

## INTRODUÇÃO

Com o advento da globalização e o crescimento das tecnologias, os consumidores estão cada vez mais exigentes, ou seja, para uma empresa se manter no mercado é necessário prestar serviços com qualidade de maneira holística e contínua.

Tanto que as empresas de serviços dependem da qualidade do seu atendimento para conquistar a preferência de seus clientes externos, entretanto, é de clientes internos felizes que surge um bom atendimento, o funcionário de uma empresa de serviço insatisfeito ele tende a ser descortês com o cliente externo, dificultando as atividades operacionais e orçamentárias (COBRA, 2004).

Deste modo, a qualidade em serviços, nos últimos anos, passou a ser não apenas uma necessidade, mas, uma questão de sobrevivência das organizações. Trata-se, entretanto, não apenas de uma expressão que faz parte do dia-dia, como, também de um diferencial estratégico, exercendo um papel de suma importância em todos os segmentos, ou seja, de organizações públicas ou privadas aos indivíduos (BERNADO, 2009).

Nesse contexto e motivado pela importância da clientela, o presente trabalho buscou elucidar a “qualidade em serviços no ensino à distância da Universidade Federal da Paraíba (UFPB) Virtual no Pólo Universitário de Apoio Presencial – Universidade Aberta do Brasil (UAB) – Itaporanga-PB sob a ótica dos discentes”, pois, propiciar serviços de qualidade que ofereçam satisfação aos alunos e criar um ambiente que privilegie é a nova tendência nas instituições de ensino à distância.

Dessa forma, a partir da seguinte problemática: qual o nível de qualidade nos serviços no ensino à distância da UFPB Virtual do Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB segundo seus discentes? Buscou-se no geral, analisar o nível da qualidade dos serviços da UFPB Virtual do Pólo de apoio presencial de Itaporanga-PB sob a ótica dos seus discentes. Ainda, elegeram-se os seguintes objetivos específicos:

- Identificar o perfil dos discentes da UFPB Virtual do pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB;
- Avaliar o índice de satisfação dos discentes a cerca dos serviços prestados pela UFPB Virtual e o pólo;
- Propor possíveis melhorias a UFPB Virtual e o pólo de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB.

Em todos os tipos de instituições de ensino à distância superior, a prestação de serviços de qualidade é um trabalho árduo, em que os gestores que são responsáveis pelo gerenciamento vão direcionar rumo aos objetivos da mesma. “A qualidade se converte assim em uma meta compartilhada, no que todos dizem buscar” (ENGUITA, 2007 p.95).

Assim, o presente estudo da percepção dos discentes quanto à qualidade dos serviços prestados é extremamente viável e oportuno, diante das necessidades exigidas pelo atual mercado, pela qualificação das pessoas no ensino superior, facilitando assim, o ensino à distância mais perto de todos, por isto, a adequação de prestação dos serviços deve ser analisada em sua totalidade.

Considera-se, além disso, o tema de muita importância, principalmente pela sua ascensão na modalidade de ensino superior à distância no Brasil, as instituições precisam cada vez mais obter qualidade em serviços e acompanhar de maneira sistemática a satisfação dos seus discentes.

A relevância da pesquisa, portanto, é fazer uma avaliação da qualidade em serviços sob a ótica dos discentes, a fim de verificar a prestação como um todo, uma vez que, os universitários estão cada vez mais exigentes e conscientes a procura da qualidade referida nas propostas de universidade virtual.

Quanto à estrutura do trabalho, este foi dividido da seguinte forma:

**Cap. I - Referencial Teórico:** apresentam-se os aspectos conceituais da área e do tema estudado, relativos a qualidade em serviços.

**Cap. II – Caracterização da organização – o objeto de estudo:** descrição da Instituição investigada.

**Cap. III – Metodologia: apontam aspectos como:** tipos de pesquisas, universo pesquisado e amostra, instrumento de coleta dos dados, dentre outros aspectos.

**Cap. IV – Apresentação dos Resultados e Discussões:** demonstração dos resultados durante a coleta de dados da pesquisa.

Finalmente, apresentam-se a **Conclusão** do trabalho, **Referências, Anexos e Apêndice.**

## CAPÍTULO I

### QUALIDADE EM SERVIÇOS NO ENSINO A DISTÂNCIA

#### 1.1 ORIGEM DA QUALIDADE

Para facilitar o entendimento do tema abordado, faz-se necessário entender qual a origem da qualidade. Assim, é necessário analisar o histórico e sua evolução, para que, posteriormente, haja uma melhor compreensão.

Destarte, mesmo a qualidade sendo uma das preocupações colocadas em pauta em toda e qualquer organização, a questão da qualidade é algo muito antigo. Lucinda (2010, p.4) explica que “no código de Hamurabi, primeiro código de leis escritas que se tem notícia, já se percebia a preocupação com a qualidade e com a satisfação dos clientes”.

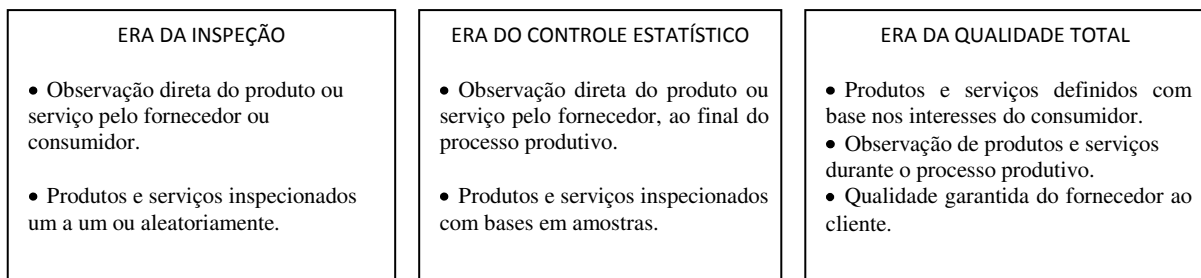
De acordo com Oliveira (2004) apud Lucinda (2010, p.4):

Por volta de 2.150 a.C., o código de Hamurabi já demonstrava uma preocupação com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas na época, de tal forma que, se um construtor negociasse um imóvel que não fosse sólido o suficiente para atender sua finalidade e desabasse, ele, construtor, seria imolado.

É válido ressaltar que a preocupação com a qualidade é uma questão que a humanidade vem sempre discutindo, desde tempos bastante remotos, pela qual sempre esteve presente para tentar satisfazer as pessoas.

Ao longo dos anos, os conceitos, as metodologias e as ferramentas relacionadas à qualidade evoluíram, a qualidade passou a ser muito importante para as organizações a partir do advento da produção em larga escala, então, foi a partir da década de 20 que a qualidade passou a ser vista como uma função gerencial, distinta das outras funções da organização (LUCINDA, 2010).

De acordo com Maximiano (2011), a história da evolução que transformou o controle tradicional da qualidade na moderna administração da qualidade total apresenta três períodos, filosofias ou eras principais: inspeção, controle estatístico e qualidade total, apresentadas na figura 1:



**FIGURA 1: Três eras ou estágios do movimento da administração da qualidade.**

**FONTE: Adaptado de Maximiano (2011, p.163).**

Através da figura 1, pode-se observar que, através das diferentes eras da qualidade, foram feitas diversas transformações, em que os produtos e serviços buscando a melhoria contínua e abrangente através dos tempos até chegar ao estágio que melhor atendesse as exigências dos clientes.

Segundo Maximiano (2011), a ênfase da inspeção é separar o produto bom do produto defeituoso através da observação direta. Essa mentalidade influenciou desde os gregos até o renascimento, alcançou a fabricação artesanal na passagem do século XIX para XX e está presente até hoje.

Então, o autor acima, explica que na a era do controle estatístico com a ascensão da grande empresa industrial e da produção massificada, tornou-se favorável ao surgimento do controle estatístico da qualidade, pela qual se baseia na amostragem. Já a qualidade total predomina nos dias atuais, com o objetivo de melhor atender as necessidades e expectativas dos consumidores.

Na acepção de Lucinda (2010, p.6) “as diferentes eras da qualidade nos mostram que, ao longo dos anos, em função das mudanças econômicas e sociais, os conceitos e ferramentas da qualidade foram se aprimorando para se adaptar as novas realidades”.

Diante de tal questionamento, é notório presumir que as eras da qualidade são até hoje utilizadas no processo gerencial de qualquer organização, porém, as empresas buscam trabalhar de maneira sistêmica para melhor atender os clientes internos e externos.

Entretanto, qualidade era algo com qual as empresas não se preocupavam. Principalmente as empresas ocidentais, logo depois da segunda grande guerra, a economia americana vitoriosa tinha um belo parque industrial instalado, então, os americanos tinham dinheiro para gastar sem precisar se preocupar com outra coisa senão adquirir tudo que era produzido no país, assim, o que se produzia se vendia (CRUZ, 2008).

Mais ainda Cruz (2008), comenta que os japoneses, entretanto, derrotados, tiveram seu parque industrial destruído e sua economia ameaçada de colapso por conta do esforço de guerra que fora inútil. O autor explica que tudo que os japoneses produziam era encarado como “lixo” e, dificilmente, conseguia mercado no exterior.

