



UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII – GOVERNADOR ANTONIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

RENATO VIRGOLINO LOPES

**QUALIDADE EM SERVIÇOS NO ENSINO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB) VIRTUAL DO PÓLO DE ITAPORANGA-PB SOB
A ÓTICA DOS DISCENTES**

PATOS-PB

2011

RENATO VIRGOLINO LOPES

**QUALIDADE EM SERVIÇOS NO ENSINO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB) VIRTUAL DO PÓLO DE ITAPORANGA-PB SOB
A ÓTICA DOS DISCENTES**

Monografia apresentada ao Curso de Bacharelado em administração da Universidade Estadual da Paraíba em cumprimento das exigências legais à obtenção do grau de Administrador.

Área de concentração: Qualidade em Serviços.

Orientadora: prof^ª. Ms. Emmanuela Suzy Medeiros.

PATOS-PB

2011

L864 Lopes, Renato Virgolino

Qualidade em Serviços no Ensino à Distância da
Universidade Federal da Paraíba (UFPB) Virtual do Pólo
de Itaporanga - PB sob a ótica dos discentes/Renato Virgolino
Lopes.
UEPB, 2011.
70f

Monografia (trabalho de conclusão de curso) -
(Tcc) - Universidade Estadual da Paraíba.
Orientador: Prof.Msc. Emmanuela Suzy Medeiros

1. Qualidade em Serviços 2. Ensino Superior a
Distância I. Título II. Medeiros, Emmanuela Suzy

CDD 371.35

RENATO VIRGOLINO LOPES

**QUALIDADE EM SERVIÇOS NO ENSINO A DISTÂNCIA DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DA PARAÍBA (UFPB) VIRTUAL DO PÓLO DE ITAPORANGA-PB SOB
A ÓTICA DOS DISCENTES**

Monografia aprovada em: 30/11/2011

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof^a. M.s Emmanuela Suzy Medeiros

Orientadora

Prof^o. M.s Dante Flávio de Oliveira Passos

1^o Examinador

Prof^a. Esp. Valdenizi Veríssimo de Lima

2^o Examinador

PATOS-PB

2011

A Deus, por iluminar os meus pensamentos e guiar meus passos para a conquista da minha graduação. E aos meus pais e toda minha família pelo amor, sempre.

AGRADECIMENTOS

Ao senhor Deus, por ter guiado durante toda minha vida.

Aos meus pais Francisco e Joseane, por ter me incentivado, dado amor e educação.

À minha esposa Karlinelia por todo o suporte dado no decorrer do curso.

As minhas tias Isabel e Clisneide por ter incentivado a fazer o vestibular para o curso de Administração.

A minha orientadora Emmanuela Suzy por toda disponibilidade, paciência e dedicação na construção desse trabalho.

A coordenadora do curso de Administração Rosângela por sempre está disponível para todos.

Aos professores do Curso de Administração da UEPB, em especial, Rosângela, Fabrício, Dante, Odilon, Sandra, Socorro, Simone e Sibebe, que contribuíram ao longo de quatro anos e seis meses, por meio das disciplinas e debates, para o desenvolvimento desta pesquisa.

E, por fim, **aos colegas** de classe pelos momentos de amizade e apoio.

**"A qualidade se converte assim em uma meta compartilhada, no que todos dizem buscar"
(ENGUITA, 2007 p.95)**

LOPES, R.V. **Qualidade em Serviços no Ensino à distância do Pólo de Itaporanga-PB, sob a ótica dos discentes**. 2011. 70f. Monografia (graduação). Universidade Estadual da Paraíba. Patos, 2011.

RESUMO

A presente monografia tem como o objetivo analisar o nível de qualidade dos serviços da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) Virtual do pólo universitário de apoio presencial – Universidade Aberta do Brasil (UAB) – Itaporanga-PB na percepção de seus discentes, para tanto, foram apresentadas definições de qualidade, gestão de serviços e ensino a distância. Assim, fez-se uso de pesquisa exploratória e descritiva. O procedimento técnico utilizado foi à pesquisa bibliográfica. Por conseguinte, o universo da pesquisa correspondeu aos discentes da referida instituição, de 639 alunos, foi utilizada uma amostra aleatória de 50 alunos. Por sua vez, o instrumento de coleta de dados utilizado foi o questionário. Os resultados demonstram que os principais pontos de satisfação da qualidade UFPB Virtual do Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB foram: a home page, plataforma, o ambiente virtual de aprendizagem (fóruns e biblioteca virtual), os professores, tutores presenciais, material didático, e a estrutura física do pólo de apoio presencial (Biblioteca e coordenação). Já os pontos a serem melhorados foram: disponibilidade dos professores em atenderem aos alunos, o ambiente virtual de aprendizagem (chats), as sugestões apresentadas pelos alunos nos fóruns e instrumento de avaliação e a estrutura física (laboratório de informática e sala de aula presencial). Por fim, os dados elucidaram que a UFPB Virtual do pólo presencial – UAB – Itaporanga-PB, apresentou bons índices de qualidade, uma vez que diante das respostas de seus discentes a mesma evidenciou serviços de qualidade.

Palavras- chaves: Qualidade, Serviços, Ensino à Distância.

LOPES, R.V. **Qualidade em Serviços no Ensino à distância do Pólo de Itaporanga-PB, sob a ótica dos discentes.** 2011. 70f. Monografia (graduação). Universidade Estadual da Paraíba. Patos, 2011.

