XI SEMANA ACADÊMICA
01 à 03 de Junho
A Sociedade do cansaço: SAÚDE MENTAL E A CULTURA DO DESEMPENHO NA ERA DIGITAL
FACULDADE VIDAL

APLICAÇÃO DO DIAGRAMA DE PARETO: UM ESTUDO DE CASO SOBRE A PERCEPÇÃO DE QUALIDADE EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR

Deynne Muller Pereira de Oliveira[1]
Charllany Darlly Sampaio Maia[2]
Emily Ravele Girão Rabelo[3]
Samara Mírian Nobre de Castro [4]

RESUMO

O presente estudo teve como objetivo analisar, por meio do Diagrama de Pareto, os principais fatores relacionados à percepção de qualidade dos alunos do curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior localizada em Limoeiro do Norte, Ceará. A pesquisa caracteriza-se como descritiva, com abordagem quantitativa, fundamentada em levantamento bibliográfico e estudo de caso. A coleta de dados foi realizada com 31 estudantes, selecionados por conveniência entre os alunos a partir do segundo semestre do curso de Administração. Utilizou-se um questionário estruturado, baseado na escala Likert, aplicado via Google Forms, contendo questões objetivas e discursivas. Os dados foram organizados e representados graficamente por meio do Diagrama de Pareto, permitindo identificar os fatores de maior impacto na percepção discente quanto à qualidade dos serviços educacionais. Diante dos objetivos estratégicos de identificar os problemas a serem priorizados, os resultados evidenciaram maior índice de

[1] Graduando em Administração, FACULDADE VIDAL: e-mail: deynnemuller2000@gmail.com
[2] Graduando em Administração, FACULDADE VIDAL: e-mail: charllanydarlly@gmail.com
[3] Graduando em Administração, FACULDADE VIDAL: e-mail: emily_ravele2008@hotmail.com
[4] Professor Orientador, Mestre em Ambiente, Tecnologia e Sociedade, FACULDADE VIDAL: e-mail: samaramnc@gmail.com

insatisfação relacionado ao atendimento on-line da instituição. Também foram identificadas críticas ao sistema AVA e à biblioteca virtual. Em contrapartida, os alunos avaliaram positivamente a clareza das explicações dos professores e a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. Conclui-se que o Diagrama de Pareto se mostrou eficiente para priorizar problemas e auxiliar a gestão acadêmica na tomada de decisões voltadas à melhoria contínua dos serviços educacionais.

PALAVRAS-CHAVE: Ferramentas da Qualidade; Melhoria contínua; Gráfico de Pareto.

INTRODUÇÃO

A busca pela melhoria contínua tornou-se um fator essencial para o desenvolvimento e a competitividade das organizações contemporâneas. A utilização de ferramentas da qualidade apresenta-se como uma importante estratégia para auxiliar no controle, na análise e no aperfeiçoamento dos processos organizacionais, permitindo identificar falhas, reduzir desperdícios e aumentar a eficiência operacional, dessa forma, tais ferramentas contribuem para decisões mais assertivas e para o fortalecimento da gestão institucional.

Entre essas ferramentas, destaca-se o Diagrama de Pareto, amplamente utilizado para identificar as causas que geram maior impacto em determinado processo, possibilitando que gestores concentrem esforços nos problemas considerados prioritários. O princípio que fundamenta essa ferramenta foi desenvolvido pelo economista italiano Vilfredo Pareto, ao observar que grande parte da riqueza estava concentrada em uma pequena parcela da população, originando o conhecido princípio 80/20 (Machado, 2012). Posteriormente, Joseph Juran adaptou esse conceito para a gestão da qualidade, demonstrando que a maioria dos problemas organizacionais decorre de poucas causas principais (Koch, 2015).

