

# QUALIDADE DO SERVIÇO: UMA DECISÃO ESTRATÉGICA INEVITÁVEL PARA AS UNIVERSIDADES

A ciência e as tecnologias atuais, no contexto da qualidade do ensino superior (ES), destacam um propósito inescapável para seu trabalho em termos dos processos de treinamento e da qualidade de serviço (QoS) das universidades. Nessa linha de análise, é possível afirmar que as instituições de ensino superior operam em ambientes complexos, dinâmicos e altamente exigentes, cenário que lhes impõe o imperativo de reexaminar persistentemente suas estruturas, estratégias e processos institucionais (Araya-Castillo e Rivera-Arroyo, 2021); adotar caminhos que lhes permitam diferenciar suas ofertas acadêmicas, oferecer formação profissional que responda e se adapte às necessidades do ambiente de trabalho e social e desenvolver uma base sólida que lhes permita alcançar altos níveis de qualidade, por meio da criação de valor e da melhoria contínua dos serviços que prestam.

É verdade que o conceito de "qualidade" é complexo e difícil de definir, dada a existência de vários pontos de vista que emergem de autores e pesquisadores dedicados a essas questões; mas, além da polissemia do termo, ele continua a receber cada vez mais atenção da comunidade científica. Portanto, ignorar a natureza e a importância de seu significado e de seus atributos leva a deixar espaços vazios de conhecimento nas universidades, devido ao fato de que elas estão operando em ambientes que exigem cada vez mais que elas entendam o papel e a transcendência desse paradigma organizacional.

A afirmação anterior é relevante, pois todas as características dos prestadores de serviços podem ser observadas no setor universitário, pois ele é intangível e heterogêneo e atende ao critério da inseparabilidade, pois é produzido e consumido ao mesmo tempo; além disso, atende ao preceito da precibilidade.

Nesse cenário, as universidades devem reconhecer que os serviços educacionais são vitais nos mecanismos de melhoria contínua, que devem se concentrar no alcance de altos padrões e, portanto, é necessário se preocupar não apenas com os indicadores de retorno sobre o investimento e a participação no sistema de ensino superior, mas também com a compreensão da satisfação e da orientação das diversas partes interessadas, aspectos cruciais nas perspectivas atuais da chamada governança nas universidades.

Deve-se observar que as chamadas partes interessadas dessas instituições educacionais incluem: alunos, graduados, funcionários administrativos, professores, governo, famílias, empresas, órgãos reguladores, fornecedores e a sociedade em geral. Em termos de suas funções e participação, todos são importantes e vitais para uma organização educacional. No entanto, os alunos têm uma importância substantiva, pois são um dos principais beneficiários da educação e, nesse nível, estão em posição de

valorizá-la e, embora tenham uma visão parcial, sua opinião fornece uma referência que deve ser considerada como insumo para o processo de tomada de decisões.

Também é útil ressaltar que as instituições de ensino superior devem observar a QoS como parte central das decisões estratégicas, pois ela permite satisfazer as demandas educacionais no nível terciário, considerando fatores heterogêneos que favorecem a obtenção de níveis adequados de eficiência; ao mesmo tempo, gera vantagens que podem ser sustentáveis e difíceis de imitar ou substituir.

Assim, a avaliação da QoS deve se tornar uma característica essencial do ES, orientando a melhoria de diferentes processos e resultados, incentivando as entidades educacionais a obter reputação e reconhecimento não apenas em nível nacional, mas também em nível internacional, especialmente agora que estão sendo monitoradas por diferentes órgãos encarregados de classificar e fornecer informações sobre essas instituições (Ganga-Contreras *et al.*, 2021).

Isso implica reconhecer que as universidades devem passar de uma administração tradicional, "burocrática" e reativa para um sistema moderno de governança universitária, que expande o pensamento estratégico, a gestão proativa e a cognição diretiva. Nesse contexto, é essencial ter equipes de gestão com altas habilidades educacionais e técnicas, que tenham uma compreensão profunda desses fenômenos, para que possam implementar ações que se traduzam em melhorias na qualidade acadêmica e nos serviços que oferecem.

Dessa forma, será imprescindível exibir um desempenho excepcional no campo da gestão institucional, dos vínculos com o meio ambiente, da responsabilidade social universitária, do ensino e, principalmente, da geração de novos conhecimentos (pesquisa); quando isso acontece, são os agentes das comunidades locais e/ou regionais os primeiros a celebrá-lo.

FRANCISCO GANGA-CONTRERAS  
Universidad de Tarapacá, Chile

LUIS ARAYA-CASTILLO  
Universidad Católica Silva Henríquez, Chile

## Reference

Araya-Castillo L, Rivera-Arroyo J (2021) ¿Cómo las instituciones de educación superior deben enfrentar los nuevos desafíos del entorno? *Revista de Ciencias Sociales* 27: 22-32.  
Ganga-Contreras F, Calderón A, Sáez W, Wandercil M (2021) Evolución de las universidades chilenas en los rankings académicos nacionales. *Revista Venezolana de Gerencia* 26: 1125-1153.