

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DA PARAÍBA
PÓS-GRADUAÇÃO EM DOCÊNCIA PARA A EDUCAÇÃO
PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA**

Misael Souto de Oliveira

**DINÂMICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DOS PRINCÍPIOS DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

Cabedelo – PB

2022

Misael Souto de Oliveira

**DINÂMICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DOS PRINCÍPIOS DE GESTÃO
DA QUALIDADE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica como requisito parcial à obtenção do título de **Especialista**.

Orientador: Prof. Dyego Ferreira da Silva

Cabedelo – PB

2022

Dados Internacionais de Catalogação – na – Publicação – (CIP)
Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB

O48d Oliveira, Misael de Souto.

Dinâmica para o Ensino-Aprendizagem dos Princípios de Gestão de Qualidade. / Misael de Souto Oliveira. – Cabedelo, 2022.

9 f.

Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Docência para Educação Profissional e Tecnológica) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba – IFPB.

Orientador: Prof. Dyego Ferreira da Silva.

1. Produto. 2. Qualidade. 3. Intervenção pedagógica. I. Título.

CDU 37.013:658.62

OLIVEIRA, M. S. Dinâmica para o ensino-aprendizagem dos princípios de gestão da qualidade. 2022,10 f. **Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização)**, Pós-graduação em Docência para a educação profissional e tecnológica. Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba, Cabedelo, 2022.

Resumo

Este trabalho apresenta o desenvolvimento de uma metodologia para o ensino de qualidade no curso técnico em automação industrial. A forma de avaliar a qualidade segue oito princípios estabelecidos por Garvin (1987): desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida. Esta metodologia permite que os educandos compreendam como avaliar um produto, desde o projeto, execução e finalização. Considerando o alto grau de abstração dos conceitos subjacentes às dimensões da qualidade, este artigo apresenta uma forma de facilitar a aprendizagem deles por meio da aplicação de uma dinâmica de ensino que utiliza a filosofia de aprendizagem ativa como eixo metodológico. A dinâmica proposta consiste na construção de uma pirâmide de papel. Para isso, a turma foi dividida em equipes, com divisão de tarefas, planejamento do produto, como estabelecimento das matérias primas e quantidade e execução. Os princípios da qualidade podem ser implantados desde o projeto de produto até o uso pelo cliente. A contribuição deste trabalho é o estabelecimento de um roteiro proposto para que os professores da disciplina de qualidade e produtividade, gestão da produção ou introdução a qualidade possam utilizar para a aplicação dos princípios da qualidade, associando teoria à prática.

Palavras-chave: Qualidade. Pirâmide de papel. Dinâmica de grupo. Ensino-aprendizagem. Pesquisa qualitativa. Intervenção pedagógica

Misael Souto de Oliveira

**DINÂMICA PARA O ENSINO-APRENDIZAGEM DOS PRINCÍPIOS DE GESTÃO DA
QUALIDADE**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Docência para a Educação Profissional e Tecnológica como requisito parcial à obtenção do título de **Especialista**.

Aprovado em: 11 / 04 / 2022

Orientador: Dyêgo Ferreira da Silva
Dyêgo Ferreira da Silva (CPF 052.526.084-66)

Luís Gomes de Moura Neto (CPF 011.977.333-37, SIAPE 1808119)

Membro 2: Luís Gomes de Moura Neto

Luís Lucas Dantas da Silva (CPF 069.539.474-62)

Membro 3: Luís Lucas Dantas da Silva

Dinâmica para o ensino-aprendizagem dos princípios de gestão da qualidade

Misael Souto de Oliveira^[1] Dyêgo Ferreira da Silva^[2]

^[1]misael_ufcg@outlook.com, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

^[2]dyegodavi@hotmail.com, Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba

Resumo

Este trabalho apresenta o desenvolvimento de uma metodologia para o ensino de qualidade no curso técnico em automação industrial. A forma de avaliar a qualidade segue oito princípios estabelecidos por Garvin (1987): desempenho, características, confiabilidade, conformidade, durabilidade, atendimento, estética e qualidade percebida. Esta metodologia permite que os educandos compreendam como avaliar um produto, desde o projeto, execução e finalização. Considerando o alto grau de abstração dos conceitos subjacentes às dimensões da qualidade, este artigo apresenta uma forma de facilitar a aprendizagem deles por meio da aplicação de uma dinâmica de ensino que utiliza a filosofia de aprendizagem ativa como eixo metodológico. A dinâmica proposta consiste na construção de uma pirâmide de papel. Para isso, a turma foi dividida em equipes, com divisão de tarefas, planejamento do produto, como estabelecimento das matérias primas e quantidade e execução. Os princípios da qualidade podem ser implantados desde o projeto de produto até o uso pelo cliente. A contribuição deste trabalho é o estabelecimento de um roteiro proposto para que os professores da disciplina de qualidade e produtividade, gestão da produção ou introdução a qualidade possam utilizar para a aplicação dos princípios da qualidade, associando teoria à prática.

Palavras-chave: Qualidade. Pirâmide de papel. Dinâmica de grupo. Ensino-aprendizagem. Pesquisa qualitativa. Intervenção pedagógica.

Abstract

This work presents the development of a methodology for teaching quality in the technical course in industrial automation. The way of evaluating quality follows eight principles established by Garvin (1987): performance, characteristics, reliability, conformity, durability, service, aesthetics and perceived quality. This methodology allows students to understand how to evaluate a product, from design, execution and completion. Considering the high degree of abstraction of the concepts underlying the dimensions of quality, this article presents a way to facilitate their learning through the application of a teaching dynamic that uses the philosophy of active learning as a methodological axis. The proposed dynamic consists in the construction of a paper pyramid. For this, the class was divided into teams, with division of tasks, product planning, such as establishment of raw materials and quantity and execution. Quality principles can be implemented from product design to customer use. The contribution of this work is the establishment of a proposed roadmap so that teachers of the discipline of quality and productivity, production management or introduction to quality can use for the application of the principles of quality, associating would have the practice.

Keywords: Quality. Paper pyramid. Group dynamic. Teaching-learning. Qualitative research. Pedagogical intervention.

1 Introdução

O uso de dinâmicas em sala de aula pode ser usado como prática no processo de ensino-aprendizagem educacional. Muitos estudos destacam a redução do interesse dos alunos por conteúdos-chaves, diante disto, motivar os alunos a aprender pode ser um desafio. Atualmente, há inúmeros projetos e ações sendo aplicados para contornar essa tendência, no entanto os sinais de melhoria não são expressivos.

Dinâmicas consistem em ações de curta duração, que induz motivação e envolvimento ao se fazer uso

de uma técnica própria. (DA SILVA, 2021). De acordo com Araújo (2018) Apud Pegorini (2012) a dinâmica é a atividade que leva o grupo a uma movimentação, a um trabalho em que se percebe como cada pessoa se comporta em grupo, como é a comunicação, o nível de iniciativa, a liderança, o processo de pensamento, o nível de frustração, se aceita bem o fato de não ter sua ideia levada em conta. Percebe-se que a educação lúdica, a realização de dinâmicas, é algo que pode ser útil e auxiliar o professor na interação com o aluno, mantendo boa comunicação e contribuindo no processo de

aprendizagem do educando. Com esta metodologia, é possível associar teoria com prática, pois através de brincadeiras, jogos e dinâmicas, o aluno busca mostrar os seus conhecimentos num esforço de ganhar a competição, facilitando e expandindo conhecimentos servido para incorporar novas formas de aprendizado.

Entende-se que trabalhar jogos e brincadeiras em sala de aula permite que os alunos usem a imaginação para conversar, refletindo o conteúdo pode aprender enquanto joga. O uso de dinâmicas pode ajudar os professores a desenvolver melhor aproveitamento pedagógico possibilitando que os educandos adquiram desenvolvam um aprendizado estruturado visto "que um bom ambiente de aprendizagem é aquele que apresenta novas ou possibilidade de aprofundar conteúdos já temáticos, ancorados no conteúdo já constituído.

É preciso pensar que os alunos não são mais memorizadores de conteúdo ou aqueles que copiam o conhecimento, mas que estão em processo de aprendizagem e que requer melhor performance dos professores para que os alunos tenham participação na aula.