O Diagrama de Pareto consiste em uma ferramenta visual utilizada para identificar e hierarquizar fatores que provocam maior impacto em determinado contexto organizacional, sendo amplamente aplicado na gestão da qualidade e na solução de problemas operacionais. Sua aplicação permite evidenciar aspectos mais relevantes, como falhas produtivas, desperdícios de insumos e inadequações nos serviços, favorecendo a definição de prioridades estratégicas para análise e intervenção, contribuindo para o aperfeiçoamento contínuo das atividades organizacionais. Dessa maneira, as organizações conseguem direcionar ações corretivas com maior precisão, promovendo melhor aproveitamento dos recursos disponíveis, redução de falhas e fortalecimento da competitividade no mercado (Bueno, 2016).

No contexto educacional, a aplicação do Diagrama de Pareto mostra-se relevante por contribuir para a identificação dos fatores que influenciam a percepção de qualidade dos estudantes em relação aos serviços oferecidos pela instituição de ensino de nível superior. Assim, essa ferramenta auxilia na elaboração de estratégias de melhoria e na otimização dos processos acadêmicos e administrativos.

Diante disso, a presente pesquisa tem como objetivo geral analisar, por meio do Diagrama de Pareto, os principais fatores relacionados à percepção de qualidade dos alunos do curso de Administração de uma Instituição de Ensino Superior localizada em Limoeiro do Norte (CE). Como objetivos específicos, busca-se identificar e priorizar os problemas que geram maior impacto na experiência acadêmica dos estudantes, além de organizar os dados coletados em ordem de relevância por meio do Diagrama de Pareto.

METODOLOGIA

A presente pesquisa caracteriza-se como de natureza descritiva, com abordagem quantitativa, apoiada em levantamento bibliográfico e estudo de caso. A etapa bibliográfica foi realizada por meio da consulta a livros e a artigos científicos, utilizando como palavras-chave “diagrama de Pareto” e “ferramentas da qualidade”. Adicionalmente, desenvolveu-se um estudo de caso em uma Instituição de Ensino Superior localizada no município de Limoeiro do Norte (CE), com o objetivo de identificar pontos positivos e aspectos passíveis de melhoria, bem como compreender de forma mais aprofundada a experiência dos discentes. A população da pesquisa é composta por alunos do curso de Administração a partir do segundo semestre. Optou-se por excluir os estudantes do primeiro semestre, considerando que, por terem ingressado recentemente na instituição, ainda não possuem uma percepção consolidada sobre o ambiente acadêmico.

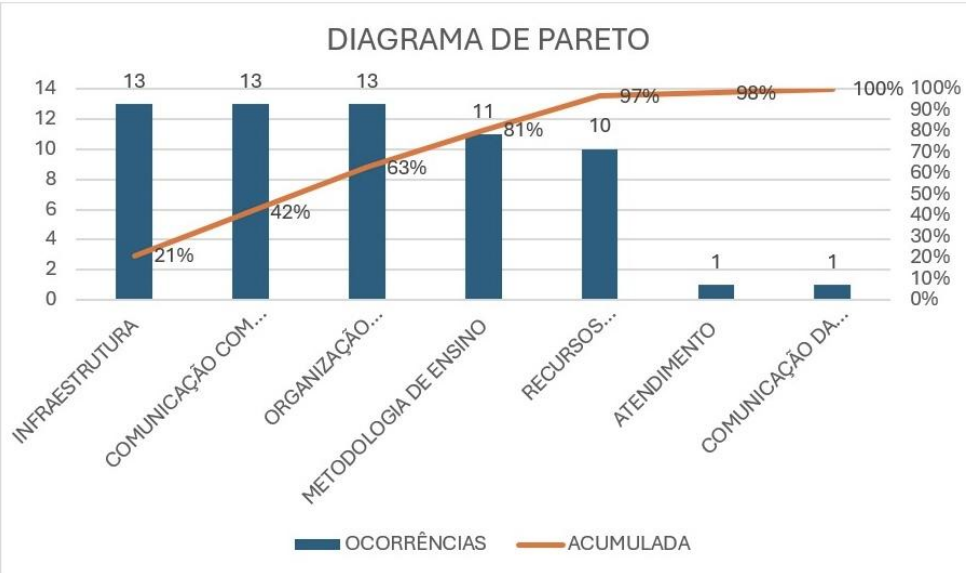
Do total de 60 alunos matriculados nesses semestres, foi constituída uma amostra de 31 participantes, selecionados por conveniência, caracterizando-se, portanto, como uma amostra não probabilística. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado, elaborado com base na escala Likert, contendo questões objetivas e discursivas. O instrumento foi aplicado por meio da plataforma Google Forms. Os dados coletados foram organizados e analisados de forma descritiva, sendo posteriormente apresentados por meio de um diagrama de Pareto, a fim de facilitar a interpretação dos resultados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos resultados obtidos por meio do questionário, com o auxílio do Diagrama de Pareto, possibilitou identificar os principais fatores de insatisfação dos alunos em relação aos serviços oferecidos pela instituição. Para a construção da análise, os dados foram organizados em ordem decrescente de frequência, sendo calculadas a frequência simples e a frequência acumulada, com posterior elaboração do Diagrama de Pareto por meio do software Excel (Gráfico 1). Os resultados evidenciaram que os aspectos relacionados à infraestrutura, à comunicação com os alunos e à organização administrativa apresentaram os maiores índices de ocorrência, cada um com 13 respostas, representando conjuntamente 63% das reclamações identificadas. Esses dados demonstram que tais fatores concentram a maior parcela das insatisfações dos discentes, tornando-se pontos prioritários para a adoção de ações corretivas e estratégias de melhoria institucional.

