Gestão da qualidade na educação superior tecnológica:
indicadores de desempenho e melhoria contínua na gestão acadêmica

Everton Graciano Macedo

Mestrando em Emergent Tech in Education pela Must, USA.
MBA em Gestão de Projetos de Redes de Computadores pelo IBTA
Graduação em Ciência da Computação pela UniABC
E-mail: f155ti@cps.sp.gov.br

Recebido: 11 ago. 2026 Aprovado: 9 nov 2026

Resumo: A qualidade na educação superior não pode ser analisada apenas pelo desempenho dos estudantes ou por indicadores institucionais. Este trabalho discute a gestão da qualidade nos cursos de tecnologia, relacionando conceitos teóricos à realidade do Curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba. Propõe-se acompanhar a qualidade integrando indicadores, avaliação institucional e melhoria, utilizando o ciclo PDCA como referência. Conclui-se que o uso organizado de dados acadêmicos apoia decisões e promove a melhoria contínua dos processos.

Palavras-chave: Gestão da Qualidade. Educação Superior. Indicadores Educacionais.

Abstract: Quality in higher education cannot be analyzed solely through student performance or institutional indicators. This paper discusses quality management in technology-focused degree programs, linking theoretical concepts to the reality of the Information Technology Management program at Fatec Itaquaquecetuba. It proposes monitoring quality by integrating indicators, institutional assessment, and improvement efforts, using the PDCA cycle as a framework. The study concludes that the organized use of academic data supports decision-making and fosters the continuous improvement of processes.

Keywords: Quality Management. Higher Education. Educational Indicators.

Resumen: La calidad en la educación superior no puede analizarse únicamente a través del desempeño de los estudiantes o de indicadores institucionales. Este trabajo aborda la gestión de la calidad en los programas de tecnología, vinculando conceptos teóricos con la realidad del programa de Gestión de Tecnología de la Información de la Fatec Itaquaquecetuba. Se propone realizar un seguimiento de la calidad integrando indicadores, evaluación institucional y mejora, utilizando el ciclo PDCA como referencia. Se concluye que el uso organizado de datos académicos respalda la toma de decisiones y promueve la mejora continua de los procesos.

Palabras clave: Gestión de la Calidad. Educación Superior. Indicadores Educativos.

1 Introdução

A educação superior vem passando por mudanças importantes nos últimos anos. Além do aumento do número de pessoas que ingressam nas faculdades, as instituições precisam lidar com novas tecnologias, mudanças no perfil dos estudantes, novas exigências do mercado de trabalho e a necessidade de acompanhar os resultados acadêmicos.

Para os cursos superiores de tecnologia, esse cenário é ainda mais evidente, pois existe uma relação próxima entre a formação educacional oferecida e as transformações que acontecem no mundo profissional. Nesse contexto complexo, discutir a qualidade na educação superior torna-se um ponto relevante não apenas para avaliar resultados, mas também para compreender os processos e as condições que contribuem para a formação dos estudantes.

Falar em qualidade na educação, portanto, não significa apenas verificar se os estudantes foram aprovados ou se uma instituição alcançou determinado conceito em uma avaliação externa. Esses resultados são importantes, mas representam apenas uma parte da realidade. A qualidade também está relacionada à organização do curso, às condições oferecidas aos estudantes, às práticas dos professores, ao currículo, à infraestrutura e à capacidade da instituição de identificar problemas e buscar soluções.

Harvey e Green (1993) destacam que a qualidade no ensino superior pode ser compreendida de diferentes maneiras, relacionada à excelência, à consistência dos processos, à adequação a uma finalidade, ao valor agregado ou à transformação proporcionada pela educação. Essa diversidade de perspectivas evidencia a dificuldade de compreender a qualidade a partir de um único indicador.