Além disso, entre a população em geral, em uma sociedade cada vez mais dependente do uso do conhecimento, a aquisição de habilidades essenciais em todas as áreas da vida também está em risco (CASALE-GIANNOLA e GREEN, 2012). Esses autores apresentam uma compilação de estratégias como modelos instrucionais que podem ser usados em diversas áreas para possibilitar a interação em sala de aula: (i) promover a aprendizagem ativa (ii) desenvolver habilidades avançadas como análise, síntese e avaliação; (iii) promover a leitura, discussão e habilidades de escrita. Definir "aprendizagem ativa" torna-se um pouco problemático porque há pouco consenso. Enquanto para alguns, o conceito em si é redundante porque é impossível aprender tudo passivamente; para outros, a aprendizagem ativa é vista como um método de ensino onde os alunos aprendem através da leitura, escrita, comunicação oral e reflexão

As atividades que promovem a aprendizagem ativa são dinâmicas de grupo e serão utilizadas neste artigo para conteúdos relacionados à gestão da qualidade. O conteúdo de gestão da qualidade pode ser ministrado em diversos cursos técnicos e de graduação. Entre os cursos técnicos (inscritos no Curso Técnico Nacional), o segundo curso é por exemplo: Técnico de Gestão, Técnico de Serviço Público, Técnico de Logística, Técnico de Qualidade, Técnico de Análise Química, Técnico em Automação Industrial, etc.

Assim, no ensino da gestão da qualidade, a ideia de que tudo pode e deve ser avaliado para melhorar a qualidade do "bem" ou "serviço" produzido, sempre permeou o cardápio das disciplinas de "avaliação da qualidade". "Isso por si só faz progressos em nossa vida cotidiana e até se estende além da obsessão por avaliação. De fato, a avaliação no sentido de melhorar a qualidade se desenvolveu nas reviravoltas da economia e das finanças, medidas em termos econômicos: a rentabilidade do investimento aplicado. Naturalmente, como o investimento é algo que ocorre em todas as atividades econômicas de produtos físicos, a avaliação da qualidade tornou-se uma prática "regular" e obrigatória nas atividades produtivas. De acordo com Franco (2005), a pesquisa-ação teve suas origens nos trabalhos de Kurt Lewin, em 1946, num contexto de pós-guerra, dentro de uma abordagem de pesquisa experimental, de campo. Suas pesquisas iniciais tinham por finalidade a mudança de hábitos alimentares da população e também de atitudes dos americanos em face dos grupos étnicos minoritários.

Optou-se por essa metodologia posto que pesquisa e ação podem caminhar juntas, quando se pretende a transformação da prática, especialmente nesse momento em que estamos vivenciando a prática docente e precisamos refletir, também, em torno de nossa atuação.

Dessa forma, desenvolveu-se os seguintes passos: planejamento da dinâmica de grupo; ação (desenvolvimento das dinâmicas de grupo); observação, acompanhamento e orientação no desenvolvimento da dinâmica; reflexão (diálogo com todos os envolvidos em torno das questões trazidas nas dinâmicas de grupo, buscando interpretar a forma como se deu o desenvolvimento de toda a prática).

Esses passos partiam de um problema – implementar dinâmica de grupo que possibilite o ensino-aprendizagem das "Dimensões da Qualidade" propostas por Garvin (1987). Assim, esses passos contemplaram um ciclo espiralado para desenvolver o processo de ensino-aprendizagem, pois orientavam desde o planejamento até a avaliação, produzindo um movimento no contexto da ação-reflexão-ação.

O objetivo principal desta avaliação está relacionado a conceitos como produtividade, competitividade ou satisfação do cliente, atuando como prática de intervenção pedagógica no processo de ensino-aprendizagem na turma do curso técnico em automação industrial nas disciplinas básicas de qualidade, produtividade e gestão da produção.

1.1 Gestão da Qualidade

Historicamente, os conceitos teóricos sofreram um grande salto logo após a Revolução Industrial (1750-1830) e obtiveram ainda novos contornos após o fim da Segunda Grande Guerra (1939-1945), apoiados pelo grande volume em relação ao processo de produção de bens de consumo e em decorrência do processo de globalização da economia. Pode-se verificar pela literatura que o conceito de qualidade, encontrava-se limitado à inspeção das etapas de produção, vindo a se expandir de forma a incluir a gestão de todos os aspectos da qualidade relativos a processos e pessoas, tanto dentro como fora da organização empresarial (MOREJÓN, 2005).

