na Pós-graduação em xxxx. Tem experiência na área de Engenharia xxxx, com ênfase em Mecatrônica, etc. |