Tal questão também mostra o desafio de avaliar os resultados sem deixar de considerar todos os fatores envolvidos no processo de ensino e aprendizagem. Indicadores quantitativos permitem acompanhar o desempenho dos cursos e identificar situações que merecem atenção, mas não necessariamente representam, de forma isolada, as dimensões da qualidade. Assim, para a gestão acadêmica, o desafio não está somente em conhecer os resultados de uma avaliação, mas em utilizar essas informações para compreender a realidade do curso e planejar ações de melhoria.

No Brasil, a avaliação da educação superior possui instrumentos próprios. O Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), instituído pela Lei nº 10.861/2004, considera diferentes dimensões da avaliação institucional, dos cursos e do desempenho dos estudantes (BRASIL, 2004).

O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) trabalha, entre outros, com o Conceito Enade, o Indicador de Diferença entre os Desempenhos Observado e Esperado (IDD), o Conceito Preliminar de Curso (CPC) e o Índice Geral de Cursos Avaliados da Instituição (IGC) (INEP, 2026). Para a gestão dos cursos, entretanto, surge uma questão prática: o que fazer com essas informações?

Essa questão está diretamente relacionada à realidade das Faculdades de Tecnologia do Estado de São Paulo (Fatecs), mantidas pelo Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza (CPS). O Centro Paula Souza utiliza o WebSAI como instrumento de avaliação institucional, reunindo informações de estudantes, professores, funcionários e equipes de direção sobre diferentes aspectos das unidades, incluindo práticas pedagógicas, espaço físico e instalações (CPS, 2026).

Segundo o CPS, o WebSAI busca contribuir para a melhoria da qualidade do ensino por meio do autoconhecimento, permitindo identificar pontos positivos e negativos das unidades e subsidiar estratégias de melhoria (CPS, 2026). Em publicação referente ao WebSAI 2026, o Centro Paula Souza também destacou a utilização dos resultados para ações de melhoria contínua e aprimoramento da qualidade acadêmica (CPS, 2026).

É nessa perspectiva que este trabalho delimita sua discussão ao Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba. A experiência como coordenador do curso permite relacionar os conceitos de qualidade à realidade da gestão acadêmica, considerando atividades como acompanhamento do desempenho dos estudantes, análise de resultados, contato com professores e estudantes, reuniões de colegiado e NDE, acompanhamento de avaliações institucionais, ações relacionadas ao Enade e planejamento de melhorias.

A partir desse contexto, o problema de pesquisa é:

como os conceitos e instrumentos de gestão da qualidade podem ser aplicados à realidade de um curso superior de tecnologia, considerando o contexto do Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba?

O objetivo deste trabalho é discutir o conceito de qualidade na educação superior, apresentar formas de promover a qualidade em uma instituição educacional e relacionar

esses conceitos à realidade de um curso superior de tecnologia, tendo como referência o Curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba.

O trabalho está organizado inicialmente a partir do conceito de qualidade na educação. Em seguida, são discutidas formas de promover a qualidade nas instituições e o papel dos indicadores e da avaliação institucional, para, posteriormente, relacionar esses conceitos à realidade do curso analisado.

Quanto aos procedimentos metodológicos, este trabalho caracteriza-se como uma pesquisa bibliográfica e documental, de abordagem qualitativa. A pesquisa bibliográfica foi realizada a partir de livros e artigos relacionados à gestão da qualidade e à educação superior, enquanto a pesquisa documental considerou documentos e informações públicas do Inep, do Centro Paula Souza e da Fatec Itaquaquecetuba. A experiência do autor na coordenação do curso é utilizada como contexto para relacionar os conceitos estudados à realidade da gestão acadêmica.

2 O que significa qualidade na educação?

Quando se fala em qualidade, uma das primeiras dificuldades está justamente em definir o que significa essa palavra. Em uma instituição educacional, diferentes pessoas podem ter percepções diferentes sobre o que seria um ensino de qualidade.

Para um estudante, qualidade pode estar relacionada à boa atuação dos professores, aos laboratórios, à organização das aulas ou à possibilidade de conseguir uma boa colocação profissional. Para um professor, podem ser importantes as condições de trabalho, o currículo, os recursos disponíveis e o perfil das turmas. Para a gestão, outros aspectos podem ganhar importância, como indicadores acadêmicos, avaliação institucional, planejamento e cumprimento das políticas educacionais.