Além disso, a metodologia de ensino também apresentou frequência significativa entre as respostas obtidas. Contudo, esse item não foi incluído na priorização final da análise, uma vez que os fatores anteriormente citados já ultrapassavam o limite estabelecido pelo princípio 80/20 do Diagrama de Pareto, que busca direcionar a atenção aos problemas considerados mais impactantes dentro do contexto analisado.

Gráfico 1 – Principais fatores de insatisfação dos alunos



Fonte: Elaborado pelos autores (2026)

Ressalta-se que o Diagrama de Pareto constitui uma ferramenta de apoio à priorização de problemas, permitindo identificar os fatores que exercem maior impacto dentro do contexto analisado. Contudo, sua utilização não substitui a necessidade de uma análise ampla e

interpretativa dos dados, uma vez que aspectos menos recorrentes também podem influenciar significativamente a percepção de qualidade dos estudantes que compõe a experiência acadêmica.

Os resultados evidenciam que os estudantes percebem limitações relacionadas tanto à infraestrutura quanto aos processos institucionais da instituição. No que se refere à infraestrutura, destacam-se aspectos ligados ao conforto, à manutenção dos ambientes e à adequação dos espaços acadêmicos, indicando a necessidade de investimentos estruturais voltados à melhoria das condições educacionais, uma vez que a qualidade desses ambientes influencia diretamente o processo de ensino-aprendizagem e a permanência estudantil.

Em relação à comunicação com os alunos, os dados apontam possíveis falhas na transmissão de informações institucionais e no relacionamento entre a gestão acadêmica e o corpo discente, sugerindo insuficiência na clareza e na eficiência da comunicação institucional, o que pode comprometer o acompanhamento das atividades. Quanto à organização administrativa, os estudantes identificam dificuldades relacionadas ao funcionamento dos processos internos, especialmente no atendimento, na resolução de demandas acadêmicas e no suporte administrativo, evidenciando a importância do aperfeiçoamento dos fluxos organizacionais e do fortalecimento de práticas de gestão que promovam maior eficiência e agilidade nos serviços prestados aos discentes.

Apesar das fragilidades identificadas, os resultados também evidenciam uma percepção positiva dos participantes em relação a determinados aspectos estruturais e pedagógicos da faculdade. No que se refere à limpeza e conservação dos banheiros, observou-se elevado nível de satisfação, já que 45,2% dos respondentes afirmaram concordar e 32,3% concordaram totalmente com a qualidade desses espaços. Esse cenário demonstra que a instituição mantém padrões satisfatórios de higiene e conservação, embora ainda exista pequena parcela de estudantes com percepção neutra ou negativa sobre o tema.

