

METODOLOGIA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE EDUCAÇÃO SUPERIOR

METODOLOGÍA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EDUCATIVOS EN LA EDUCACIÓN SUPERIOR

METHODOLOGY FOR ASSESSING THE QUALITY OF EDUCATIONAL SERVICES IN HIGHER EDUCATION

Marina VINOGRADOVA¹
Olga KULYAMINA²
Lidia VASILEVA³
Evgeniya BRONNIKOVA⁴
Viktoriya VISHNYAKOVA⁵

RESUMO: O artigo examina os critérios e indicadores para avaliar a qualidade dos serviços educacionais. A cobertura do tema deste artigo passa pelo prisma de fatores relacionados à avaliação da qualidade dos serviços educacionais, o que permitiu aos autores identificar problemas metodológicos atuais, bem como enfatizar a importância do uso de uma abordagem integrada no estudo das questões de fornecimento de serviços educacionais. Os autores identificam critérios e indicadores para avaliar os serviços educacionais. Os autores desenvolveram o coeficiente composto de qualidade dos serviços educacionais. A implementação prática das propostas elaboradas pelos autores determina os pré-requisitos para o desenvolvimento de uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços educacionais, que permitirá uma avaliação objetiva e, por conseguinte, tomar as medidas necessárias para a melhoria da qualidade dos serviços educacionais da organização educacional.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação. Serviços educacionais. Organização educacional. Qualidade dos serviços educacionais.

RESUMEN: *El artículo examina los criterios e indicadores para evaluar la calidad de los servicios educativos. La cobertura del tema de este artículo pasa por el prisma de los factores relacionados con la evaluación de la calidad de los servicios educativos, lo que permitió a los autores identificar los problemas metodológicos actuales, así como enfatizar la importancia de*

¹ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Doutora em Economia, Vice-Reitora de Pesquisa. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5051-9404>. E-mail: m_vinogradova@gmail.com

² Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Candidata em Economia, Chefe do Laboratório de Pesquisa Interdisciplinar. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7715-5551>. E-mail: kulyamina_o@gmail.com

³ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Pesquisadora, Instituto Científico e de Pesquisa de Tendências e Tecnologias Prospectivas. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5311-7099>. E-mail: vasileva47@gmail.com

⁴ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Candidata em Economia, Pesquisadora Sênior, Laboratório de Pesquisa Interdisciplinar. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5409-9726>. E-mail: 85614863@gmail.com

⁵ Universidade Social Estatal Russa, Moscou – Rússia. Candidato em Economia, Chefe do Departamento de Informação Científica e Técnica. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5986-2498>. E-mail: education.com.ru@gmail.com

utilizar un enfoque integrado en el estudio de las cuestiones de brindando servicios educativos. Los autores identifican criterios e indicadores para la evaluación de los servicios educativos. Los autores desarrollaron el coeficiente compuesto de calidad de los servicios educativos. La puesta en práctica de las propuestas elaboradas por los autores determina las condiciones previas para el desarrollo de una metodología de evaluación de la calidad de los servicios educativos, que permitirá realizar una evaluación objetiva y, en consecuencia, tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios educativos en parte de la organización educativa.

PALABRAS CLAVE: *Evaluación. Servicios educativos. Organización educativa. Calidad de los servicios educativos.*

ABSTRACT: *The article examines the criteria and indicators for assessing the quality of educational services. The coverage of the topic of this article passes through the prism of factors related to the assessment of educational services quality, which allowed the authors to identify current methodological problems, as well as to emphasize the importance of using an integrated approach in studying the issues of providing educational services. The authors identify criteria and indicators for assessing of educational services. The authors developed the composite coefficient of educational services quality. The practical implementation of the proposals prepared by the authors determines the prerequisites for the development of a methodology for assessing educational services quality, which will allow for an objective assessment and, as a result, take the necessary measures to improve the quality of educational services on the part of the educational organization.*

KEYWORDS: *Assessment. Educational services. Educational organization. Educational services quality.*