Harvey e Green (1993) mostram que a qualidade no ensino superior possui diferentes significados. Entre eles está a ideia de qualidade como transformação. Nesse sentido, a educação de qualidade não seria apenas aquela que entrega determinado conteúdo, mas aquela capaz de produzir mudanças no estudante, desenvolvendo conhecimentos, competências e novas possibilidades de atuação.

Essa visão é bastante adequada quando pensamos nos cursos superiores de tecnologia. Um estudante que ingressa em um curso de Gestão da Tecnologia da

Informação não está apenas buscando cumprir uma grade curricular. Existe a expectativa de adquirir conhecimentos que possam ser utilizados em situações profissionais reais.

A própria descrição do curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba mostra essa relação. O curso está inserido no eixo de Informação e Comunicação e trabalha a Tecnologia da Informação a partir de uma perspectiva de gestão. Entre as possibilidades de atuação apresentadas pela instituição estão atividades relacionadas à infraestrutura de TI, desenvolvimento de projetos e sistemas, segurança, banco de dados, consultoria e auditoria de sistemas (Fatec Itaquaquecetuba, 2026).

Por isso, quando se analisa a qualidade de um curso como GTI, não parece suficiente observar apenas se as disciplinas estão sendo ministradas. É necessário perguntar se a formação está contribuindo para que o estudante desenvolva as competências previstas e consiga utilizá-las posteriormente. Nesse ponto, a qualidade passa a estar relacionada também ao resultado da formação.

Deming (1986), ao discutir a gestão da qualidade, defende a importância da melhoria contínua dos processos. Embora suas ideias tenham surgido em um contexto relacionado à indústria e à gestão organizacional, alguns de seus princípios podem ser aplicados à educação. Um curso também possui processos, pessoas, recursos, resultados e problemas que precisam ser acompanhados.

Isso não significa tratar uma instituição de ensino como uma empresa ou considerar o estudante simplesmente como um cliente. A educação possui características próprias e envolve dimensões sociais, humanas e formativas que não podem ser reduzidas a números.

A contribuição de Deming está principalmente na ideia de que os processos precisam ser observados e melhorados continuamente (Deming, 1986). Essa perspectiva reforça a importância de acompanhar os resultados das instituições de ensino, identificar oportunidades de melhoria e adotar ações que contribuam para a qualidade dos serviços educacionais e para o atendimento das necessidades dos estudantes.

Portanto, neste trabalho, qualidade na educação será entendida como algo mais amplo do que um conceito ou uma nota. Trata-se da capacidade de uma instituição ou de um curso de organizar seus processos, oferecer condições adequadas de formação, acompanhar seus resultados e realizar mudanças quando os resultados ou as necessidades identificadas indicarem essa necessidade.

3 Como promover qualidade em uma instituição educacional?

Se qualidade não é apenas um resultado, então, surge uma segunda questão: como uma instituição pode promover qualidade?

Uma primeira resposta está relacionada ao planejamento. Uma instituição precisa saber o que pretende alcançar e quais resultados espera produzir. No caso de um curso superior, isso envolve o projeto pedagógico, o perfil profissional esperado, a organização curricular, as estratégias de ensino e as condições necessárias para que os estudantes consigam desenvolver as competências previstas. No entanto, planejamento sozinho não garante qualidade. Depois do planejamento, é necessário acompanhar o que está acontecendo. É nesse ponto que os indicadores passam a ter importância.

Barbato et al. (2022), em estudo realizado com seis universidades europeias, analisaram o uso de indicadores de desempenho na gestão da qualidade do ensino e da aprendizagem. Os autores defendem uma visão mais abrangente da qualidade e mostram que diferentes grupos envolvidos com a universidade podem ter percepções distintas sobre a utilidade dos indicadores.