Dessa forma, a diferença do Japão para os Estados Unidos, era muito grande, com isso, foi verificado que o Japão precisava melhorar seus produtos.

Entretanto, foi nessa atmosfera que o Dr. Edwards Deming, estatístico americano, foi convidado para ir ao Japão ensinar como melhorar a qualidade através de métodos de controle estatístico (CRUZ, 2008).

O primeiro contato de Dr. Deming com o Japão se deu em 1946, quando ele empreendeu uma viagem a vários países, sob o patrocínio do departamento de guerra norte-americano, já em 1948, deu-se a segunda visita ao Japão, desta vez, patrocinada pelo ministério da defesa, mas foi apenas na terceira viagem, em 1950, que ele começou a ensinar métodos estatísticos para a indústria (MOREIRA, 2008).

A partir daí, a história do Japão moderno está indelévelmente associada à presença do Dr. Deming, tendo sido o grande propulsor da adoção dos sistemas da qualidade naquele país, foi de 1947 a 1951, a presença dele foi tão marcante que neste ano o JUSE (Japanese Union of Scientist and Engineers) instituiu o Prêmio Deming, em duas versões. Uma para o estudioso que tivesse desenvolvido a melhor teoria estatística e outra para a empresa que melhor tivesse aplicado os métodos estatísticos na produção de bens e serviços (CRUZ, 2008).

Assim, Cruz (2008, p. 225) continua a destacar que “enquanto isto, na América do Norte, ninguém se preocupava com qualidade, muito menos com o Dr. Deming, que era praticamente um desconhecido”.

Sendo assim, preocupar com qualidade estava muito distante dos americanos, pois, não procuravam saber o nível de satisfação dos clientes.

Ao longo da década de 1980, quando se tornou mais e mais conhecido nos Estados Unidos, o Dr. Deming foi ampliando suas ideias acerca do controle da qualidade (MOREIRA, 2008).

Outro grande nome relacionado com a qualidade é o Dr. J.M. Juran, também americano e engenheiro, pois, ele foi, por mais de 70 anos uma das pessoas que mais pensaram em qualidade e a tornaram viável por meio de uma metodologia de gerenciamento para a qualidade (CRUZ, 2008).

Portanto, os estudiosos da qualidade contribuíram de forma efetiva e, hoje, a gestão da qualidade é empregada na empresa em sua totalidade para manter os clientes na empresa, pois se no passado a concorrência era mínima, agora no presente é exigente e competitiva.

## 1.2 DEFINIÇÕES DE QUALIDADE

Ao referenciar o conceito de qualidade dá ideia de algo/ou superioridade em que para se chegar a tal ensejo as pessoas, organizações, produtos e serviços trabalham para satisfazer o cliente exigente no atual mercado competitivo e globalizado.

Para Juran (1991 p.15) “qualidade é a totalidade das características de um produto ou serviço relacionadas com a habilidade em satisfazer às necessidades implícitas ou declarada”. Segundo J. Lobos (1991, p.18), “qualidade é a condição de perfeição, ou se preferir, do exato atendimento das expectativas do cliente. Pode ser atribuída a qualquer coisa ou ação, integrante ou resultado de um processo”.

Visto que a qualidade também é atribuída como perfeição, para o atendimento das expectativas, a partir das necessidades dos clientes em que os processos deveram acontecer de forma contínua e organizada.

Segundo Paladini (2007, p.44) “qualidade é um conceito dinâmico – ou seja, é uma noção que trabalha com referenciais que mudam ao longo do tempo, às vezes, de forma bastante acentuada”. Já na concepção de Queiroz (1995, p.13) “definir qualidade é uma tarefa difícil. Qualquer tentativa neste sentido enfocará apenas algumas de suas características, deixando outras possíveis abordagens”.

Sendo assim, é pertinente analisar que as definições de qualidade é uma dinamicidade que vem mudando ao longo tempo e a suas principais características vem ganhando uma diversidade de adaptações.

Em suma, qualidade significa diferentes coisas para diferentes pessoas, há quem diga que existem tantas definições para qualidade quantas pessoas existem para defini-la. (LUCINDA, 2010). Entretanto, “qualidade é uma palavra que faz parte do dia-dia e desempenha um papel importante em todos os tipos de organizações e em muitos aspectos da vida das pessoas”. (MAXIMIANO, 2011, P.155).

Diante dos conceitos abordados, fica evidente que buscar um conceito de qualidade é complexo por sua subjetividade, sendo assim, alguns estudiosos relatam diferentes visões

sobre o tema, mas todos entram em consonância referente ao focar que é uma tendência no atual mercado.

### 1.3 GESTÃO DE SERVIÇOS

A gestão de serviços é uma das ferramentas discutidas pelos atuais gestores, em que proporcionam resultados positivos, pois, quando empregada a partir de ações estratégicas melhoram o nível de satisfação dos funcionários e clientes.

De acordo com Kotler (2000, p.42), “serviço é qualquer ato ou desempenho que uma parte possa oferecer a outra e que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico”.

Assim, é uma ação, desenvolvida pelas pessoas atuantes em alguma atividade para que possa estabelecer uma comunicação eficaz e propiciar uma sinergia no ambiente.

Na opinião de Bretzke (2000, p.214) “serviço é qualquer atividade ou benefício intangível que uma parte pode oferecer a outra e que não resulte na posse de algo. Já na concepção de Cobra (2003, p.233) “em uma definição genérica, serviços poderiam ser entendidos como tarefas intangíveis que satisfaçam as necessidades do consumidor final e usuários de negócios”.

Dessa forma é notório visualizar as atividades e benefícios oferecidos pelos colaboradores, pela qual a prática de gestão das organizações visa atrair um número significativo de pessoas interessadas.

Então, para uma melhor compreensão Kotler (1998, p.414), destaca quatro características importantes:

Intangibilidade – os serviços são intangíveis, ou seja, não podem ser vistos, provocados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos.

Inseparabilidade – os serviços são produzidos e consumidos simultaneamente, se o serviço for prestado por uma pessoa ela faz parte do mesmo. Há uma interação fornecedor-cliente.

Variabilidade – os serviços são altamente variáveis, pois estes dependem de quem executa e quando são prestados.

Perecibilidade – os serviços não podem ser estocados, para serem vendidos ou consumidos posteriormente.

Dessa forma um serviço por ser intangível precisa ser trabalhado em sua totalidade, por isso a variabilidade depende do prestador, sabendo que é inseparável e não podem ser estocados.

Sendo assim, é importante conhecer as principais características de um serviço para atender melhor as demandas e manter um equilíbrio necessário para a sobrevivência no atual mercado.

Com frequência, novos serviços são introduzidos com base nas opiniões subjetivas de gerentes e de funcionários com respeito ao que deveriam ser e se eles terão sucesso, em vez de se basearem em proposições objetivas que incorporem dados sobre as percepções dos clientes, das necessidades do mercado e da exequibilidade dos mesmos (ZEITHAML e BITNER, 2003).

Também, é necessário enfatizar que os gerentes e os colaboradores trabalham sobre diversas maneiras para melhor atender, pois, é notória a ênfase das percepções dos clientes que são analisadas nas empresas.

Portanto, em linhas gerais, é importante frisar que a gestão de serviços é uma das tendências questionadas e debatidas pelos atuais gestores e colaboradores das organizações, em que ao pesquisar a percepção enfatiza os desejos e as necessidades dos clientes.

#### **1.4 A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE NA GESTÃO DE SERVIÇOS**

A qualidade em serviços é sem dúvida essencial para o funcionamento de qualquer empresa, pois a realização de um serviço de qualidade é importante para a satisfação do cliente.

Segundo Moller (2002, p.155) “a qualidade do serviço é julgada tanto pelo receptor (o cliente) como pelo provedor (a organização de serviços)”.

É perceptível que a forma de prestação de serviços é percebida tanto pelos clientes como os colaboradores da empresa, pois, o julgamento é quem vai avaliar a qualidade ofertada.

Do ponto de vista Albrecht apud Las Casas (1997, p.16) “qualidade em serviços é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator tenha para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém”. O autor destaca que, em outras palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação, agregando valor à organização.

Dentro desta linha, é importante ressaltar que a experiência ajuda a resolver os problemas, entretanto, a necessidade e as expectativas dos clientes tem que ser analisado em sua totalidade para uma posterior satisfação.



Um bom serviço é aquele que atende as necessidades e desejos do cliente e não aquele que atende as restrições da empresa, então o serviço pode ser um fator chave para o sucesso ou fator crítico para fracasso estratégico, conforme seu nível de qualidade (MARQUES, 2006).

No entanto, no setor de serviços não há nada mais importante do que se diferenciar pela qualidade, por isso, o serviço é essencial, o básico de uma oferta, pode se tornar uma diferença, desde que no mercado não se encontre serviço prestado de forma satisfatória (LAS CASAS, 2008).

Para tanto, o serviço, para ser considerado de qualidade, ele tem que atender não somente os designo organizacionais, mas, sobretudo as expectativas dos clientes, por isso, são necessárias desenvolver mecanismo para se manter no mercado atual.

