

A NECESSIDADE DE PESQUISA QUANTO A QUALIDADE DOS SERVIÇOS NAS PRINCIPAIS IES DE BAGÉ-RS PARA SE OBTER UMA FILOSOFIA DE EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO.

Mariel Moreira Barbosa¹, Tatiele Moreira Marques¹, Eliege Moreira Barbosa²

¹ Discentes do Curso de Filosofia – UFPel. E-mail: marielbarbosa@urcamp.edu.br, tatiellemarques@gmail.com
² Orientadora, Prof^a. Eliege Moreira Barbosa Doutoranda em Educação – UNISC. E-mail: moreiraeliege@gmail.com

Introdução: As insatisfações dos discentes no ambiente universitário são recorrentes e visando a Excelência da Gestão Administrativo Pedagógica, se faz necessário entender as insatisfações destes estudantes e a partir deste entendimento criar uma filosofia de atendimento e educação do aluno a fim de conscientizar estes, servidores e colaboradores quanto à importância dos serviços prestados. **Objetivo:** Enfatizar a importância e pesquisar sobre o currículo oculto na educação superior e neste contexto salientar as atividades e atitudes das relações interpessoais dos colaboradores e destes com os alunos, principalmente nas rotinas destas Instituições tendo em vista a complexidade de todos os processos educativos e suas variáveis, há de se considerar, principalmente o aspecto Administrativo Pedagógico, priorizando a qualidade das relações humanas com a intenção de atrelar ao ensino a gestão Administrativo Pedagógica das relações interpessoais e interinstitucionais visando a excelência no atendimento ao aluno e conscientização deste da importância dos serviços que vão além da sala de aula, não previstos no plano político pedagógico mas essenciais também a sua formação, salientando principalmente a necessidade constante de melhorias quanto ao atendimento e a Gestão Educacional no Ensino Superior. **Metodologia:** A pesquisa classifica-se inicialmente como bibliográfica e tem a intenção exploratória e descritiva para que se possa identificar percepções e analisar sugestões dos alunos das principais IES de Bagé/RS quanto à qualidade do atendimento nestas instituições de ensino superior locais, públicas e privadas, tendo como base análises já feitas em outras IES como a Universidade Federal do Amazonas e a Universidade do Planalto Catarinense onde a primeira pesquisou o nível de satisfação dos alunos e a outra o Currículo Oculto no ensino. **Resultados parciais:** Os resultados da UFA foram obtidos quanto a qualidade específica do curso de Ciências Sociais e em geral foram satisfatórios com pontos a serem ajustados, os da UNIPLAC foram quanto a utilidade do currículo oculto na formação dos alunos, compreensão, promoção da educação e do relacionamento interpessoal de forma que tornem saudáveis e produtivos os relacionamentos pessoais, profissionais e acadêmicos no ambiente educacional, mais precisamente a educação fora da sala de aula exercida dentro destas instituições, enfatizar aos que colaboram que suas funções são predominantemente semelhantes às de um guia para os alunos e futuros

profissionais, respeitando-se mutuamente e aprendendo em todas as áreas de uma instituição, entender o papel do colaborador administrativo e enfatizar a este que seu trabalho vai além de fornecer apoio ao docente com materiais didáticos, é trabalhar junto com o professor na educação destes jovens em processo de formação, oportunizando igualmente apoio aos discentes. **Conclusão:** A partir dos resultados obtidos entender qual a melhor filosofia de atendimento pode ser empregada nas instituições de forma que o aluno de educação superior tenha na sua formação não apenas a educação pedagógica mas a formação humana na construção de uma sociedade justa e igualitária.

Palavras-chave: Currículo Oculto, Excelência, Atendimento ao Cliente