Esse resultado é importante porque demonstra que não existe necessariamente um único indicador capaz de representar toda a qualidade de um curso. Estudantes, professores, gestores e profissionais responsáveis pela qualidade podem olhar para problemas diferentes. Na prática de uma coordenação, isso faz bastante sentido. Um coordenador pode identificar que determinada disciplina apresenta um índice elevado de reprovação.

Esse dado é importante, mas não explica sozinho o motivo do resultado. Pode haver dificuldades relacionadas aos conhecimentos anteriores dos estudantes, à frequência, ao conteúdo, à metodologia, à infraestrutura ou a outros fatores. Por isso, o indicador deve servir como um sinal para investigação, e não como uma conclusão automática. Esse cuidado é importante também quando se utilizam os indicadores nacionais da educação superior.

O CPC considera o desempenho dos estudantes, o valor agregado pelo processo formativo e informações relacionadas às condições de oferta, como corpo docente, infraestrutura e recursos didático-pedagógicos (INEP, 2025a). O IDD procura mensurar o valor agregado pelo curso ao desenvolvimento dos estudantes concluintes,

considerando seus resultados no Enade e no Enem como referência (INEP, 2025b). Já o IGC possui uma dimensão institucional e considera os CPCs dos cursos avaliados no último triênio, além de informações relacionadas à pós-graduação stricto sensu quando aplicável (INEP, 2025c). Esses indicadores ajudam a observar a qualidade da educação superior, mas não substituem o acompanhamento realizado dentro do próprio curso.

Um curso pode acompanhar semestralmente seus índices de aprovação, retenção e evasão. Também pode analisar as avaliações dos estudantes, acompanhar dificuldades recorrentes em determinadas disciplinas e verificar se ações realizadas pela coordenação produziram alguma mudança. Nesse sentido, promover qualidade significa criar uma rotina de acompanhamento.

4 Avaliação institucional e melhoria contínua

A avaliação institucional é uma das formas mais importantes de obter informações sobre o funcionamento de uma instituição educacional. No Centro Paula Souza, essa avaliação ocorre por meio do WebSAI. O sistema possui uma trajetória de desenvolvimento que começou antes da atual plataforma e passou por diferentes mudanças metodológicas. A partir de 2013, o WebSAI passou a trabalhar com uma matriz de avaliação institucional e série histórica, considerando dimensões relacionadas a insumos, processos, resultados e impacto (CPS, 2026).

Essa característica é interessante porque permite olhar para a instituição de uma maneira mais completa. Não basta perguntar se o resultado foi bom ou ruim. É necessário tentar compreender: quais recursos estavam disponíveis; como os processos foram realizados; quais resultados foram obtidos; quais impactos podem ser observados.

Atualmente, o próprio CPS apresenta o WebSAI como um instrumento de avaliação que coleta informações de estudantes, professores, funcionários e equipe de direção. A pesquisa aborda diferentes aspectos das unidades e tem entre seus objetivos apoiar a gestão das Fatecs (CPS, 2026).

Há um trecho da própria instituição que resume bem essa finalidade: “Os resultados da pesquisa demonstram os pontos positivos e negativos das unidades de ensino” (CPS, 2026, n.p.). Essa informação é importante para o presente trabalho porque mostra que a avaliação não precisa terminar no preenchimento de um questionário. O

resultado pode ser utilizado para identificar problemas e pensar em ações. O acompanhamento de egressos também contribui para essa análise.

O Centro Paula Souza informa que realiza esse acompanhamento desde 1996, buscando identificar, entre outros aspectos, a contribuição dos cursos para a inserção profissional e as melhorias pessoais e profissionais após a conclusão (CPS, 2026).

Para um curso tecnológico, esse tipo de informação possui bastante valor. Afinal, parte importante da finalidade de um Curso Superior de Tecnologia está relacionada à preparação profissional. Assim, uma instituição pode olhar para a qualidade utilizando diferentes fontes:

1. Durante o curso: desempenho, frequência, percepção dos estudantes e professores;
2. Ao final do curso: desempenho em avaliações e conclusão;
3. Depois do curso: trajetória profissional e percepção dos egressos.