Introdução

Atualmente, há uma concorrência acirrada no mercado de serviços educacionais. Somente a organização educacional que está continuamente engajada em questões de melhoria de qualidade pode ganhar nisso. Atualmente, não existe uma metodologia única de avaliação da qualidade dos serviços educacionais para recomendar a todas as organizações educacionais. Assim, as universidades obrigam-se a desenvolver critérios e indicadores da qualidade dos serviços educativos ao nível do autoexame. A necessidade de avaliar a qualidade dos serviços educacionais se deve ao interesse da sociedade e do Estado em garantir que a população domine competências significativas e necessárias para manter a qualidade do trabalho em determinado nível. Isso deve crescer proporcionalmente ao desenvolvimento da ciência e tecnologia, dotando o mercado de trabalho de pessoal qualificado (GERRITSEN-VAN LEEUWENKAMP; JOOSTEN-TEN BRINKE; KESTER, 2017). Esse fato forma várias características obrigatórias que são significativas para um determinado consumidor de serviços educacionais.

A variedade de métodos e abordagens para avaliar a qualidade dos serviços educacionais tem suas próprias especificidades e muitas vezes não permite fazer análises objetivas oportunas e qualitativas. Nesse sentido, a questão da avaliação da oferta de serviços educacionais requer um estudo detalhado.

Métodos

Para analisar a eficácia da avaliação da qualidade dos serviços educativos no decurso do estudo foram utilizados métodos de análise comparativa, que revelaram as principais abordagens à avaliação dos serviços educativos. O conjunto de métodos científicos gerais permitiu determinar os principais critérios e indicadores de avaliação da qualidade dos serviços educativos.

O trabalho também considerou as abordagens de cientistas russos e estrangeiros para a definição da qualidade dos serviços educacionais (ASANOVA; SERGEEVA, 2019, GERRITSEN-VAN LEEUWENKAMP; JOOSTEN-TEN BRINKE; KESTER, BERZINA; ZICMANE; KUCKOVSKIS, 2017), o conceito de qualidade no ensino superior (ESCOBAR-JIMENEZ; DELGADO, 2019), as abordagens para a gestão da educação (PANASYUK, 2017). Foram analisadas as características da metodologia para a transição para educação online, transformação do ensino superior, introdução de um ambiente eletrônico (CARCAMO, 2021, VERETEKHINA; NOVIKOVA, 2019). A qualidade do ensino superior, fatores influenciadores, sistemas de avaliação (BOLOTOV, 2018; ZHANG, 2019; ILICHENKO, 2017), incluindo questões de avaliação da qualidade do corpo docente (GONZALEZ-GERALDO; MONROY; DEL RINCON IGEA, 2021) avaliação da satisfação dos alunos com a qualidade dos serviços educacionais foram estudadas (VELICHKO *et al.*, 2020).

Como parte da análise, foi dada atenção especial aos regulamentos e padrões legislativos da Federação Russa (Lei Federal de 29 de dezembro de 2012 № 273-FZ, GOST R 50691-2013, formulário número 1- Monitoramento, Informações de referência de padrões educacionais estaduais federais, Formulários de relatórios estatísticos) (RUSSIA, 2012; 2013; 2019).

O principal objetivo do estudo é desenvolver uma metodologia de avaliação da qualidade dos serviços educacionais no ensino superior, incluindo o cálculo de critérios e indicadores para avaliação da qualidade dos serviços educacionais.

Resultados

No estágio atual, os serviços educacionais são parte integrante do sistema educacional. A avaliação da qualidade dos serviços educativos assenta na satisfação das necessidades dos alunos, na criação de condições para a aprendizagem, bem como na aposta no desenvolvimento pessoal e na competitividade efetiva no mercado dos serviços educativos.

A formação das expectativas do consumidor pode ser influenciada por muitos fatores: necessidades do próprio aluno, experiência de vida, opinião da sociedade, status da organização educacional, informações atuais sobre o mercado de trabalho. Dependendo da proporção da avaliação, destacaram-se as razões para as lacunas entre a expectativa e a percepção da qualidade dos serviços educacionais: a avaliação pela direção da organização educacional das expectativas do consumidor sem pesquisa; eliminação prematura de problemas nos serviços educacionais.

A avaliação da qualidade dos serviços educacionais de fato deve partir da percepção de seu potencial resultado, diretamente o aluno recebe o serviço educacional.