Assim, prestar um serviço de qualidade é um desafio constante para os atuais gestores, no entanto deve ter um treinamento contínuo para que possa atender a demanda cada vez mais exigente.

## **1.5 DIMENSÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS**

Outro importante fator a ser analisado na qualidade em serviços é as dimensões, desta forma, os gestores poderiam melhorar os processos para melhor atender os seus clientes.

De acordo com (Zeithaml e Bitner 2003, p.93) “pesquisadores sugerem que os clientes não percebem a qualidade como um conceito unidimensional – ou seja, as avaliações dos clientes acerca da qualidade incluem percepções de múltiplos fatores”.

É válido ressaltar que as avaliações dos clientes direcionam para o sucesso ou fracasso da organização, pois, é de suma importância conhecer as dimensões a cerca da qualidade em serviços.

Na opinião de Almeida (2001, p.61) “características da qualidade (ou dimensão) em serviços são aspectos pelos quais o cliente julga a qualidade de serviço oferecido por você ou sua empresa”.

Sendo assim, o cliente é quem faz juízo de valor da qualidade de qualquer prestação de serviço, em que ele tem a percepção de não apenas uma etapa, mas, ele faz uma análise detalhada de todos os momentos de atendimentos, em que se algum estiver falho, ele certamente sairá descontente e a impressão negativa é prejudicial para a empresa.

Entretanto, Zeithaml e Bitner (2003) explicam que alguns pesquisadores descobriram que os consumidores consideram cinco dimensões em suas análises sobre a qualidade dos serviços, são elas:

- Confiabilidade. A habilidade para executar o serviço prometido de modo seguro e preciso.
- Responsabilidade. A vontade de ajudar os clientes e de prestar serviços sem demora.
- Segurança. O conhecimento dos funcionários aliado à simpatia e à sua habilidade para inspirar credibilidade e confiança.
- Empatia. Cuidado, atenção individualizada dedicada aos clientes.
- Tangíveis. Aparência das instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais impressos.

Dentro desta linha, é possível identificar que estas são as dimensões detectadas pelos clientes, assim, precisam ser contínua e abrangente, acompanhada e mensurada para que possa ser bem visto no mercado atual.

Assim, é notório destacar que o serviço prestado deve ser de confiança, como prometido ao cliente, responsável com prazos de entrega, segurança para garantir a credibilidade, ser empático com os clientes e tornar, cada vez mais, os serviços tangíveis, com estas dimensões tornam os serviços satisfatórios.

Para tanto, Zeithaml e Bitner (2003) comentam que essas dimensões representam o modo como os clientes organizam em sua mente a informação sobre a qualidade de serviços, pois, é essencial para qualquer organização analisar as dimensões como estratégia competitiva.

Os clientes utilizam essas cinco dimensões para fazer julgamentos sobre a qualidade dos serviços, com base na comparação entre o serviço esperado e o serviço percebido. A diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é uma medida da qualidade do serviço; a satisfação é negativa ou positiva (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2010).

Assim, fica evidente como o cliente observa os serviços, para tanto analisar as dimensões é uma das maneiras de buscar a eficiência, em que traz os requisitos esperado pela maioria das pessoas, então as organizações ao se atentarem para as dimensões elas terão sucesso mediante os consumidores cada vez mais exigente, informado, ousado e competitivo.

## 1.6 A QUALIDADE E A SATISFAÇÃO DO CLIENTE

No atual mercado competitivo, a satisfação do cliente é uma busca que vem intensificando a cada dia, satisfazer o consumidor ao prestar um serviço de qualidade é um desafio para os atuais gestores que trabalham para sobrevivência organizacional.

Em serviços, a avaliação da qualidade surge ao longo do processo de prestação do serviço, em que cada contato com um cliente é referido como sendo um momento de verdade, uma oportunidade de satisfazer ou não ao cliente, sendo que a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado (FITZIMMONS e FITZIMMONS, 2010).

Então, a qualidade dentro do moderno enfoque da qualidade, é definida a partir das necessidades e do interesse do cliente, pela qual deseja dispor de produtos ou serviços livres de deficiências, em que a ausência de deficiências permite satisfazer ao cliente e, ao mesmo tempo, evitar os custos da não-qualidade (MAXIMIANO, 2011).

Quando se excedem as expectativas, o serviço é percebido como de qualidade excepcional e, também, como uma agradável surpresa. Quando, no entanto, não atende às expectativas, a qualidade do serviço passa a ser vista como inaceitável. Quando se confirmam as expectativas, pela percepção do serviço, a qualidade é satisfatória (FITZIMMONS e FITZIMMONS, 2010).

Sob esta visão, é nítido observar que a percepção do cliente faz parte de uma avaliação detalhada sob determinado serviço, em que se inicia a partir do momento em que o mesmo só pode ocorrer no momento do contato entre colaborador-cliente.

Para Matos (2009, p.112) “o vínculo entre a satisfação dos funcionários e a satisfação dos clientes cria uma relação de co-responsabilidade entre as empresas e os funcionários”. O autor comenta que em razão disso, o nível de satisfação dos clientes internos é um importante indicador dos esforços da empresa no sentido de melhorar a satisfação dos clientes externos e o desempenho operacional.

Dentro desta perspectiva, os colaboradores internos precisam estar motivados para que possam transferir essa motivação para os clientes de forma positiva, por isso, essa responsabilidade é dever dos gestores.

Entretanto, a melhor oportunidade de surpreender clientes é quando os prestadores de serviços e os clientes interagem durante a execução do serviço, sendo assim, os clientes fazem experiências diretas acerca das habilidades de serviços e do “tom” com que os serviços são prestados (ZEITHAML e BITNER, 2003).

Dentro desta linha, os clientes e as expectativas devem melhorar a partir de inovações no serviço prestado para despertar interesses, pois é imprescindível para o desenvolvimento organizacional.

Sendo assim, Zeithaml e Bitner (2003, p. 87) explicam que “os clientes percebem os serviços em termos da qualidade dos serviços e de quão satisfeitos eles estejam com respeito ao conjunto total de suas experiências de serviços”.

Como referenda do autor supracitado, qualidade e satisfação são termos importantes, pois, são pressupostos essenciais para ser trabalhada de forma organizada e sistemática, em que os clientes querem a cada dia satisfação contínua e interativa.

Entretanto, é evidente constatar que a satisfação do cliente é uma tendência que precisa ser revisada sempre e, com isto observar e tentar mensurar o padrão de qualidade ao acompanhar os serviços prestados em sua totalidade.

## **1.7 O ENSINO SUPERIOR À DISTÂNCIA**

Uma das propostas debatidas, atualmente no ensino superior é o EAD (ensino à distância), tendo em vista que hoje, o mercado exige cada vez, mais pessoas qualificadas, pois, essa modalidade é uma oportunidade de aprendizagem inserido no contexto de uma realidade próxima de todos.

Entretanto, para facilitar o atendimento acerca do tema abordado faz necessário fazer algumas considerações gerais sobre a educação à distância, para uma posterior compreensão.

A educação à distância surgiu na Europa na primeira metade do século XIX, sendo a corrente mais predominante a que registra na Suécia, em 1883, sendo a primeira experiência nesse campo de ensino, entretanto poucos anos mais tarde, programas de ensino por correspondência surgem na Inglaterra (1840) e Alemanha (1856), com experiências semelhantes no continente sul em 1874, e nos Estados Unidos da América, assim gradualmente, outros países passaram a adotar metodologias de EAD, que chega por fim no Brasil em 1904 (ALVES, 2006).

Para tanto, Alves (2006) explica que nesses mais de 170 anos transcorridos desde aquela primeira experiência sueca, a EAD passou por significativos avanços, sendo importante marco referencial a criação do sistema rádio-educativo e, mais tarde, a utilização do telefone, cinema, televisão e internet para fins educacionais, meios, que, ao lado dos correios, são ferramentas essenciais para o processo de aprendizagem.

Na visão de Nunes (2001), no âmbito da EAD a situação é um pouco diversa, em parte por causa de sua própria história e também da consequência dos preconceitos ainda existentes como respeito ao potencial e a qualidade da educação à distância.

Sendo assim, é notório presumir que o ensino à distância há muitos anos vem sendo empregada como ferramentas de aprendizagem, no entanto, no ensino superior essa prática começou há alguns anos.

Somente em 1994, com a expansão da internet nas Instituições de Ensino superior (IES) e com a publicação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) - Lei 9.394/96 de dezembro de 1996, a EAD foi oficializada, entretanto nesse mesmo ano surgem os primeiros cursos apoiados pela internet e por videoconferência, assim, em 1997 começaram a ser produzidos pelas universidades brasileiras os primeiros Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) (LINDEN e ASSIS, 2006).

Dessa forma, Linden e Assis (2006) comentam que o Brasil não perdeu tempo nesta área e já em 1995 produzia soluções próprias com os sistemas Anhembi Morumbi em São Paulo, Universidade Federal de Pernambuco, Universidade Federal de Santa Catarina, Faculdade Carioca no Rio de Janeiro e Universidade Federal de São Paulo (Escola Paulista de Medicina), também estas universidades, além da Universidade de Brasília (UnB) e da Pontifícia Universidade Católica (PUC), são responsáveis pela chegada e implantação no Brasil dos recursos da 3ª geração de educação à distância.