A definição de qualidade é algo complexo, apesar de muitos autores a definirem. Dentre as formas de avaliar a qualidade, há as dimensões ou princípios da qualidade. De acordo com Garvin (1987) existem oito dimensões que podem ser descritas da seguinte forma:

- I- Desempenho: está relacionada com as características básicas de um produto ou serviço. Neste princípio, há a relação entre a capacidade do produto ser efetivo, ou seja, eficiente e eficaz.
- II- Características: corresponde as especificações dos produtos ou serviços conforme estabelecidos por quem o fornece;
- III- Confiabilidade: este princípio está relacionado a probabilidade de mal funcionamento do produto ou pode estar relacionado também ao cumprimento do prazo de entrega;
- IV- Conformidade: princípio que reflete o nível que o produto, serviço ou projeto estão de acordo com os padrões pré-estabelecidos;
- V- Durabilidade: está relacionada com a vida útil de um produto;
- VI- Atendimento: este princípio tem grande poder de afetar a percepção do cliente. A velocidade no atendimento, cortesia e facilidade de ter um problema solucionado agradam o cliente, pois estes não se preocupam somente com a existência de defeitos em produtos, mas com a eficiência do fornecedor na resolução de problemas;
- VII- Estética: este princípio está relacionado com a visão do cliente, o ponto de vista do cliente quanto ao produto. Consiste basicamente na aparência do produto, o

sentimento ou sensação que ele provoca, em outras palavras, a sua imagem;

- VIII- Qualidade percebida: princípio ligado a reputação de um fornecedor.

Os princípios citados acima, de acordo com Garvin (1987), são voltados, na sua essência, para a percepção e avaliação de produtos. Parasuraman, et al., (1985) estabeleceram alguns princípios que estão mais voltados para o setor de serviços, que são: confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e tangibilidade. O Marketing Science Institute nos EUA apud Bowles e Hammond, 1991; Las Casas, 1994) nesta mesma linha de Parasuraman *et al* definem:

- I- Aspectos Tangíveis: condições físicas que circundam a atividade de prestação de serviços, tais como instalações, equipamentos, aparência dos funcionários, dentre outras.
- II- Confiabilidade: habilidade de prestar o serviço proposto de forma segura e precisa.
- III- Empatia/presteza: grau de cuidado, cortesia, e atenção pessoal dispensado aos clientes.
- IV- Receptividade: disposição e prontidão em auxiliar os clientes.
- V- Segurança: conhecimento dos funcionários, e suas habilidades em demonstrar confiança.

Portanto, diante dos autores e definições dos princípios da qualidade, neste trabalho foi desenvolvida uma dinâmica de grupo para o ensino dos princípios da qualidade, de acordo com os conceitos estabelecidos por Garvin (1987).

2 Metodologia

Neste trabalho, foi empregada a metodologia de pesquisa qualitativa, que nos envolvemos no processo de ação-reflexão-ação, visando à modificação dos sujeitos envolvidos no processo e o entendimento de seus comportamentos, atitudes e valores diante do que concerne ao profissional da área e problematizando os conceitos trabalhados de “Dimensões da Qualidade” na dinâmica (ALBERTI et al, 2014).

2.1 Dinâmica da pirâmide

Serão apresentados, a seguir, o desenvolvimento da dinâmica da pirâmide, que o

objetivo é o ensino-aprendizagem das dimensões propostas por Garvin (1987).

2.1.1 Materiais utilizados

Os materiais disponibilizados para a realização da dinâmica foram:

- I- Folhas de papel A4 recicladas e comuns;
- II- Um tubo de cola para todos os grupos;
- III- Régua, em quantidade suficiente para todos os grupos;
- IV- Tesoura, também em quantidade suficiente para todos os grupos.