Na prática, também existe um método de avaliação de serviços educacionais com base nos resultados de uma pesquisa preliminar com os consumidores. Esta análise permitirá à organização educativa avaliar todo o processo de prestação de um serviço desde a fase inicial - as condições de obtenção, até ao resultado final - a possibilidade de aprendizagem (BERZINA; ZICMANE; KUCKOVSKIS, 2017).

O banco de dados de informações para avaliação da qualidade dos serviços educacionais pode ser os resultados de uma pesquisa separada para cada consumidor, os resultados do autoexame. Assim, a avaliação da qualidade dos serviços educacionais é realizada por meio de métodos (diferencial, complexo ou misto) e considera os dados obtidos na pesquisa de consumo.

Para determinar uma avaliação quantitativa da qualidade dos serviços educacionais, parece apropriado os principais direcionamentos das atividades educativas (critérios). Os indicadores particulares caracterizarão os critérios. Os autores propuseram a utilização de um método complexo, que consiste na utilização de um indicador de qualidade consolidado (coeficiente composto), que interpreta o nível de qualidade como um único fator.

Cada um dos coeficientes caracteriza os critérios de qualidade dos serviços educacionais. Descreve por vários indicadores com seu peso (Tabela 1). Os critérios de avaliação da qualidade dos serviços educativos devem ser determinados de acordo com os

objetivos de funcionamento da organização educativa. O número de critérios deve ser suficiente para realizar uma avaliação eficaz.

Tabela 1 – O critério e os indicadores de qualidade dos serviços educacionais

Nº	Indicadores	Fórmula de cálculo	Explicação da fórmula	Peso do indicador
1	O critério "Qualidade dos programas educacionais de ES" (Cr ₁)			
1.1	A parcela de programas educacionais implementados em programas de dupla titulação (C _{d.d.p.})	$C_{d.d.p.} = N_{d.d.p.} / N_{e.p.}$	N _{d.d.p.} - o número de programas de dupla titulação; N _{e.p.} - o número total de programas educacionais	a ₁
1.2	A parcela de programas de rede implementados em cooperação com as principais universidades russas (C _n)	$C_n = N_n / N_{e.p.}$	N _n - o número de programas de rede implementados em cooperação com as principais universidades russas	a ₂
1.3	A parcela de programas educacionais implementados em línguas estrangeiras (C _{f.l.})	$C_{f.l.} = N_{f.l.} / N_{e.p.}$	N _{f.l.} - o número de programas educacionais implementados em línguas estrangeiras	a ₃
1.4	A parcela de alunos que estudam trajetórias individuais de desenvolvimento (C _{i.t.d.})	$C_{i.t.d.} = N_{i.t.d.} / N_{t.n.s}$	N _{i.t.d.} - o número de alunos que estudam em trajetórias individuais de desenvolvimento; N _{t.n.s} - o total de alunos	a ₄
1.5	A parcela de cursos de ensino online hospedados nas plataformas digitais educacionais internacionais e russas (C _{e.c.d.p.})	$C_{e.c.d.p.} = N_{e.c.d.p.} / N_{e.c.}$	N _{e.c.d.p.} - o número de cursos de ensino online hospedados nas plataformas digitais educacionais internacionais e russas; N _{e.c.} - o número total de cursos de ensino online	a ₅
1.6	A proporção de graduados satisfeitos com a qualidade da educação (C _{g.q.e.})	$C_{g.q.e.} = N_{g.q.e.} / N_g$	N _{g.q.e.} - o número de graduados satisfeitos com a qualidade do ensino; N _{g.} - o número total de graduados	a ₆
1.7	A parcela de alunos satisfeitos com a qualidade dos programas educacionais (C _{s.q.e.p.})	$C_{s.q.e.p.} = N_{s.q.e.p.} / N_{t.n.s}$	N _{s.q.e.p.} - o número de alunos satisfeitos com a qualidade dos programas educacionais	a ₇
1.8	A parcela de graduados do programa SSE continuaram os estudos em programas de Ensino superior (C _{g. SSE HE})	$C_{g. SSE HE} = N_{g. SSE HE} / N_{g. SSE}$	N _{g. SSE HE} - o número de graduados do programa SSE estudos continuados em programas de ensino superior;	a ₈