Para Llamas (1986) apud Aretio (2001, p.10) “a educação a distância é uma estratégia educativa baseada na aplicação da tecnologia á aprendizagem sem limitação de lugar, tempo, ocupação ou idade dos estudantes”.

Dentro desta perspectiva, a educação à distância é vista como algo sem limites, em que há flexibilidade no que tange desde ao tempo disponível dos alunos até a idade.

De acordo com Moore e Kearsley (2007, p.2):

A educação à distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local de ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instituição, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais.

Assim, a EAD superior é uma tendência que exige esforço, comunicação e técnicas que devem ser utilizadas para obtenção de conhecimento e aprendizagem.

É nesse contexto, que a modalidade à distância começa a ganhar importância, pois, se antes era associada a cursos de baixa qualidade, uma educação marginalizada e sem reconhecimento como modalidade educativa com características próprias, agora se apresenta como possibilidade concreta de viabilizar o acesso a educação de qualidade, com interação humana e interatividade e sem limitação de espaço físico (LINDEN e ASSIS, 2006).

Segundo Paz et al (2006,p.331), “uma das características fundamentais da EAD é a utilização de tecnologias para medir o contato aluno-professor, aluno- instituição, aluno-conteúdo e na maioria das vezes aluno-aluno”.

Dentro desta linha, é necessário desenvolver uma boa socialização entre aluno e professor, tendo em vista que um curso a distância é de fundamental importância.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é um espaço fecundo de significação onde os seres humanos e objetos técnicos interagem, potencializando a construção de conhecimentos, como também a aprendizagem (SANTOS, 2006).

Assim, de uma maneira geral, os ambientes de chat são conhecidos como sala de bate-papo, que permitem a interação entre alunos, professores e convidados, em tempo real, em salas de discussão de diferentes assuntos e interesses, já o fórum de discussão pode ser definido como um website que tem por exclusiva finalidade receber perguntas sobre um determinado assunto e deixá-las disponíveis para que outras pessoas possam respondê-las ou consultá-las (VAVASSORI e RAABE, 2006).

Então, o AVA é um sistema que reúne diversos recursos interativos, para que possa ocorrer a socialização virtual entre alunos e professores interessados sob determinado assunto.

O EAD, no contexto da universidade, tendo em vista a formação de especialistas, pois tem que apostar na confluência da qualidade formal e política, formando o cidadão consciente e ainda tecnologicamente aparelhado (DEMO, 1991 apud MATA 2001).

Sob o ponto de vista social, o EAD, como qualquer forma de educação, não apenas deve pretender ser, mas, precisa certamente se realizar como uma prática social significativa e consequente em relação aos princípios filosóficos de qualquer projeto pedagógico em busca da autonomia, do respeito à liberdade e da razão. (LOBO NETO, 2001).

Visto que o EAD superior é uma prática social empregada na atualidade, pois, é ideal visualizar a inclusão digital de maneira sistemática ao trabalhar uma proposta pedagógica e organizar as atividades inerentes a essa nova tendência.

De acordo com Sathler (2008), o marco regulatório para a EAD no Brasil tem passado por constantes e recentes mudanças, revisões e aperfeiçoamentos, pois o esforço do Ministério da Educação (MEC) para tentar dar conta de uma realidade que tende a mudar o panorama

educacional brasileiro é um reflexo do que acontecem em boa parte dos países onde as atuais Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) são adotadas em maior escala pela população.

Na Visão de Oliveira (2003, p.211) “a Educação a Distância (EAD) no Brasil é, atualmente, um campo de visível crescimento, mas repleto de polêmicas e desafios”. A percepção do autor é questionar acerca desta modalidade de ensino na concepção dos brasileiros.

Dentro desta linha, Rezek Neto (2008), comenta que no Brasil, como em todo o mundo, a educação a distância passa por um momento de grande crescimento. O autor destaca que são oferecidos, nessa modalidade, desde cursos livres sobre os mais diversos assuntos até o ensino superior, com cursos de graduação e pós-graduação em várias universidades.

Ao passo que os representantes educacionais em todo mundo estão se adequando a essa nova realidade de ensino, em que traz à tona a inclusão das pessoas no ensino superior.

O ensino à distância, a depender do objetivo político, da ciência e dos recursos metodológicos que lhe dê forma, possibilita, como outros modos de ensino, a aquisição de conhecimentos e experiências, o desenvolvimento de habilidades e a formação de hábitos (LUCKESI, 2001).

Outro ensinamento de Oliveira (2003, p.11). “o EAD necessita de proposta pedagógica diferente da educação presencial e ao mesmo tempo tem que ser igual e até mais exigente do que um curso desenvolvido face a face”.

Então, a diferença entre o ensino presencial e o semi-presencial tem que ser tratado e questionado, mas, precisa ter os mesmos objetivos e metas para manter garantia de qualidade da aprendizagem dos alunos.

Na opinião de Lobo Neto (2006, p.409) “mas sabe-se que a construção de critérios de qualidade – seja para a educação à distância, seja para a educação presencial – depende de multiplicar possibilidades de olhar reflexivo sobre o fazer pedagógico”.

Desta forma, a EAD trabalha com uma política diferenciada, assim, a proposta de estudo compete ao conjunto de conhecimentos e aprendizagem de maneira integral, visto que serão desenvolvidos hábitos para posterior formação das atividades exigidas.

Com a preocupação acentuada da qualidade oferecida pelas instituições de EAD viu-se a necessidade de se desenvolver normas de referência para todos os cursos. Estas são chamadas de referenciais de qualidade para a educação à distância, foram inicialmente publicados em 2003 e atualizados em agosto de 2007, pelo MEC (REZEK NETO, 2008).

Desta forma, a busca pela qualidade no ensino superior é uma preocupação vigente e questionada sob diversas maneiras para que a EAD possa ser eficaz e efetiva de maneira segura e confiável.

A regulamentação da educação à distância, mesmo com aspectos merecedores de aperfeiçoamento e reparos, dada a persistência de arraigados preconceitos a favor e contra, já nos apresenta elementos suficientemente consistentes de estímulo para ações significativas e responsáveis em favor de uma educação de qualidade (LOBO NETO, 2006).

Então, a EAD no ensino superior é um desafio para os atuais gestores da educação pelo fato de críticas levantadas por aqueles que cursaram o ensino superior presencial, assim, aprender a partir de experiências, teorias e práticas vivenciadas nesta modalidade é um dos preconceitos que precisam ser quebrados.



## CAPÍTULO II

### CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO

#### 2.1 IDENTIFICAÇÃO DO PÓLO

Dominação: Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB.

Logotipos:



**Figura 2 – Prefeitura Municipal de Itaporanga – PB**  
Fonte: Pólo de Apoio Presencial de Itaporanga-PB.



**Figura 3 – Universidade Aberta do Brasil**  
Fonte: Pólo de Apoio Presencial de Itaporanga-PB.



**Figura 4 – Universidade Federal da Paraíba Virtual**  
Fonte: Pólo de Apoio Presencial de Itaporanga-PB.

Proponente: Prefeitura Municipal de Itaporanga-PB.

Razão Social: Prefeitura Municipal (pólo UAB)

CNPJ: 08.940.694/0001

Coordenadora: Maria de Lourdes Pereira Alves

Cidade: Itaporanga-PB

Endereço: Avenida Padre Lourenço, 328 Centro

E-mail: pólo.itaporangapb@gmail.com

Fone: (83) 34513-3558

## **2.2 A UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL**

A Universidade Aberta do Brasil é um sistema integrado por universidades públicas que oferece cursos de nível superior para camadas da população que tem a dificuldade de acesso à formação universitária, por meio da metodologia da educação à distância. O público em geral é atendido, mas, os professores que atuam na educação básica tem prioridade de formação, seguidos dos dirigentes, gestores e trabalhadores em educação básica dos estados, municípios e do Distrito Federal (UAB, 2011).

Então o Sistema UAB foi criado pelo Ministério da Educação no ano de 2005, em parceria com a ANDIFES (Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior) e empresas estatais, no âmbito do fórum das estatais pela educação com foco nas políticas e a gestão da educação superior. Trata-se de uma política pública de articulação entre a Secretária de Educação a Distância – SEED/MEC e a Diretoria de Educação à Distância – DED/CAPES com vistas à expansão da educação superior, no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE (UAB, 2011).

Contudo, o sistema UAB foi instituído pelo Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, para “o desenvolvimento da modalidade de educação à distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no país”. Fomenta a modalidade de educação a distância nas instituições públicas de ensino superior, bem como apóia pesquisas em metodologias de inovadoras de ensino superior respaldadas em tecnologia de informação e comunicação. Além disso, incentiva a colaboração entre União e os entes federativos e estimula a criação de centros de formação permanentes por meios dos pólos de apoio presencial em localidades estratégicas (UAB, 2011).