2.1.2 Ação da dinâmica

Como o propósito do trabalho é estabelecer os oito princípios da qualidade. Portanto, inicialmente, foram passados os conceitos de cada uma dessas dimensões, propostas por Garvin (1987). A qualidade de cada pirâmide ou produto foi avaliada de acordo com estes princípios, determinados da seguinte maneira:

- I- **Desempenho:** a pirâmide deve ter no mínimo 10 cm de altura.
- II- **Confiabilidade:** A pirâmide deve suportar uma tesoura durante 30 segundos.
- III- **Conformidade:** a base da pirâmide deve ser quadrada e possuir, no mínimo, 4 cm de comprimento em cada lado.
- IV- **Estética:** a pirâmide deve ter um formato bonito e diferenciado com um design arrojado.
- V- **Durabilidade:** a pirâmide deve suportar uma tesoura por 30 segundos em cima dela.
- VI- **Características:** a pirâmide deve apresentar características extras além das que foram solicitadas.
- VII- **Custo:** a pirâmide deve apresentar o menor custo e atentar para as questões de sustentabilidade. Quanto menos folhas usarem, mais barata será a torre fabricada.

VIII- **Atendimento:** o grupo deverá vender a sua pirâmide finalizada.

IX- **Qualidade percebida:** leva em consideração o balanceamento entre o custo e o atendimento.

Após o estabelecimento dos princípios da qualidade e as suas especificações, deu-se início ao planejamento.

2.1.3 Planejamento

Nesta etapa, os estudantes devem ser divididos os grupos, sendo formado por 4 componentes cada. Inicialmente, foi proposto a realização do planejamento para a execução do propósito, estabelecendo os materiais que iriam utilizar e quantidade. Esta etapa é essencial para o planejamento de qualquer produto.

Os alunos utilizaram folhas de papel A4 para a execução de rabiscos e dimensionamento da pirâmide de papel. Isto foi realizado em 20 minutos.

2.1.4 Regras para a realização da dinâmica

1- A compra de papel deve ser realizada de acordo com o planejamento.

3- O desenvolvimento da pirâmide tem duração de 30 minutos.

2.1.4 Observação e acompanhamento da atividade

Nesta etapa, o docente acompanhou o desenvolvimento da atividade, observando o aspecto de liderança, gestão do tempo e administração dos recursos materiais, como cola. Além disso, o docente também alertou quanto ao tempo.

2.1.5 Reflexão e avaliação

O docente deve preparar uma tabela e atribuir notas conforme o número de grupos, por exemplo existem 3 grupos, então o melhor grupo na dimensão desempenho vai receber a nota 4, o segundo melhor grupo recebe nota 3, o terceiro melhor grupo recebe nota 2 e o último colocado receberá nota 1. Por exemplo se todos os grupos terminaram juntos no mesmo tempo todos receberão a mesma nota se o tempo for menor que 50 minutos nota 4 (neste caso hipotético é a maior nota) senão receberão a menor nota, 1. Cada grupo termine em um tempo, o grupo mais rápido

receberá a maior nota e assim a nota vai decrescendo conforme o tempo para construção da torre vai aumentando. Em cada coluna serão atribuídas as notas para o grupo em cada dimensão e o grupo que obter a maior soma, será o grupo vencedor.

Tabela I – Critérios avaliativos

Princípio	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3
Desempenho			
Confiabilidade			
Conformidade			
Estética			
Durabilidade			
Características			
Custo			
Atendimento			
Qualidade percebida			

Na atribuição de notas é um momento importante para o professor fixar os conceitos de cada dimensão ressaltando cada uma, o porque foi atribuída aquela nota ao grupo.

Após a realização da dinâmica, foi realizada a pesquisa com a turma do curso técnico em Automação Industrial, com 20 alunos, para avaliar como se sentiram com o uso da dinâmica. O resultado desta avaliação, é apresentada na Tabela II.

Tabela II – Quesitos avaliados sobre a metodologia da dinâmica

Questão	Ótimo	Bom	Regular	Ruim
Quanto a metodologia utilizada na disciplina de qualidade e produtividade	50%	50%		
Quanto ao uso da dinâmica para compreensão dos princípios da qualidade	70%	30%		
Quanto ao uso da dinâmica para compreensão das ferramentas da qualidade	60%	40%		

Após a dinâmica, os alunos demonstraram satisfação e elogiaram a “metodologia SENAI de ensino”, comprovando a eficácia da técnica. De acordo com a Tabela II, a dinâmica se estabeleceu de

maneira eficiente, onde os alunos, cerca de 70%, demonstraram ter compreendido melhor os princípios da qualidade com o uso da dinâmica.