Nº	Indicadores	Fórmula de cálculo	Explicação da fórmula	Peso do indicador
			$N_{g. SSE}$ - o número total de graduados do programa SSE	
1.9	A proporção de alunos do curso de bacharelado continuando os estudos no programa de mestrado ($C_{s.b.m.}$)	$C_{s.b.m.} = N_{s.b.m.} / N_{s.b.}$	$N_{s.b.m.}$ - o número de alunos do curso de bacharelado que continuaram os estudos no programa de mestrado; $N_{s.b.}$ - o número total de alunos do curso de bacharelado	a_9
1.10	A parcela de alunos do programa ensino superior estudados sob contratos para treinamento direcionado ($C_{t.t.}$)	$C_{t.t.} = N_{t.t.} / N_{t.n.s.}$	$N_{t.t.}$ - o número de alunos de programas de ES estudados sob contratos para treinamento direcionado	a_{10}
2	O critério "Qualidade do corpo docente" (Cr_2)			
2.1	A percentagem de docentes de até 39 anos (C_{age})	$C_{age} = N_{up\ to\ 39} / N_{t.s.}$	$N_{up\ to\ 39}$ - o número de docentes de até 39 anos; $N_{t.s.}$ - total do corpo docente	b_1
2.2	A percentagem de docentes com formação científica ($C_{s.d.}$)	$C_{s.d.} = N_{s.d.} / N_{t.s.}$	$N_{s.d.}$ - o número de docentes com formação científica	b_2
2.3	A percentagem de docentes com grau de doutor (C_{PhD})	$C_{PhD} = N_{PhD} / N_{t.s.}$	N_{PhD} - o número de docentes com grau de doutor	b_3
2.4	A percentagem de docentes que falam uma língua estrangeira ($C_{f.l.}$)	$C_{f.l.} = N_{f.l.} / N_{t.s.}$	$N_{f.l.}$ - o número de professores que falam uma língua estrangeira	b_4
2.5	Percentagem de docentes que completaram estágios em empregadores de referência e no estrangeiro, por ano ($C_{in.}$)	$C_{in.} = N_{in.} / N_{t.s.}$	$N_{in.}$ - o número de docentes que completaram estágios com empregadores de referência e no estrangeiro	b_5
2.6	A parcela de alunos satisfeitos com a qualidade das aulas ($C_{q.l.}$)	$C_{q.l.} = N_{q.l.} / N_{t.n.s.}$	$N_{q.l.}$ - o número de alunos que estão satisfeitos com a qualidade das aulas	b_6
3	O critério "Qualidade das tecnologias educacionais" (Cr_3)			
3.1	A parcela de professores que usam métodos interativos (treinamento, coaching, práticas de jogos e assim por diante). ($C_{i.m.}$)	$C_{i.m.} = N_{i.m.} / N_{t.s.}$	$N_{i.m.}$ - o número de professores que utilizam métodos interativos	c_1
3.2	A parcela do corpo docente que utiliza recursos educacionais eletrônicos modernos, incluindo seus próprios desenvolvimentos (cursos de ensino online, Coursera, videoaulas, cursos de conteúdo) ($C_{e.e.r.}$)	$C_{e.e.r.} = N_{e.e.r.} / N_{t.s.}$	$N_{e.e.r.}$ - o número de professores que utilizam recursos educacionais eletrônicos modernos, incluindo seus próprios desenvolvimentos	c_2
3.3	A parcela do corpo docente que utiliza uma abordagem baseada em projetos de treinamento (C_{pr})	$C_{pr} = N_{pr} / N_{t.s.}$	N_{pr} - o número de docentes que utilizam uma abordagem de formação baseada em projetos	c_3