Essa combinação ajuda a evitar uma análise baseada em apenas um número.

5 O papel dos indicadores na gestão acadêmica

Os indicadores são úteis porque ajudam a transformar situações que muitas vezes são percebidas apenas de maneira subjetiva em informações que podem ser acompanhadas. Por exemplo, dizer que "os estudantes estão tendo dificuldades" é diferente de verificar que uma determinada disciplina apresenta historicamente um índice elevado de reprovação. Da mesma forma, dizer que "os alunos estão desistindo" é diferente de acompanhar os índices de evasão por semestre e verificar em quais períodos do curso esse problema aparece com maior frequência.

A utilização de dados para apoiar decisões é discutida por estudos recentes sobre gestão da qualidade no ensino superior. O estudo de Tbilisi State University apresenta uma estrutura baseada em indicadores, ferramentas de software e métricas para apoiar a tomada de decisão baseada em evidências.

O trabalho também destaca a preocupação de que os indicadores possam simplificar excessivamente a realidade, mas defende seu uso quando são escolhidos de maneira adequada e relacionados ao que realmente precisa ser acompanhado (Sharvashidze *et al*., 2023). Essa ressalva é bastante importante. Um indicador não deve ser criado apenas porque é fácil de medir. Ele precisa ajudar a responder alguma pergunta.

No contexto de um curso de GTI, algumas perguntas poderiam ser:

Desempenho acadêmico: Quais disciplinas apresentam maior índice de reprovação? Esse comportamento se repete ao longo dos semestres? Existem conteúdos que apresentam dificuldade recorrente?

Permanência: Em quais semestres ocorre maior evasão? Existem períodos do curso com maior número de trancamentos? Quais situações aparecem nos relatos dos estudantes?

Avaliação: Quais pontos aparecem com maior frequência no WebSAI? Existem problemas recorrentes relacionados à infraestrutura? Como os estudantes percebem as práticas pedagógicas?

Formação: O currículo acompanha as necessidades da área de Tecnologia da Informação? Os estudantes conseguem relacionar os conteúdos com situações profissionais? Os egressos consideram que a formação contribuiu para sua trajetória?

Essas perguntas mostram que o indicador pode ser o início de uma investigação.

6 Gestão da Tecnologia da Informação na Fatec Itaquaquecetuba

Para aproximar a discussão da realidade educacional, este trabalho utiliza como referência o Curso Superior de Tecnologia em Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba. A escolha não é aleatória. O autor deste trabalho atua na coordenação do curso e acompanha diretamente diferentes processos relacionados à sua organização acadêmica.

A Fatec Itaquaquecetuba apresenta o curso de Gestão da Tecnologia da Informação como uma graduação tecnológica do eixo de Informação e Comunicação. O curso possui 40 vagas no período matutino e apresenta uma formação que procura integrar conhecimentos de Tecnologia da Informação e Gestão (Fatec Itaquaquecetuba, 2026).

A descrição institucional também mostra que o profissional formado pode atuar em diferentes áreas de TI, incluindo infraestrutura, sistemas, segurança, banco de dados, consultoria e auditoria (Fatec Itaquaquecetuba, 2026).

Essa característica torna a gestão do curso um pouco diferente de uma formação exclusivamente técnica ou exclusivamente administrativa. É necessário acompanhar as duas dimensões. Como coordenador, uma das questões que vale justamente verificar se aquilo que acontece no curso está coerente com aquilo que se espera da formação. Isso envolve observar os estudantes, conversar com professores, acompanhar dificuldades acadêmicas, analisar informações disponíveis e discutir os problemas nas instâncias adequadas.

Nesse sentido, a gestão da qualidade não precisa ser vista como a criação de mais uma tarefa burocrática para a coordenação. Isso pode ser organizado a partir de processos que já fazem parte da rotina. Por exemplo, uma reunião com professores pode gerar informações sobre dificuldades de uma turma. Um resultado de avaliação pode apontar um problema de infraestrutura. Uma análise de reprovação pode indicar a necessidade de rever determinada estratégia pedagógica. Uma conversa com estudantes pode revelar uma dificuldade que ainda não apareceu nos indicadores institucionais. O papel da coordenação, nesse caso, é ajudar a juntar essas informações.

