**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:**

# **REVISÃO DE LITERATURA**

1. **INTRODUÇÃO**

As consultas com usuários se tornaram mais comuns para avaliar serviços na década de 1960 na Europa e nos Estados Unidos. Os estudos relacionados à adesão ao tratamento foram inicialmente lançados (Ware & Snyder, 1975). Nas décadas de 1970 e 1980, isso foi incorporado ao movimento para melhorar a qualidade dos serviços de saúde. No Brasil, os estudos de satisfação começaram a ganhar importância no final da década de 1990, influenciados pela promoção da responsabilização e pelo fortalecimento da participação comunitária nos processos de planejamento e avaliação. A literatura a partir desse ponto é ampla, complexa e diversa. A inclusão de usuários nas avaliações de serviços tem sido valorizada não apenas como um marcador sensível da qualidade dos serviços prestados, mas também como, ocasionalmente, associada a uma melhor convergência no uso dos serviços (Trad et al., 2001). A identificação de resultados comportamentais, como se os usuários seguissem as instruções dadas, é outro aspecto que pode ser capturado juntamente com o envolvimento do usuário durante uma avaliação. Essa perspectiva não só justifica economicamente a eficiência e eficácia dos serviços, mas também a sua aceitabilidade social. As informações sobre o nível de satisfação do cliente são uma das principais prioridades de gestão das empresas dedicadas à excelência de seus produtos e serviços e, portanto, aos seus resultados com os clientes. Pesquisas de satisfação do cliente são um dos pré-requisitos mais importantes para apoiar ações de melhoria significativas, diretamente associadas aos processos de qualidade.

Na Escola de Tecnologia e SENAI Antônio Adolpho Lobbe, os alunos devem completar uma avaliação de satisfação no final de cada semestre na instituição, promoveram melhorar a qualidade do processo educacional, forneceram feedback tanto sobre a parte acadêmica quanto sobre o desempenho de professores, coordenadores de curso e setores de apoio, bem como uma infraestrutura oferecida pela instituição para a educação, como o uso de laboratórios educacionais. Essa avaliação agora aproveita o "Microsoft Forms". Isso eventualmente resulta em algumas limitações. O formato do arquivo gerado é um dos aspectos. Com todas essas limitações em mente, a instituição decidiu construir seu próprio sistema de avaliação utilizando sua infraestrutura existente, como servidores.

**1.1 Problema de Pesquisa**

**1.2 Objetivos**

O objetivo deste trabalho é mudar o sistema de avaliação da satisfação dos alunos na instituição educacional SENAI Antônio Adolpho Lobbe, que contém perguntas com uma escala de classificação. Os alunos também poderão deixar críticas, sugestões e elogios. As conclusões sugerem que o sistema precisa seguir uma interface mais envolvente e intuitiva para que os alunos concluam a pesquisa na íntegra, enfatizando o preenchimento das sugestões propostas na fase final, importantes para alcançar o objetivo final deste estudo.

* Geração de Arquivos:O sistema deve ser responsável por gerar o arquivo no mesmo formato usado no sistema SENAI, para futura entrada no sistema. Utilizando MySQL, JavaScript, HTML, o sistema ficará hospedado na nuvem, otimizando o processo de coleta, análise e apresentação de dados, superando as limitações do "Microsoft Forms", proporcionando assim melhorias contínuas na qualidade da educação e infraestrutura educacional.

**Objetivos Específicos**

1. Trabalhando atualmente com o Microsoft Forms como ferramenta, encontro áreas de melhoria em relação ao formato de dados, usabilidade e personalização.
2. Crie uma arquitetura do sistema com base no ambiente de computação em nuvem da escola.
3. O front-end do sistema deve ser desenvolvido em HTML, CSS e JavaScript; garantindo um formato responsivo e amigável para que os alunos possam acessar e completar facilmente a avaliação.
4. Projetar e implementar o banco de dados MySQL para gerenciar e armazenar dados para fácil recuperação e análise, de forma segura e eficiente.
5. Realizar a análise e interpretar os dados coletados de maneira mais automatizada.
6. Protege o sistema usando autenticação e controle de acesso, garantindo que as respostas sejam fornecidas e os dados estejam intactos.
7. Realizar testes de usabilidade e desempenho para garantir a eficácia do sistema em vários dispositivos e navegadores.
8. Treinar com dados até outubro de 2023 e aplicar com comparação ao método antigo, discutindo melhorias de eficácia deste sistema, assim como qualidade das informações e apoio nos conjuntos de decisões acadêmicas e administrativas.

**1.3 Justificativa**

1. **REVISÃO DA LITERATURA**

**Avaliando a Satisfação do Usuário em Serviços Educacionais**

Então, a partir de 1990, uma avaliação da satisfação do usuário foi divulgada como uma medida de qualidade associada aos serviços em geral, primeiro no setor de saúde (Ware & Snyder, 1975; Linder-Pelz, 1982) e depois no campo da educação. No Brasil, a demanda social por satisfação apareceu na década de 1990 como muito importante para os caminhos de responsabilização e participação social (Trad et al., 2001), reverberando até mesmo na necessidade de aproximar os serviços ao que as pessoas precisam.

A pesquisa indica que a satisfação está associada não apenas à eficiência operacional, mas também aos resultados comportamentais, como a adesão às orientações e ao senso de engajamento institucional. No domínio da educação, Johansson et al. (2002) afirmam que o envolvimento dos estudantes é um fator essencial nas melhorias pedagógicas e infraestruturais contínuas, que estão alinhados com o propósito de orientar ações que transformam os dados obtidos de tais tipos de avaliações em ações efetivas de melhoria educacional.