Nº	Indicadores	Fórmula de cálculo	Explicação da fórmula	Peso do indicador
3.4	A parcela de programas educacionais desenvolvidos usando tecnologias e métodos inclusivos (C_{inc})	$C_{inc} = N_{inc} / N_{e.p.}$	N_{inc} - o número de programas educacionais desenvolvidos usando tecnologias e métodos inclusivos	c_4
3.5	A parcela de docentes que aprenderam os métodos de educação inclusiva ($C_{inc.ed.}$)	$C_{inc.ed.} = N_{inc.ed.} / N_{t.s.}$	$N_{inc.ed.}$ - o número de professores que aprenderam os métodos de educação inclusiva	c_5
3.6	A parcela do corpo docente que recebeu habilidades de comunicação e mídia ($C_{c.m.s.}$)	$C_{c.m.s.} = N_{k.m.s.} / N_{t.s.}$	$N_{c.m.s.}$ - o número de professores que receberam habilidades de comunicação e mídia	c_6
4	O critério "Qualidade do material e suporte técnico do processo educativo" (Cr_4)			
4.1	O nível de satisfação do aluno com os serviços digitais ($C_{s.d.s.}$)	$C_{s.d.s.} = N_{s.d.s.} / N_{t.n.s.}$	$N_{s.d.s.}$ - o número de alunos satisfeitos com os serviços digitais	d_1
4.2	O nível de satisfação do corpo docente com os serviços digitais ($C_{t.s.d.s.}$)	$C_{t.s.d.s.} = N_{t.s.d.s.} / N_{t.s.}$	$N_{t.s.d.s.}$ - número de docentes satisfeitos com os serviços digitais	d_2
4.3	O nível de oferta de processos educacionais e científicos com equipamentos modernos ($C_{m.eq.}$)	$C_{m.eq.} = N_{m.eq.} / N_{eq.}$	$N_{m.eq.}$ - a quantidade de equipamentos modernos; $N_{eq.}$ - o número de equipamentos instalados	d_3
4.4	O nível de satisfação do corpo docente com a qualidade da infraestrutura educacional e científica ($C_{t.s.e.s.i.}$)	$C_{t.s.e.s.i.} = N_{t.s.e.s.i.} / N_{t.s.}$	$N_{t.s.e.s.i.}$ - o número de docentes satisfeitos com a qualidade da infraestrutura educacional e científica	d_4
4.5	O nível de satisfação do aluno com a qualidade da infraestrutura educacional e científica ($C_{s.e.s.i.}$)	$C_{s.e.s.i.} = N_{s.e.s.i.} / N_{t.n.s.}$	$N_{s.e.s.i.}$ - o número de alunos satisfeitos com a qualidade da infraestrutura educacional e científica	d_5
5	O critério "Qualidade da gestão de processos educacionais" (Cr_5)			
5.1	O nível de satisfação dos alunos com o trabalho da Reitoria Centralizada ($C_{s.C.D.o.}$)	$C_{s.C.D.o.} = N_{s.C.D.o.} / N_{t.n.s.}$	$N_{s.C.D.o.}$ - o número de alunos satisfeitos com o trabalho da Pró-Reitoria Centralizada	e_1
5.2	O nível de satisfação do corpo docente com o trabalho da Reitoria Centralizada ($C_{t.s.C.D.o.}$)	$C_{t.s.C.D.o.} = N_{t.s.C.D.o.} / N_{t.s.}$	$N_{t.s.C.D.o.}$ - o número de docentes satisfeitos com o trabalho da Reitoria Centralizada	e_2
5.3	O nível de satisfação do aluno com o Serviço de Suporte Técnico ($C_{s.T.S.S.}$)	$C_{s.T.S.S.} = N_{s.T.S.S.} / N_{t.n.s.}$	$N_{s.T.S.S.}$ - o número de alunos satisfeitos com o Serviço de Suporte Técnico	e_3
5.4	O nível de satisfação do corpo docente com o Serviço de Apoio Técnico ($C_{t.s.T.S.S.}$)	$C_{t.s.T.S.S.} = N_{t.s.T.S.S.} / N_{t.s.}$	$N_{t.s.T.S.S.}$ - o número de docentes satisfeitos com o Serviço de Apoio Técnico	e_4
5.5	O nível de satisfação do aluno com os regulamentos atuais e os regulamentos locais ($C_{s.c.l.r.}$)	$C_{s.c.l.r.} = N_{s.c.l.r.} / N_{t.n.s.}$	$N_{s.c.l.r.}$ - o número de alunos satisfeitos com os	e_5