7 Da informação para a ação: aplicação do PDCA

Uma das ferramentas que podem ajudar a organizar esse processo é o ciclo PDCA, sigla em inglês para *Plan* (Planejar), *Do* (Executar), *Check* (Verificar) e *Act* (Agir). Trata-se de um método de melhoria contínua que organiza as ações em quatro etapas: planejar o que será realizado, executar as ações, verificar os resultados obtidos e agir a partir das informações identificadas, promovendo os ajustes necessários.

No contexto educacional, essa lógica pode contribuir para o acompanhamento dos processos acadêmicos e para a implementação de melhorias no curso. Na educação, essa lógica pode ser utilizada para organizar processos de melhoria. Imagine que uma coordenação identifique um problema recorrente de desempenho em determinada disciplina.

O primeiro passo seria tentar entender o problema. Depois, poderia ser planejada uma ação, como reforço de determinados conteúdos, atividades complementares, mudanças na forma de acompanhamento ou articulação entre professores. Após a implementação, seria necessário verificar se houve alguma mudança.

Se o resultado melhorar, a prática pode ser mantida ou aperfeiçoada. Se não melhorar, o problema precisa ser analisado novamente. O ciclo poderia ser representado da seguinte maneira:

Planejar → Executar → Verificar → Agir → Planejar novamente

O mais importante, nesse caso, não é utilizar o nome PDCA simplesmente por ser uma ferramenta conhecida. O valor está na lógica de não considerar uma ação encerrada depois de sua execução, a ação de melhoria precisa ser acompanhada. Esse ponto pode fazer diferença na gestão acadêmica.

Muitas vezes, uma instituição realiza uma ação, registra sua realizada e segue para a próxima demanda. Uma perspectiva de melhoria contínua acrescenta uma pergunta: A ação produziu o resultado que esperávamos? Essa pergunta aproxima a gestão da utilização efetiva de evidências.

8 O coordenador como articulador do processo de qualidade

A partir da experiência analisada neste trabalho, a coordenação pode assumir um papel importante nesse processo, mas não deve ser entendida como a única responsável pela qualidade. A qualidade de um curso depende de vários atores.

Os professores possuem papel central nas práticas pedagógicas. Os estudantes participam ativamente do processo de aprendizagem e produzem informações importantes sobre a realidade do curso. A direção atua nas condições institucionais. O NDE participa das discussões relacionadas ao projeto pedagógico e ao currículo. O colegiado contribui para decisões acadêmicas. Os setores administrativos também interferem na experiência dos estudantes. Por isso, a coordenação funciona principalmente como um ponto de articulação.

Na prática, isso pode significar organizar as informações, identificar situações que precisam de atenção, levar os problemas para discussão e acompanhar as ações definidas. Um exemplo simples seria uma situação em que os dados acadêmicos apontem dificuldade recorrente em determinado componente curricular. A coordenação pode

reunir o professor, verificar o contexto da turma, analisar os resultados anteriores e discutir possíveis ações.

Não cabe necessariamente à coordenação determinar sozinha qual solução deve ser utilizada. O mais importante é que o problema seja identificado, discutido e acompanhado.

Essa forma de trabalhar também está relacionada à ISO 21001:2025, que apresenta a gestão educacional como um sistema que precisa considerar estudantes e outras partes interessadas, além da melhoria contínua dos processos educacionais (ISO, 2025).

Considerações finais

Este trabalho teve como objetivo discutir o conceito de qualidade na educação, apresentar formas de promovê-la em uma instituição educacional e relacionar esses conceitos à realidade de um curso superior de tecnologia, tomando como referência o Curso de Gestão da Tecnologia da Informação da Fatec Itaquaquecetuba.