Assim, o sistema UAB propicia a articulação, a interação e a efetivação de iniciativas que estimulam a parceria dos três níveis governamentais (federal, estadual e municipal) com as universidades públicas e demais organizações interessadas, enquanto viabiliza mecanismos alternativos para o fomento, a implantação e a execução de cursos de graduação e pós graduação de forma consorciada (UAB, 2011).

Dentro desta perspectiva, segundo site da (UAB, 2011) evidencia que ao plantar a semente pública de qualidade em locais distantes e isolados, incentiva o desenvolvimento de municípios com baixos IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) e IDEB (Índice de Desenvolvimento da Educação Básica). Desse modo, funciona como um eficaz instrumento para a universalização do acesso ao ensino superior e para requalificação do professor em outras disciplinas, fortalecendo a escola no interior do Brasil, minimizando a concentração de oferta de cursos de graduação nos grandes centros urbanos e evitando o fluxo migratório para as grandes cidades.

Por isso, o Sistema UAB funciona como articulador entre as instituições de ensino superior e os governos estaduais e municipais, com vistas a atender às demandas locais por educação superior. Essa articulação estabelece qual instituição de ensino deve ser responsável por ministrar determinado curso em certo município ou certa microrregião por meio dos pólos de apoio presencial (UAB, 2011).

De acordo com o Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005, define a Educação a Distância (EAD) como a modalidade educacional no qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, envolvendo estudantes e professores no desenvolvimento de atividades educativas em lugares ou tempos diversos (UAB, 2011).

Ao passo que os cursos ofertados no âmbito do sistema UAB, sempre oferecidos por Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES), respeitam regras impostas pela legislação vigente e as regras internas de cada instituição. Por isso, antes de decidir sobre a sua candidatura é importante que o estudante conheça as regras gerais e as regras específicas que regulamentam cada curso (UAB, 2011).

Entretanto, participam do sistema UAB as universidades públicas (federais, estaduais e municipais) e os institutos federais de educação, ciência e tecnologia. Essas instituições, exclusivamente públicas, são responsáveis pela criação dos projetos pedagógicos dos cursos e por manter sua boa qualidade com base nos referenciais de qualidade para educação superior à distância – SEED/MEC (UAB, 2011).

Para tanto, devem considerar as particularidades da educação à distância, em especial o uso das ferramentas tecnológicas de informação e comunicação e os recursos instalados nos pólos de apoio presencial como suporte para o cumprimento das exigências nos momentos presenciais da educação à distância (UAB, 2011).

Segundo o site da UAB (2011), o sistema UAB se sustenta em cinco eixos fundamentais:

- Expansão pública de educação superior, considerando os processos de democratização e acesso;
- Aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios;
- Avaliação da educação superior a distância tendo por base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC;
- Estímulos à investigação em educação superior a distância no país;
- Financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior à distância.

Assim, os primeiros cursos executados no âmbito do sistema UAB resultaram da publicação de editais. O primeiro edital conhecido como UAB1, publicado em 20 de dezembro de 2005, permitiu a concretização do sistema UAB, por meio da seleção para integração e articulação das propostas de cursos, apresentadas exclusivamente por instituições federais de ensino superior e as propostas de pólos de apoio presencial apresentadas por estados e municípios (UAB, 2011).

Já o segundo edital, publicado em 18 de outubro de 2006, denominado UAB2, diferiu da primeira experiência por permitir a participação de todas as instituições públicas, inclusive as estaduais e municipais (UAB, 2011).

Para o site da UAB (2011), a Diretoria de Educação a Distância da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) fomenta para a atuação das Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES) na oferta de cursos no âmbito da UAB para a realização de:

- Produção e distribuição do material didático impresso utilizado nos cursos;
- Aquisição de livros para compor as bibliotecas;
- Utilização de tecnologias de informação e comunicação para interação entre os professores, tutores e estudantes;
- Aquisição de laboratórios pedagógicos;
- Infraestrutura dos núcleos de educação à distância nas IPES participantes;
- Capacitação dos profissionais envolvidos;
- Acompanhamento dos pólos de apoio presencial;
- Encontros presenciais para o desenvolvimento da EAD.

Desta forma, a UAB torna-se de suma importância dentro de um contexto educacional, pois empregar essa modalidade no ensino superior à distância exige constantemente aperfeiçoamento, com isto aprimora de forma efetiva a inclusão no ensino superior.

### **2.3 PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL**

Os pólos de apoio presencial são unidades operacionais para o desenvolvimento descentralizado pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados à distância pelas instituições públicas de ensino superior no âmbito do Sistema UAB. Mantidos por Municípios ou Governos de Estado, os pólos oferecem a infraestrutura física, tecnológica e pedagógica para os alunos possam acompanhar os cursos à distância (UAB, 2011).

Assim, o pólo de apoio presencial também pode ser entendido como “local de encontro” onde acontecem os momentos presenciais, o acompanhamento e a orientação para os estudos, as práticas laboratoriais e as avaliações presenciais (UAB, 2011).

Dessa forma o objetivo dos pólos é oferecer o espaço físico de apoio presencial em cada região, mantendo as instalações físicas necessárias para atender aos alunos em questões tecnológicas, de laboratório, de biblioteca, entre outras (UAB, 2011).

Então os Municípios e Estado, de forma individual ou em consórcio, são responsáveis por estruturar, organizar e manter os pólos de apoio presencial de acordo com orientações do sistema UAB (UAB, 2011).

Em adição o mantenedor do pólo de apoio presencial deverá proporcionar uma infraestrutura física e tecnológica adequada para o pleno desenvolvimento das atividades referentes aos cursos ofertados. É responsável, ainda, pela contratação de pessoal com vistas à execução das metas e atividades propostas (UAB, 2011).

Além disso, em paralelo às avaliações externas aos pólos de apoio presencial realizadas pela Secretaria de Educação a Distância (SEED/MEC) e pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), o Sistema UAB, com o objetivo de zelar pela qualidade da oferta dos cursos, bem como a infraestrutura dos pólos de apoio presencial, realiza também avaliações in loco (UAB, 2011).

Por outro lado a avaliação de pólos não tem finalidade punitiva, dessa forma visa auxiliar, orientar e dar suporte aos pólos em prol da estruturação e do fortalecimento da educação à distância (UAB, 2011).

Então a equipe de avaliadores in loco dos pólos do Sistema UAB é composta por professores qualificados que tem a incumbência de levantar possíveis necessidades de melhorias, tanto na parte de infraestrutura quanto na parte pedagógica dos cursos oferecidos nos pólos. As conclusões dos avaliadores são encaminhadas a diretoria de educação à distância da CAPES, na forma de relatório, para que sejam tomadas as providências cabíveis. (UAB, 2011).

Sendo assim, o pólo de apoio presencial, visa a atender os cursos de maneira semipresencial para que possa dar suporte aos estudantes, as suas necessidades de aprendizagem e resoluções de problemas, e que atenda de maneira geral as suas perspectivas.

## **2.4 A UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA VIRTUAL**

A Universidade Federal da Paraíba Virtual integra o sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB com a oferta de sete cursos de licenciatura na modalidade à distância: Matemática, Letras, Libras, Pedagogia, Ciências Biológicas, Ciências Agrárias e Ciências Naturais. Em que são utilizados modernas tecnologias da informação e da comunicação e de metodologias inovadoras de ensino (UFPBVIRTUAL, 2011).

Além disso, os cursos são desenvolvidos com base na internet através do ambiente virtual de aprendizagem Moodle (Modular Object Oriented Distance Learning Environment) um programa para computador destinado a auxiliar educadores a criar um curso de qualidade via internet, também são utilizados materiais impressos, CDs, DVDs, Bibliotecas Virtuais e assistência personalizada aos estudantes nos pólos de apoio presencial (UFPBVIRTUAL, 2011).

Assim, o foco da ação da UFPB Virtual é a formação (graduação) de professores leigos atuantes nas escolas públicas e o atendimento da enorme massa de jovens e adultos que residem no interior do Estado e que não têm acesso à educação superior pública. Para cada um desses segmentos, são destinadas 50% das ofertadas a cada ano no vestibular (UFPBVIRTUAL, 2011).

Por isso a UFPB Virtual atua na educação superior, possibilitando educação de qualidade na modalidade à distância, junto aos 26 Pólos Municipais, nos Estados da Paraíba, Pernambuco, Ceará e Bahia, com cursos autorizados pelo MEC e desenvolvidos com o padrão de qualidade UFPB (UFPBVIRTUAL, 2011).

Visto que o quadro docente da UFPB Virtual é formado majoritariamente por professores doutores da UFPB. Também é apoiada de tutores presenciais em todos os pólos

de apoio presencial e tutores a distância e são utilizadas as mais modernas tecnologias (UFPBVIRTUAL, 2011).

Em linhas gerais, fica nítido observar a preocupação da UFPB de trabalhar em prol do ensino de qualidade dos cursos ofertados na modalidade à distância, com essa nova proposta é preciso ser contínuo, abrangente e interativo para que possa manter o padrão estabelecido.