Nº	Indicadores	Fórmula de cálculo	Explicação da fórmula	Peso do indicador
			regulamentos atuais e os regulamentos locais	
5.6	O nível de satisfação do corpo docente com os regulamentos atuais e os regulamentos locais ($C_{t.s.c.l.r.}$)	$C_{t.s.c.l.r.} = N_{t.s.c.l.r.} / N_{t.s.}$	$N_{t.s.c.l.r.}$ - número de professores satisfeitos com os regulamentos atuais e os regulamentos locais	e_6

Fonte: Elaborado pelos autores

Além disso, um especialista atribui um peso a cada critério. Esse peso é considerado no cálculo do coeficiente composto da qualidade dos serviços educacionais (Tabela 2).

Tabela 2 – Os critérios de qualidade dos serviços educacionais

Nº	Critério	Fórmula de cálculo	Peso do critério
1	O critério "Qualidade dos programas educacionais de ES" (Cr_1)	$Cr_1 = a_1 C_{d.d.p.} + a_2 C_n + a_3 C_{f.l.} + a_4 C_{i.t.d.} + a_5 C_{e.c.d.p.} + a_6 C_{g.q.e.} + a_7 C_{s.q.e.p.} + a_8 C_{g. SSE HE} + a_9 C_{s.b.m} + a_{10} C_{t.t.}$	n_1
2	O critério "Qualidade do corpo docente" (Cr_2)	$Cr_2 = b_1 C_{age} + b_2 C_{s.d.} + b_3 C_{PhD} + b_4 C_{f.l.} + b_5 C_{in.} + b_6 C_{q.l.}$	n_2
3	O critério "Qualidade das tecnologias educacionais" (Cr_3)	$Cr_3 = c_1 C_{i.m.} + c_2 C_{e.e.r.} + c_3 C_{pr} + c_4 C_{inc} + c_5 C_{inc.ed.} + c_6 C_{c.m.s.}$	n_3
4	O critério "Qualidade do material e suporte técnico do processo educativo" (Cr_4)	$Cr_4 = d_1 C_{s.d.s.} + d_2 K C_{t.s.d.s.} + d_3 C_{m.eq.} + d_4 C_{t.s.e.s.i.} + d_5 C_{s.e.s.i.}$	n_4
5	O critério "Qualidade da gestão de processos educacionais" (Cr_5)	$Cr_5 = e_1 C_{s.C.D.o.} + e_2 C_{t.s.C.D.o.} + e_3 C_{s.T.S.S.} + e_4 C_{t.s.T.S.S.} + e_5 C_{s.c.l.r.} + e_6 C_{t.s.c.l.r.}$	n_5

Fonte: Elaborado pelos autores

O coeficiente composto da qualidade dos serviços educacionais ($C_{e.s.q.}$) é determinado como a soma dos indicadores generalizantes para cada critério, considerando o peso. Determina pela fórmula:

$$C_{e.s.q.} = n_1 Cr_1 + n_2 Cr_2 + n_3 Cr_3 + n_4 Cr_4 + n_5 Cr_5, \quad (1)$$

Assim, o coeficiente composto permite avaliar a qualidade dos serviços educacionais em termos quantitativos, cujo valor máximo será um. No futuro, será possível comparar o coeficiente composto e os indicadores particulares, considerando seu peso, com os coeficientes do ano anterior.

É eficaz usar um método misto para avaliar a qualidade dos serviços educacionais. Os indicadores, critérios e um indicador composto (método integrado) serão determinados primeiro. Em seguida, será aplicado um método diferencial baseado na comparação de indicadores de qualidade dos períodos base e atual.

O critério e os indicadores terão características próprias a cada instituição de ensino, portanto a auditoria interna tem caráter individual.

Discussão

O estudo da avaliação da qualidade dos serviços educacionais enfatizou a necessidade de uma avaliação efetiva por meio da implementação de uma auditoria interna. A auditoria interna deve ser organizada regularmente para rastrear a dinâmica das mudanças nos indicadores e obter resultados confiáveis. Isso nos permitirá tomar medidas oportunas para melhorar a qualidade dos serviços educacionais. Com base nos resultados da auditoria interna, a universidade pode planejar e executar medidas para uma gestão eficaz do processo educacional. Melhorará a qualidade dos serviços educacionais, atenderá às necessidades dos consumidores e aos requisitos dos Padrões Educacionais Estaduais Federais.