A análise permitiu concluir que a qualidade na educação superior não pode ser reduzida a uma nota, a um indicador ou ao resultado de uma avaliação. Isso envolve diferentes aspectos do processo educacional, como currículo, ensino, infraestrutura, acompanhamento dos estudantes, atuação dos professores, avaliação institucional e resultados obtidos.

Nesse contexto, indicadores como Enade, IDD, CPC e IGC, assim como o WebSAI no âmbito das Fatecs. Esses dados constituem fontes importantes de informação para a gestão, desde que sejam analisados de acordo com suas características e utilizados como instrumentos de apoio à tomada de decisão.

A experiência relacionada à coordenação do curso de Gestão da Tecnologia da Informação também permitiu observar que diversas atividades do cotidiano acadêmico já estão relacionadas à gestão da qualidade, como o acompanhamento dos estudantes, a análise de resultados, o diálogo com professores, a discussão curricular e o acompanhamento das avaliações.

A principal conclusão do estudo é que a promoção da qualidade depende menos da busca por um resultado definitivo, mas da capacidade de estabelecer um processo contínuo de melhoria. Essa dinâmica baseia-se na coleta e análise de informações, na

identificação de problemas, no planejamento, na execução de ações e no acompanhamento dos resultados.

Para um curso da área de Tecnologia da Informação, essa perspectiva é especialmente relevante diante das constantes transformações tecnológicas e profissionais. Diante de tal cenário, reforça estrategicamente a importância de uma gestão acadêmica capaz de acompanhar essas mudanças e responder às necessidades dos estudantes e do mercado.

Referências

BARBATO, G. et al. Performance indicators in higher education quality management of learning and teaching: lessons from a benchlearning exercise of six European universities. **Quality in Higher Education**, v. 28, n. 1, p. 82-105, 2022. DOI: https://doi.org/10.1080/13538322.2021.1951456.

BRASIL. **Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004**. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior – SINAES e dá outras providências. Brasília, DF: Presidência da República, 2004. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/l10.861.htm. Acesso em: 2 nov. 2026.

CPS. **Avaliação institucional**: AAI – WebSAI. São Paulo: Centro Paula Souza, 2026. Disponível em: https://www.cps.sp.gov.br/avaliacao-institucional/. Acesso em: 2 nov. 2026.

DEMING, W. Edwards. **Out of the crisis**. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study, 1986.

FATEC ITAQUAQUECETUBA. **Gestão da Tecnologia da Informação**. Itaquaquecetuba: Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2026. Disponível em: https://fatecitaqua.cps.sp.gov.br/gestao-da-tecnologia-da-informacao/. Acesso em: 2 nov. 2026.

HARVEY, Lee; GREEN, Diana. Defining quality. **Assessment & Evaluation in Higher Education**, v. 18, n. 1, p. 9-34, 1993. DOI: https://doi.org/10.1080/0260293930180102.

INEP. **Conceito preliminar de curso (CPC)**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2025a. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior/conceito-preliminar-de-curso-cpc. Acesso em: 2 nov. 2026.

INEP. **Indicador de diferença entre os desempenhos observado e esperado (IDD)**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2025b. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-

indicadores/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior/indicador-de-diferenca-entre-os-desempenhos-observado-e-esperado-idd. Acesso em: 2 nov. 2026.

INEP. **Índice geral de cursos (IGC)**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2025c. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior/indice-geral-de-cursos-igc. Acesso em: 2 nov. 2026.

INEP. **Indicadores de qualidade da educação superior**. Brasília, DF: Ministério da Educação, 2026. Disponível em: https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/indicadores-de-qualidade-da-educacao-superior. Acesso em: 2 nov. 2026.

SHARVASHIDZE, George; GRDZELIDZE, Irma; SIKHARULIDZE, David; GABRICHIDZE, Tinatin. Data-driven analysis for evidence-based decision making at universities: benchmarking, software tools and weighted indicators in quality assurance – analytical framework of Tbilisi State University. **Quality in Higher Education**, v. 29, n. 1, p. 42-59, 2023. DOI: https://doi.org/10.1080/13538322.2022.2122107.