## **2.5 PÓLO UNIVERSITÁRIO DE APOIO PRESENCIAL – UAB – ITAPORANGA-PB**

A cidade de Itaporanga, região do sertão paraibano fundada em 1938, está a 291m de altitude, 420 km distante da Capital João Pessoa e em 2007 o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) estima a sua população em 22.420 habitantes. Na linguagem indígena, Itaporanga significa “pedra bonita”. Na serra do Cantinho, há um Cristo Redentor com 30m de altura e a festa de São Pedro, comemorada no mês de junho, são atrativos da cidade.

O município de Itaporanga Polariza a região do Vale do Piancó, composta por 18 municípios, além de sediar a 7º Região de Ensino do Estado da Paraíba. Situada na mesorregião do sertão paraibano, Itaporanga, possui uma área de 418,8 quilômetros quadrados, limitando-se ao norte com os municípios de Aguiar e Igaracy, ao sul com Diamante, Boa Ventura e Pedra Branca, ao leste com Piancó e Santana dos Garrotes e a oeste com São José do Caiana e Serra Grande.

O pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB de Itaporanga –PB atende aos seguintes municípios:

- Itaporanga (sede do pólo)
- Boa Ventura
- Curral Velho
- Nova Olinda
- Santana dos Garrotes
- Diamante
- Ibiara
- Santana de Mangueira
- Santa Inês
- Conceição
- Bonito de Santa Fé
- Cajazeiras

- Serra Grande
- São José de Caiana
- Igaracy
- Aguiar
- Piancó
- Patos
- São José de Piranhas

O pólo de Itaporanga começou com a iniciativa da Prefeitura Municipal através da Secretária Municipal da Educação encaminhando ao MEC um termo de adesão ao programa, seguido de um projeto que após aprovação, foi selado com um acordo de cooperação entre Prefeitura e MEC, compartilhando responsabilidades, onde coube ao município, a cessão do espaço físico, a aquisição de equipamentos, mobiliários, livros, recursos humanos e manutenção.

Em julho de 2007, foi realizado o primeiro vestibular da UFPB Virtual que integra o sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. No Pólo de Apoio Presencial de Itaporanga-PB foram ofertados três cursos superiores de modalidade à distância: Matemática, Letras e Pedagogia.

A abertura do pólo de Itaporanga foi realizada em 06 de Março de 2008, com 150 alunos e 06 tutores distribuídos nos cursos de Matemática, Letras e Pedagogia. Assim foi a partir desse momento que começaram a efetivar o ensino superior no vale do Piancó.

Em seguida no segundo semestre de 2008, foi ofertado os três cursos acima mencionados, e também foi ofertado o curso de Ciências Naturais. Em 2009 foram ofertados todos os cursos do ano anterior e também foi ofertado o curso de Ciências Agrárias.

Já em 2010, foram ofertados todos os cursos acima mencionados, mas também foram ofertado Ciências Biológicas, Letras Libras e a Especialização de Gestão Pública Municipal.

A Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), em agosto de 2009, publicou o edital para o vestibular do Bacharelado de Administração Pública que começou no ano de 2011 no pólo de apoio presencial de Itaporanga-PB. A Licenciatura de Geografia ofertada pela UEPB foi realizada a partir de análise do histórico escolar dos alunos de ensino médio da escola pública.

Em Dezembro de 2011, três licenciaturas ofertadas pela UFPB Virtual iram concluir pela primeira vez no pólo de apoio presencial de Itaporanga-PB, são eles: Letras, Matemática e Pedagogia.



## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGIA**

Na concepção de Macedo (1994), a pesquisa científica é o processo, de obter soluções fidedignas para um determinado problema, por meio de coleta planejada e sistemática, análise e interpretação de dados.

Para Medeiros (2008, p.30) “A pesquisa científica objetiva fundamentalmente contribuir para a evolução do conhecimento humano em todos os setores, da ciência pura, ou aplicada; da matemática ou da agricultura, da tecnologia ou da literatura”.

#### **3.1 TIPOS DE PESQUISA**

Do ponto de vista de Vergara (2007), a pesquisa deve ser dividida em dois critérios: quanto aos fins (exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista) e quanto aos meios de investigação (pesquisa de campo, pesquisa de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, ex post facto, participante, pesquisa-ação e estudo de caso).

No presente trabalho, a tipologia utilizada, quanto aos fins foi a pesquisa exploratória e a descritiva. Exploratória porque não há nenhum tipo de conhecimento a respeito da qualidade em serviços dos cursos ofertados pela UFPB Virtual no Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB - Itaporanga-PB. Foi descritiva porque pretende expor as características da instituição supracitada, aplicando pesquisas de opinião junto aos discentes.

Quanto aos meios de investigação se caracteriza como pesquisa de campo e bibliográfica. Segundo Vergara (2007, p.47), “a pesquisa de campo é a investigação empírica realizada no local onde ocorre ou ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-lo”. Neste trabalho, a pesquisa foi de campo, pois coleta dados a respeito da maneira como a qualidade em serviços são prestados pela UFPB Virtual aos discentes do Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB - Itaporanga-PB.

Em relação à bibliografia, Gil (2010, p.29) explica que “é elaborada em material já publicado. Tradicionalmente, esta modalidade de pesquisa inclui material impresso, como revistas, jornais, teses, dissertações e anais de eventos científicos”.

Portanto, a fundamentação teórica deste trabalho foi baseada em vários autores que referenciam na investigação sobre assuntos tais como: Origem e definições da qualidade, gestão de serviços e sua importância na qualidade, satisfação do cliente e o ensino superior à

distância. Esse tipo de fundamentação deu suporte teórico para todo o desenvolvimento da pesquisa.

### **3.2 UNIVERSO E AMOSTRA**

Quanto ao universo da pesquisa, este foi composto pelos discentes da UFPB Virtual matriculados no pólo universitário de Itaporanga-PB. Já a amostra foi probabilística (baseados em procedimentos estatísticos), mais especificamente, a aleatória simples. Entende-se por amostra como “uma porção ou parcela, convenientemente selecionada do universo (população); é um subconjunto do universo” (MARCONI e LAKATOS, 2007, P.41).

No tipo de população amostral probabilística aleatória simples, conforme explica In: Mann, (1970, p.110) apud Marconi e Lakatos (2007, P.42) “a escolha de um indivíduo, entre uma população, é ao acaso (aleatória), quando cada membro da população tem a mesma probabilidade de ser escolhido”. No total, dos 639 discentes matriculados na instituição, 50 foram entrevistados de forma aleatória.

### **3.3 CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO**

Os critérios de inclusão foram:

- O público-alvo composto pelos discentes do pólo universitário de apoio presencial – UAB – Itaporanga-PB.
- Os Discentes matriculados na UFPB Virtual.
- Os discentes de graduação.

E os critérios de Exclusão foram:

- Funcionários da instituição.
- Alunos de especialização da UFPB Virtual.
- Alunos da UEPB Virtual.

### 3.4 INSTRUMENTO E COLETA DE DADOS

Quanto á coleta de dados, o pesquisador deve informar ao respondente como pretende obter as informações de que precisa para responder ao problema proposto de investigação. (VERGARA, 2007).

Para Roesch (2007, p.140), “as principais técnicas de coletas de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação”.

Entretanto, o instrumento utilizado foi questionário, o qual Vergara (2007, p.54) “caracteriza-se por uma série de questões apresentadas ao respondente, por escrito.”

O questionário foi aplicado aos discentes e recolhido posteriormente, neste, por conseguinte, foi elaborado em duas partes, na primeira parte utilizou-se de nove perguntas fechadas que faz referência ao perfil sócio econômico e a segunda parte com dez sobre a qualidade de serviços para sua estrutura na busca de informações (ver apêndice A). No entanto, este processo foi realizado no Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB aos discentes da UFPB Virtual, entre 06 e 14 de Outubro de 2011.

### 3.5 ASPECTOS ÉTICOS

A referida pesquisa, quanto aos aspectos éticos, foi baseada na resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde que explana os deveres e direitos do pesquisador e do sujeito (BRASIL, 1996). Coube ao pesquisador prestar esclarecimentos sobre ela, deixando claro a justificativa, os objetivos e os procedimentos utilizados na mesma, tanto para a instituição envolvida quanto para os próprios pesquisados.

O sujeito tem o direito de obter a qualquer momento esclarecimentos sobre todos os procedimentos utilizados e na forma de divulgação dos resultados, tendo o direito de recusar sua participação, bem como retirar seu consentimento a qualquer momento da pesquisa e terá sua identidade preservada por tempo indeterminado.

No Anexo A encontra-se o termo de consentimento institucional, o qual foi assinado pela instituição, neste caso, o Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB.

No Anexo B tem-se o modelo do termo de consentimento livre e esclarecido, onde o sujeito teve acesso a todas as informações inerentes à pesquisa, em que assinou formalizando por livre e espontânea vontade e no Anexo C o termo de compromisso dos pesquisadores, onde os pesquisadores comprometem-se em manter o compromisso de zelar e ocultar as identificações dos pesquisados.