Os métodos de avaliação da qualidade dos serviços educacionais estudados no trabalho permitiram distinguir duas etapas principais:

- 1) A análise dos relatórios das atividades da organização educacional;
- 2) A análise de pesquisas sociológicas.

Entretanto, foi determinado que para avaliar a qualidade dos serviços educacionais de forma eficaz, é necessário analisar os dados ao longo de todo o período de prestação de serviços educacionais. Além disso, para aumentar a competitividade e alcançar posições de liderança no mercado de serviços educativos e no mercado de trabalho, as instituições de ensino e formação profissional é aconselhável não só manter um certo nível de qualidade dos serviços educativos, mas também assegurar o seu aumento.

O número de pesquisadores enfatizou a necessidade de aprimorar o procedimento de avaliação da qualidade dos serviços educacionais. Eles identificaram o questionário com perguntas abertas e fechadas como um dos métodos eficazes de avaliação, envolvendo o uso de parâmetros de pontuação e o método de estimativas ponderadas (GOLUBEVA; MEREUTS; TKHAZAPLIZHEVA, 2017). A objetividade dos resultados da pesquisa depende do número de perguntas. Por isso é importante estudar detalhadamente os questionários para cada consumidor sobre um processo educacional específico (BAYDAKOVA; KOMIN; ALMAMATOV, 2015).

Os resultados da análise da avaliação da qualidade dos serviços educacionais enfatizam a necessidade de melhorar a eficiência por meio da determinação do sistema de gestão,

incluindo todos os níveis de gestão da organização educacional (BASYUK; ANTIPENKO, 2019).

Conclusões

Assim, para estabelecer e desenvolver um sistema eficaz de avaliação da qualidade dos serviços educativos, as organizações educativas devem aplicar métodos de avaliação integral, que depende da organização interna das atividades educativas. Assim, se a atividade educativa for um serviço, podem-lhe aplicar os parâmetros de avaliação definidos pelas normas internas. Os serviços educacionais devem ter características que caracterizem sua qualidade e satisfaçam os interesses dos consumidores. No entanto, é importante ressaltar que a escolha dos métodos de avaliação da qualidade dos serviços educacionais deve considerar os requisitos determinados pelos objetivos do estudo, bem como adequar-se a níveis de ensino específicos e categorias de consumidores. A metodologia desenvolvida é complexa. Permite que as organizações educativas considerem tanto os dados de acompanhamento da qualidade dos serviços educativos como os dados de inquéritos sociológicos aos alunos dos vários cursos e áreas de formação e ao corpo docente da universidade.

REFERÊNCIAS

ASANOVA, I. M.; SYRTSEV, A. N. **Internal Audit Methodology**. 2019. Disponível em: https://akvobr.ru/metodika_vnutrennego_audita.html. Acesso em: 15 out. 2020.

BASYUK, A. S.; ANTIPENKO, R. V. Assessment of the quality of educational services of the university. **Scientific Bulletin of the Southern Institute of Management**, v. 4, p. 123-117, 2019.

BAYDAKOVA, A.; KOMIN, M.; ALMAMATOV, A. **Factors of unreliability of the results of sociological surveys**. 2015. Disponível em: <http://www.cogita.ru/a.n.-alekseev/andrei-alekseev-1/factory-nedostovernosti-rezultatov-sociologicheskikh-oprosov>. Acesso em: 12 out. 2020.

BERZINA, K.; ZICMANE, I.; KUCKOVSKIS, J. Self-assessment as a key criterion for increase of quality of higher education in modern conditions. *In*: INTERNATIONAL CONFERENCE ON ELECTROMECHANICAL AND POWER SYSTEMS, 11., 2017. **Proceedings** [...]. 2017.

BOLOTOV, V. A. The past, present and possible future of the Russian system for assessing the quality of education. **Education Issues**, v. 3, p. 287-297, 2018.

CARCAMO, J. L. Factors associated with the teacher's practice that affect the dropout of students in the e-learning modality, a case study in the context of Chilean higher education. **Ciencia e ingeniería**, v. 42, n. 1, p. 101-112, 2021.