1. **As Tecnologias Usadas para Coletar Dados e Suas Fraquezas**

As ferramentas atualmente utilizadas, como o Microsoft Forms, são comumente usadas por conveniência e apresentam limitações em personalização, análise de dados e envolvimento do usuário. Por ser um sistema genérico, não é possível acomodar dados específicos do contexto institucional, como gerar relatórios formatados para integração com outros sistemas. O estudo de design de sistemas (Baron-Epel et al., 2001) destaca como interfaces naturais e responsivas podem aumentar o engajamento; assim, é proposto que uma plataforma seja construída com frameworks modernos (HTML, CSS, JavaScript, Docker, SpringBoot) para fornecer uma experiência de usuário sem atritos.

Como essas soluções aumentam a eficiência da gestão educacional (Zastowny et al., 1989), a migração para sistemas proprietários é uma escolha melhor. E, embora a infraestrutura de nuvem não seja sua única opção — instituições sérias sobre manter o controle total de seus dados e infraestrutura têm a liberdade de executar um servidor local — as vantagens da infraestrutura de nuvem beneficiam quase todos os principais serviços do Docker.

Algumas tecnologias, como Apache ou Nginx, podem ser configuradas em um servidor local para hospedar a aplicação e o MySQL para gerenciar o banco de dados de forma segura e eficiente.

O Java é usado para o back-end e o JavaScript para o front-end, o que moderniza a experiência do usuário, assim como a segurança do aplicativo web, já que são linguagens de programação mais recentes.

1. **Legado de Engajamento Institucional e Impacto**

Os estudos reafirmaram isso, demonstrando que o engajamento dos participantes depende de mecanismos que valorizem suas vozes. Provar que feedbacks anônimos e abertos (por exemplo, crítica, sugestão) aumentam a confiança e a adesão. Além disso, é necessária a geração automática de relatórios com marca d'água em PDF ou Excel para simplificar o processo de tomada de decisão. Gráficos interativos usando JavaScript e dados processados ​​em tempo real em Java podem aprimorar a análise de dados e a pesquisa para serem mais dinâmicos e úteis para gestores educacionais**.**

1. **Portanto, é segurança e ética nos dados educacionais.**

Isso é especialmente verdadeiro após a entrada em vigor da LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) no Brasil. Os estudos destacam que mecanismos de autenticação e controle de acesso ajudam a fornecer maior confidencialidade das informações. Servidor Seguro: Maior segurança pode ser renovada no servidor local; firewalls, criptografia de dados e backups regulares garantem que os dados dos usuários não sejam comprometidos. Além disso, como o uso do Docker para separar o desenvolvimento dos ambientes de produção, isso pode ser configurado posteriormente em um servidor local para mais controle e segurança.

1. **Configuração de Servidor Local de Tecnologias Modernas**

Ferramentas genéricas têm suas próprias limitações. Para superar essas restrições, um sistema personalizado pode ser implantado em um servidor local com tecnologias como:

• Frontend: Desenvolvimento de um frontend amigável e responsivo em desktop com HTML, CSS e JavaScript.

• Backend: Uma implementação formidável, segura e escalável em Java com a integração de bancos de dados MySQL para maximizar o armazenamento de dados.

• Infraestrutura Local Configurada: A comunidade também pode implantar seu próprio servidor usando Apache ou Nginx para servir a aplicação, desse modo exercendo controle total sobre os dados, conhecimento ou experiência e infraestrutura necessária.

• Relatórios Automatizados: Desenvolvimento de scripts em Java e JavaScript para exportar centenas de relatórios automaticamente em qualquer formato selecionado.

• Segurança: Firewalls para criptografia de dados e backups de fachada devem ser instalados para proteger as informações do usuário regularmente.

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**

**LIVROS:**  
MAZZA, Lucas. *HTML5 e CSS3: domine a web do futuro.* São Paulo: Casa do Código, 2014. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 14 mar. 2025.

LEMAY, Laura; COLBURN, Rafe; TYLER, Denise. *Aprenda a criar páginas web com HTML e XHTML em 21 dias.* São Paulo: Pearson, 2002. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 19 mar. 2025.

BONATTI, Denilson. *Desenvolvimento de sites dinâmicos com Dreamweaver CC.* 1. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2013. E-book. Disponível em: <https://plataforma.bvirtual.com.br>. Acesso em: 20 mar. 2025.

**DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA:**  
MOZILLA. *JavaScript.* MDN Web Docs, [s.d.]. Disponível em: <https://developer.mozilla.org/pt-BR/docs/Web/JavaScript>. Acesso em: 19 mar. 2025.

**ARTIGOS EM PERIÓDICOS:**  
ESPIRIDIÃO, Monique. *Título do artigo.* Ciência & Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 10, supl. 0, p. 303-312, 2005. DOI: [inserir DOI, se disponível]. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/csc/2005.v10suppl0/303-312/pt>. Acesso em: 10 out. 2023.

ROSSI, Carlos. *Título do artigo.* Revista de Administração Contemporânea, [s.l.], v. [inserir volume], n. [inserir número], p. [inserir páginas]. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/nwpfNHVMj4LYjbrxbQmCFNS/?lang=pt>. Acesso em: 05 mar. 2025.

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. |