### **3.6 TRATAMENTO E EXPOSIÇÃO DOS DADOS**

De acordo com Vergara (2007), o tratamento dos dados refere-se à seção que explica o leitor como se pretende tratar os dados coletados, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos da pesquisa.

Por sua vez, a apreciação dos questionários se deu através de análise estatística, com uso de medidas percentuais para estabelecer as diferenças entre as respostas dos entrevistados (discentes).

O método estatístico “fundamenta-se na utilização da teoria estatística das probabilidades. Suas conclusões apresentam grande probabilidade de serem verdadeiras, embora admitam certa margem de erro” (ANDRADE, 2009, p.123).

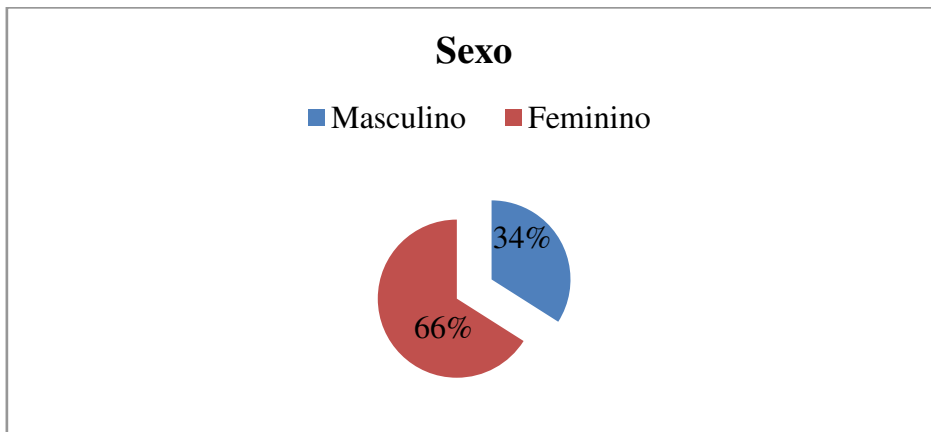
Portanto, a apuração dos dados ocorreu com a ajuda do Excel 2007, que foi responsável pela porcentagem e processamento das informações, onde os valores foram apresentados na forma de gráficos e tabelas demonstrados na sequência.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS E DISCUSSÕES

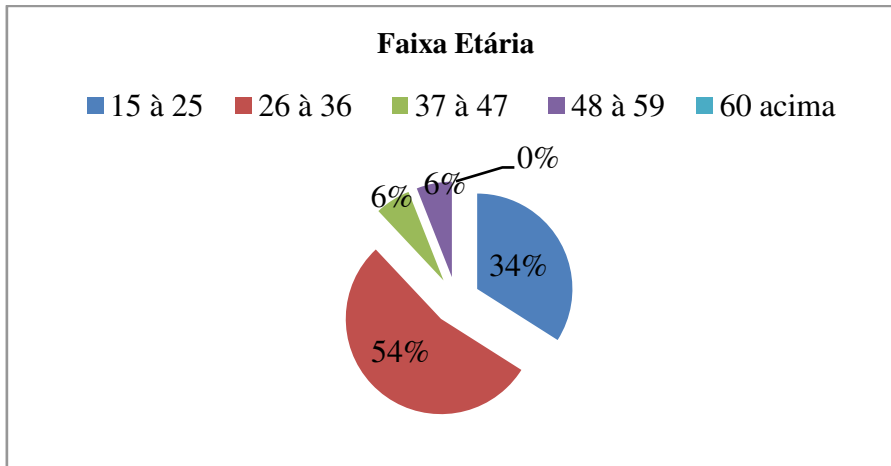
Neste Capítulo foram analisados os dados coletados na pesquisa de campo realizada entre 07 a 18 de outubro de 2011. A análise foi dividida em perfil do respondente (parte I) e quanto às questões de como os discentes enxergam a qualidade dos serviços da UFPB Virtual do pólo de apoio presencial – UAB – Itaporanga-PB (parte II), levando em consideração a prestação de serviços utilizados diariamente na instituição.

#### 4.1 PARTE I – PERFIL DO RESPONDENTE



**Gráfico 1: Referente ao sexo dos discentes entrevistados da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB. Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

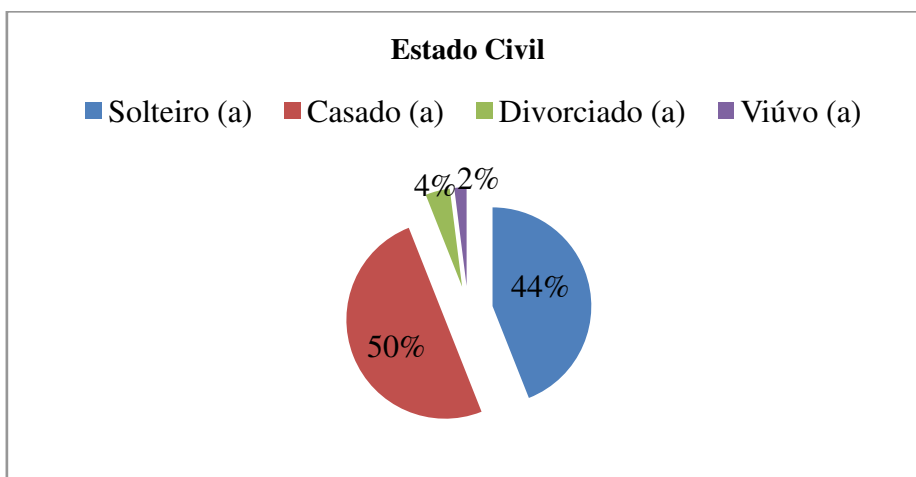
O gráfico acima evidencia 66% dos discentes entrevistados são do sexo feminino, enquanto que 34% são do masculino, o que mostra uma pequena superioridade numérica de mulheres em relação aos homens dos discentes da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB. Percebe-se que as mulheres, cada vez, mais buscam uma profissão.



**Gráfico 2: Referente a faixa etária dos discentes entrevistados da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.**

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

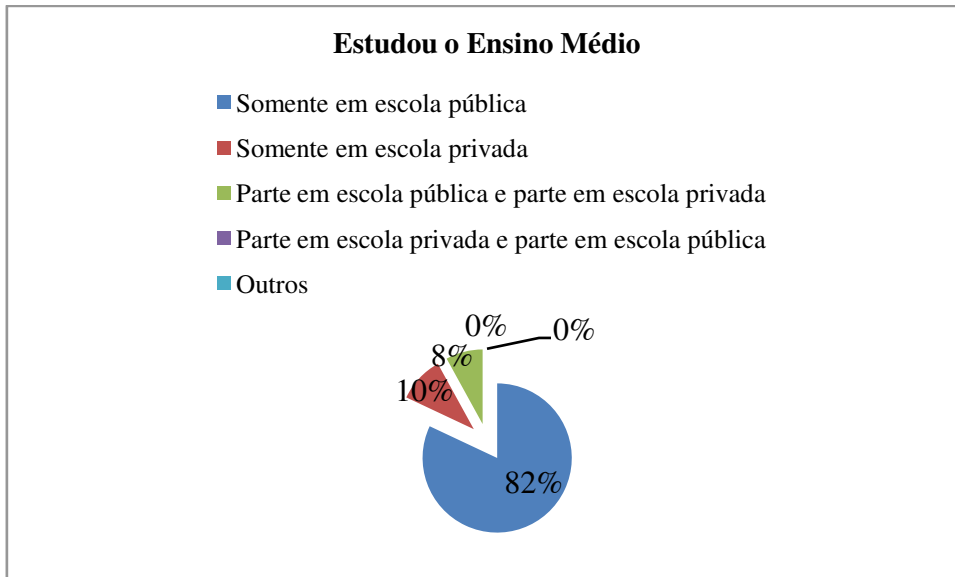
No Gráfico 2, pode-se verificar que 54% estão situados na faixa etária que vai de 26 a 36 anos, 34% das pessoas estão na faixa etária que vai de 15 a 25 anos e apenas 6% estão situados na faixa que vai de 37 a 47 e 48 a 59 anos. Nenhum discente foi entrevistado que tenha idade superior a 60 anos. Mediante os dados, pode-se verificar que os estudantes são compostos por pessoas adultas.



**Gráfico 3: Referente ao estado civil dos discentes entrevistados da UFPB Virtual do Pólo de Itaporanga-PB.**

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

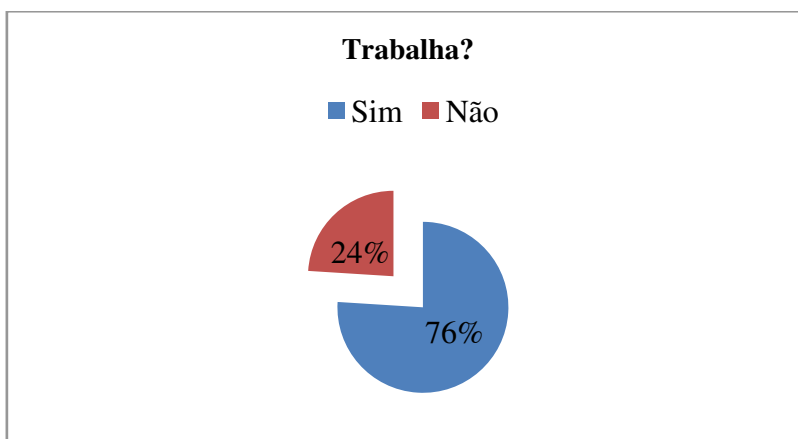
No gráfico 3, verifica-se que 50% dos discentes entrevistados são casados, 44% solteiros, 4% divorciado e 2% viúvo. Pode-se perceber que houve quase um empate entre casados e solteiros, o que mostra que os discentes da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB é bastante diversificado.