ESCOBAR-JIMENEZ, C.; DELGADO, A. Quality and Quality in Higher Education: A Theoretical Discussion in Ecuadorian Higher Education System. **Redu-Revista de Docencia Universitaria**, v. 17, n. 2, p. 159-175, 2019.

GERRITSEN-VAN LEEUWENKAMP, K. J.; JOOSTEN-TEN BRINKE, D.; KESTER, L. Assessment quality in tertiary education: An integrative literature review. **Studies in Educational Evaluation**, v. 55, p. 94-111, 2017.

GOLUBEVA, O. A.; MEREUTS, K. I.; TKHAZAPLIZHEVA, A. N. Assessment of the quality of educational services by assessing consumer satisfaction. **Science today: problems and development prospects**, p. 31-33, 2017.

GONZALEZ-GERALDO, J. L.; MONROY, F.; DEL RINCON IGEA, B. Impact of a Spanish higher education teacher development programme on approaches to teaching. **Psychometric properties of the s-ati-20 scale. Educacion XXI**, v. 24, n. 1, p. 213-232, 2021.

ILICHENKO, I. A. The quality of educational services: factors, problems, prospects. *In: Problems of the quality of education*. Psychological and pedagogical aspects of the humanitarian culture of society. Management in regional socio-economic systems. Taganrog: Publishing CHOU VO TIUIE, 2017. p. 114-148.

PANASYUK, V. P. Management of education and educational systems: state, trends, problems and prospects. **Education and Science**, v. 2, p. 72-88, 2017.

RUSSIA. **Federal Law, No. 273-FZ**. On Education in the Russian Federation. 2012. Disponível em: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_140174/. Acesso em: 08 out. 2020.

RUSSIA. **GOST R 50691 - National standard of the Russian Federation**. Services to the population. Service quality assurance system model. 2013. Disponível em: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_267904/. Acesso em: 08 out. 2020.

RUSSIA. **Statistical reporting in the form "Form No. 1-Monitoring"**. Monitoring of the main activities of the educational organization of higher education. 2019. Disponível em: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_359722/. Acesso em: 08 out. 2020.

RUSSIA. **Federal state educational standards**. Reference information. [s.d.]. Disponível em: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_142304/#dst0. Acesso em: 08 out. 2020.

SERGEEVA, S. Y. Modern approaches and methods for assessing the quality of education. **Young scientist**, v. 37, n. 275, p. 162-165, 2019.

VELICHKO, N. Y. *et al.* **Satisfaction of consumers of educational services as a factor contributing to improving the quality of services**. 2020. Disponível em: http://www.tsutmb.ru/nayk/nauchnyie_meropriyatiya/int_konf/vseross/professionalno_lichn_ostnoe_razvitie_prepodavatelya_i_studentsa_tradiczii_problemyi_perspektivy2/sekcziya_1/udovletvorennost_potrebitelej_obrazovatelyix_uslug. Acesso em: 08 out. 2020.

VERETEKHINA, S. V.; NOVIKOVA, V. A. Transformation of education in the digital economy. **Contemporary Problems of Social Work**, v. 5, n. 2(18), p. 30-37, 2019.

ZHANG, A.; LI, G.; LI, Z. Research on High Quality Development of Higher Education. *In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCE RESEARCH (ICHSSR) GUILIN, PEOPLES R CHINA, 5., 2019. Proceedings [...]*. 2019. p. 472-475.

Como referenciar este artigo

VINOGRADOVA, M.; KULYAMINA, O.; VASILEVA, L.; BRONNIKOVA, E.; VISHNYAKOVA, V. Metodologia para avaliação da qualidade dos serviços de educação superior. **Revista on line de Política e Gestão Educacional**, Araraquara, v. 25, n. esp. 6, p. 3538-3549, dez. 2021. e-ISSN:1519-9029. DOI: <https://doi.org/10.22633/rpge.v25iesp.6.16115>

Submetido em: 07/04/2021

Revisões requeridas em: 19/08/2021

Aprovado em: 25/11/2021

Publicado em: 30/12/2021

Processamento e editoração: Editora Ibero-Americana de Educação.

Revisão, formatação, normalização e tradução.