Em relação às salas de aula, os participantes apresentaram avaliação moderadamente positiva quanto ao mobiliário e aos recursos utilizados durante as aulas. Entretanto, os índices de neutralidade (29%) e discordância (16,1%) sugerem que parte dos estudantes identifica limitações relacionadas ao conforto, à estrutura física ou à disponibilidade de recursos pedagógicos.

Por fim, as atividades propostas pelos professores foram avaliadas de forma bastante favorável. A maioria dos participantes concordou (51,6%) que essas práticas contribuem para o desenvolvimento prático do conhecimento, enquanto 12,9% concordaram totalmente. Os resultados indicam que as metodologias aplicadas pelos docentes vêm sendo percebidas como

eficientes no fortalecimento da aprendizagem e na aproximação entre teoria e prática, representando um ponto positivo da instituição.

No que diz respeito à atuação da coordenação do curso, os resultados também demonstram avaliação predominantemente positiva. Cerca de 41,9% dos respondentes concordaram que a coordenação fornece orientações claras quando necessário, e 22,6% concordaram totalmente com essa afirmação. Apesar disso, a presença de respostas neutras (22,6%) e de discordância parcial indica que ainda existem oportunidades para aprimorar os processos de comunicação institucional e acompanhamento acadêmico dos estudantes.

De maneira geral, os dados mostram que a instituição apresenta avaliações satisfatórias em aspectos relacionados à limpeza, práticas pedagógicas e suporte da coordenação. Contudo, os percentuais de neutralidade e discordância identificados em alguns itens indicam a necessidade de investimentos contínuos em infraestrutura, comunicação e aperfeiçoamento dos serviços oferecidos, buscando elevar ainda mais os níveis de satisfação dos alunos.

CONCLUSÃO

A realização desta pesquisa permitiu compreender, de forma mais ampla, a importância do Diagrama de Pareto como ferramenta de apoio à gestão e à identificação de problemas prioritários no ambiente acadêmico. Os resultados demonstraram que os estudantes, em sua maioria, apresentaram avaliações negativas, destacando-se principalmente questões relacionadas à infraestrutura, à comunicação institucional e à organização acadêmica, fatores apontados com maior frequência pelos alunos. Além disso, parte dos respondentes demonstrou insatisfação em relação à eficiência das solicitações realizadas junto à secretaria, indicando a necessidade de melhorias nos processos administrativos e no atendimento oferecido aos estudantes. Por outro lado, a pesquisa também revelou aspectos considerados satisfatórios, envolvendo a clareza e a compreensão das explicações dos professores, indicando satisfação em relação ao processo de ensino-aprendizagem. Esse resultado evidencia a relevância do corpo docente para a experiência acadêmica dos discentes e reforça a importância da qualidade metodológica no ambiente educacional.

Dessa forma, conclui-se que os objetivos desta pesquisa foram alcançados, uma vez que foi possível analisar a percepção dos alunos e demonstrar a aplicabilidade do Diagrama de Pareto. Por fim, espera-se que este estudo possa contribuir para futuras análises e para o desenvolvimento de estratégias que promovam melhorias contínuas no ambiente acadêmico, favorecendo uma experiência mais satisfatória para os estudantes.

REFERÊNCIAS

BUENO, Leonardo. **Diagrama de Pareto**. 2016. Disponível em: https://ferramentasdaqualidade.org/diagrama-de-pareto/. Acesso em: 6 abr. 2026.

MACHADO, Simone. **Gestão da Qualidade**. Inhumas/GO: e-Tec Brasil, 2012.

KOCH, Richard. **O Poder 80/20:** Os segredos para conseguir mais com menos nos negócios e na vida. São Paulo: Gutenberg, 2015.