ABSTRACT

The present monograph has as objective to analyze the level of quality of services at the Universidade Federal da Paraíba (UFPB) Virtual university center of presence support – Universidade Aberta do Brasil (UAB) – Itaporanga-PB in perception of their students, for that was presented definitions of quality, service management and distance learning. By the way, it was used for exploratory and descriptive research. The technique procedure used was the literature research. Therefore, the universe of the survey corresponded to the students of that institution, 639 students, it was used a random sample of 50 students. In turn, the data collection instrument used was a questionnaire. The results show that the main points of satisfaction with the quality UFPB Virtual University Campus Classroom Support - UAB – in Itaporanga-PB were: The home page, platform, virtual learning environment (forums and virtual library), teachers, presence tutors, materials, and physical structure of the support pole face (Library and coordination). Ever the points to be improved include: the availability of teachers to meet the students, the virtual learning environment (chat), suggestions made by students in forums and assessment tool and the physical structure (the computer lab and classroom attendance). Finally, the data elucidated that the Virtual UFPB pole face - UAB - Itaporanga-PB, had good quality scores, as in face of his students showed the same quality services.

Key-words: Quality, Service, Distance Learning.

LISTAS DE TABELAS

Tabela 1 – Distribuição de frequência da qualidade do AVA dos discentes entrevistados da UFPB virtual de Itaporanga-PB..... 50

Tabela 2 – Distribuição de frequência da Estrutura física do pólo Presencial de Itaporanga-PB..... 55

LISTAS DE GRÁFICOS:

Gráfico 1: Referente ao sexo.....	42
Gráfico 2: Referente a faixa etária.....	43
Gráfico 3: Referente ao estado civil	43
Gráfico 4: Referente onde estudou o Ensino Médio.....	44
Gráfico 5: Trabalha.....	44
Gráfico 6: Quantas horas por dia.....	45
Gráfico 7: Possui Curso Superior.....	45
Gráfico 8: Referente aos cursos que os discentes estão matriculados	46
Gráfico 9: Referente há quanto tempo não estudava.....	47
Gráfico 10: Referente ao semestre que os discentes entrevistados cursam.....	47
Gráfico 11: Referente à home Page.....	48
Gráfico 12: Referente à disposição do conteúdo da plataforma.....	49
Gráfico 13: Referente à disponibilidade dos professores em atenderem aos alunos.....	49
Gráfico 14: Referente à preocupação dos professores com os alunos, presente na plataforma.....	51
Gráfico 15: Referente às sugestões apresentadas pelos alunos nos fóruns e instrumentos de avaliação e discussão aos professores.....	52
Gráfico 16: Referente aos serviços prestados pelos tutores presenciais.....	53
Gráfico 17: Referente à qualidade do material didático.....	54
Gráfico 18 Referente às avaliações presenciais com o material didático.....	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Três eras ou estágio do movimento da administração da qualidade.....	17
Figura 2: Logotipo da prefeitura Municipal de Itaporanga-PB	30
Figura 3: logotipo da Universidade Aberta do Brasil	30
Figura 4: logotipo da Universidade Federal da Paraíba Virtual	30

LISTA DE SIGLAS

ANDIFES - Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior

AVA- Ambiente Virtual de Aprendizagem

CAPES - Diretoria de Educação a Distância da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

DED - Diretoria de Educação a Distância

EAD- Ensino à distância

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IDEB - Índice de Desenvolvimento da Educação Básica

IDH - Índice de Desenvolvimento Humano

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

IPES - Instituição Pública de Ensino Superior

LBD - Lei de Diretrizes e Bases da Educação

MEC - Ministério da Educação

PDE - Plano de Desenvolvimento da Educação

PUC - Pontifícia Universidade Católica

SEED - Secretária de Educação a Distância

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

UAB - Universidade Aberta do Brasil

UEPB - Universidade Estadual da Paraíba

UFPB – Universidade Federal da Paraíba

UnB - Universidade de Brasília

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	14
CAPÍTULO I - QUALIDADE EM SERVIÇOS NO ENSINO A DISTÂNCIA.....	16
1.1 Origem da Qualidade	16
1.2 Definições de Qualidade	19
1.3 Gestão de Serviços	20
1.4 A Importância da Qualidade na Gestão de Serviços	21
1.5 Dimensões da Qualidade em Serviços	22
1.6 Qualidade e a Satisfação do Cliente	24
1.7 O Ensino Superior à Distância	25
CAPÍTULO II CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO.....	30
2.1 Identificação do Pólo.....	30
2.2 A Universidade Aberta do Brasil.....	31
2.3 Pólos de Apoio Presencial.....	34
2.4 A Universidade Federal da Paraíba Virtual.....	35
2.5 Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB.....	36
CAPÍTULO III METODOLOGIA	38
3.1 Tipos de Pesquisa	38
3.2 Universo e Amostra	39
3.3 Critérios de Inclusão E Exclusão	39
3.4 Coletas de Dados	40
3.5 Aspectos Éticos	40
3.6 Tratamento e Exposição dos Dados.....	41
CAPÍTULO IV APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	42
4.1 Parte I – Perfil do Respondente.....	42
4.2 Parte II – Sobre Qualidade em Serviços.....	48
CONCLUSÃO	57
REFERÊNCIAS.....	59
ANEXOS.....	62
APÊNDICE	67