3 Conclusões

Este artigo descreveu uma dinâmica de ensino utilizada para compreensão das dimensões da qualidade propostas por Garvin (1987). A dinâmica seguiu a filosofia da aprendizagem ativa, envolvendo estudantes que experimentarem situações que permitiam auxiliá-los a consolidar conceitos teóricos e a construir seu próprio conhecimento. Este artigo contribuiu detalhando o funcionamento da Dinâmica da pirâmide de papel, trazendo um roteiro que pode ser seguido facilmente por outros professores ou por instrutores de cursos de treinamento na área de Gestão da Qualidade.

As respostas ao questionário de avaliação, aplicado logo após a dinâmica, confirmaram sua ampla aceitação entre os alunos. Como resultado dessa aceitação, observou-se maior motivação no curso. A dinâmica ajudou para que obtenham uma compreensão mais profunda do assunto que foi objeto da atividade (dimensão da qualidade) ao comparar participantes com alunos de semestres anteriores que não participaram da atividade.

Por fim, pode-se dizer que a dinâmica da pirâmide é uma atividade que realmente contribui para o ensino da dimensão da qualidade proposta por Garvin (1987).

Referências

- ALBERTI, Taís Fim; ABEGG, Ilse; COSTA, Márcia; TITTON, Mauro. Dinâmicas de grupo orientadas pelas atividades de estudo: desenvolvimento de habilidades e competências na educação profissional. *Revista de Estudos brasileiros de Pedagogia*. Brasília, v. 95, n. 240, p. 346-362, maio/ago. 2014
- BRASIL, 2011. *Catálogo de Cursos Técnicos*. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/setec/arquivos/pdf3/catalogo_tecnicos.pdf. Acesso 20 de jan. de 2016.
- CASALE-GIANNOLA, Diane; GREEN, Linda Schwartz. **41 Active Learning Strategies for the Inclusive Classroom, Grades 6–12**. Corwin Press, 2012.

DA SILVA, Jorge Antonio Peixoto. O USO DE DINÂMICAS DE GRUPO EM SALA DE AULA. **Saber Científico (1982-792X)**, v. 1, n. 2, p. 82-99, 2021.

EUROPEAN COMMISSION. HIGH LEVEL GROUP ON SCIENCE EDUCATION; EUROPEAN COMMISSION. SCIENCE; ECONOMY. **Science education now: A renewed pedagogy for the future of Europe**. Office for Official Publications of the European Communities, 2007.

FRANCO, Maria Amélia. Pedagogia da Pesquisa-Ação. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 483-502, set./dez. 2005

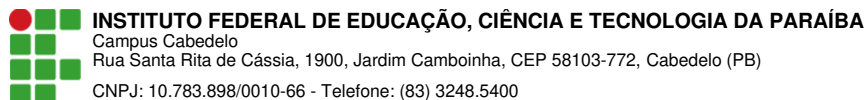
GARVIN, David. Competing on the eight dimensions of quality. *Harvard Business Review*, 1987.

JOHNSTON, R. The determinants of service quality - satisfiers and dissatisfiers. *International Journal of Service Industry Management*, v. 6, n. 5, p. 53, 1995.

MOREJÓN, Mônica Andrés García. A implantação do processo de qualidade ISO 9000 em empresas educacionais. Tese apresentada ao Programa de Pós Graduação em História Econômica, do Departamento de História da Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas da Universidade de São Paulo, para obtenção do título de Doutor em História. USP, São Paulo, 2005

PARASURAMAN, A; ZEITHAML, V. A; BERRY, L. L. A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, v. 49, n. 4, p. 41-50, 1985.

PEGORINI, M. (2012). *Disciplina: Dinâmica de Grupo*. Pós em Psicopedagogia e Educação Infantil. Faculdade Ajes: Faculdade do Vale do Juruena.



Documento Digitalizado Restrito

TCC

Assunto: TCC
Assinado por: Misael Souto
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Restrito
Hipótese Legal: Informação Pessoal (Art. 31 da Lei no 12.527/2011)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Misael Souto de Oliveira, ALUNO (202027410387) DE ESPECIALIZAÇÃO EM DOCÊNCIA PARA A EDUCAÇÃO PROFISSIONAL E TECNOLÓGICA - CAMPUS CABEDELLO**, em 18/08/2022 21:48:36.

Este documento foi armazenado no SUAP em 18/08/2022. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 600593
Código de Autenticação: 5d34c88873