**Gráfico 4:** Referente a onde os discentes entrevistados estudou o ensino médio da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

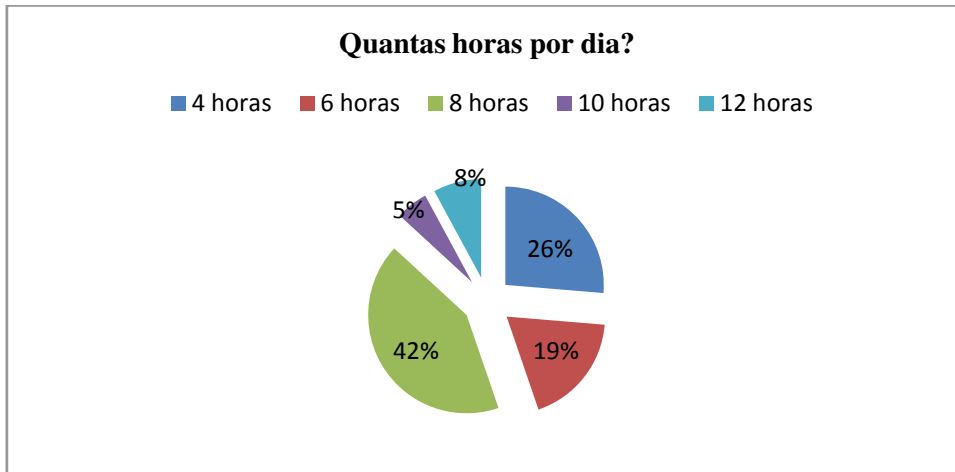
No gráfico 4 mostra que 82% dos discentes entrevistados estudaram todo o ensino médio em escola pública, 10% estudaram somente em escola privada e 8% estudaram parte em escola pública e parte em escola privada. Não foram encontrados discentes que estudaram parte em escola privada e parte em escola pública, e também outros. Assim, percebe-se que a maior parte estudou em escola pública e continuam sua formação em uma universidade pública.



**Gráfico 5:** Trabalha

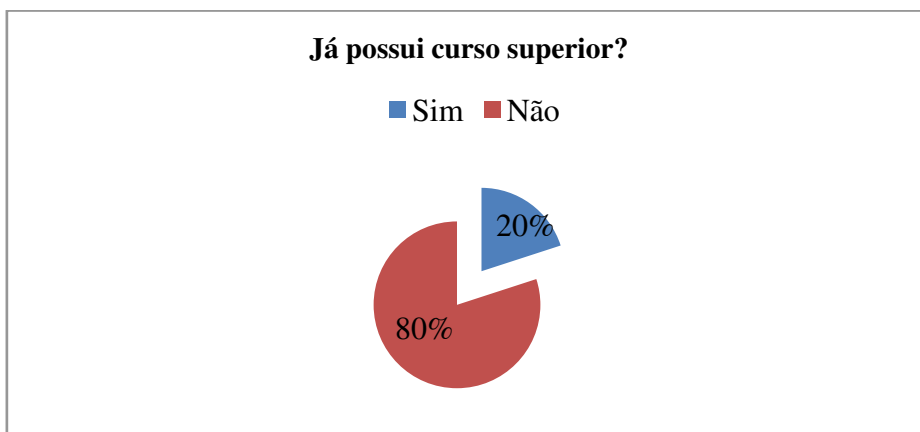
Fonte: pesquisa direta, out 2011.

No gráfico 5 evidencia que 76% dos discentes entrevistados trabalham, enquanto 24% dos entrevistados não trabalham. É perceptível observar que os dados relatados mostram que a maior parte optou por um curso de graduação à distância, pela flexibilidade de estudo e por escolher seus horários para resolução de atividades acadêmicas.



**Gráfico 6: Quantas horas por dia**  
Fonte: pesquisa direta, out 2011.

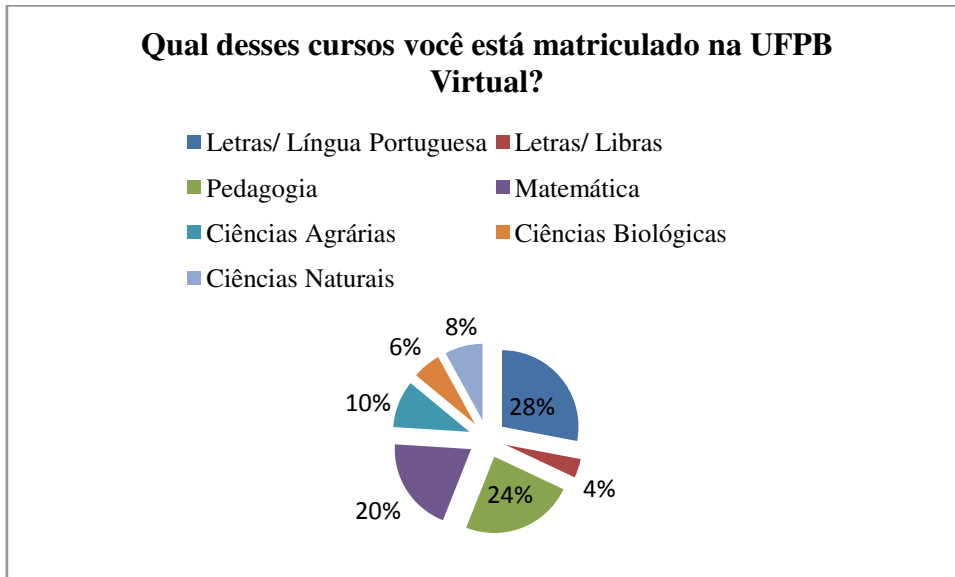
No gráfico 6 é preciso observar o gráfico 5, em que apenas 76% trabalham, então dessa margem observa-se que 42% dos discentes entrevistados responderam trabalhar 8 horas por dia, 26% 4 horas por dia, 19% 6 horas por dia, 8% 12 horas por dia, 5% 10 horas por dia. Percebe-se que os discentes que trabalham estão em busca de uma formação no ensino superior tão quantos aqueles que não trabalham.



**Gráfico 7: Possui curso superior**  
Fonte: pesquisa direta, out 2011.



No gráfico 7, pode-se verificar que 80% dos discentes entrevistados não possui curso superior e apenas 20% dos entrevistados possui curso superior. Em que a maior parte está em busca de ter um diploma superior, e com uma pequena margem de discentes graduados que estão em busca de agregar conhecimento e ter uma melhor qualificação.

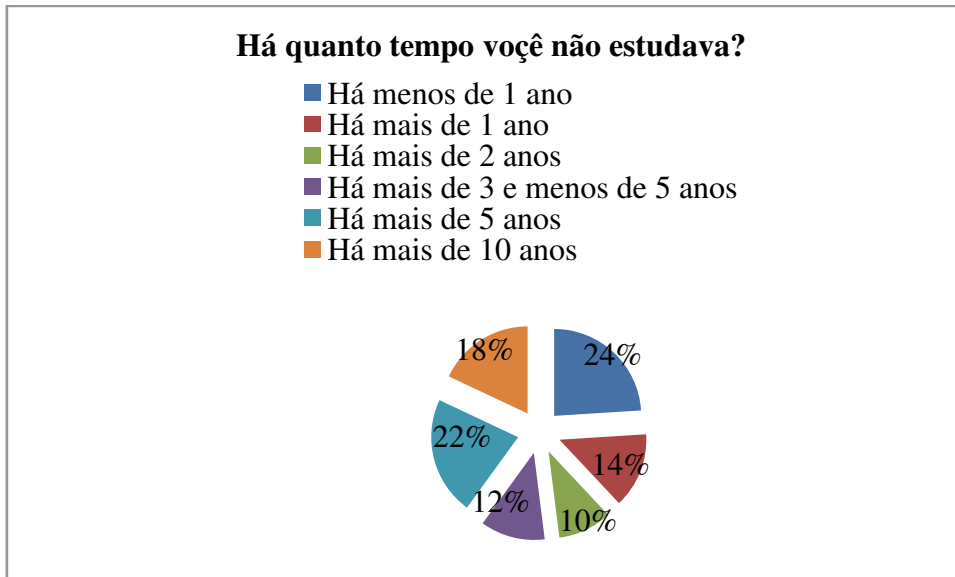


**Gráfico 8: Referente aos cursos dos discentes entrevistados matriculado na UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.**

**Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

No gráfico 8, foi mostrado que 28% dos discentes entrevistados estão matriculado no curso de Licenciatura de Letras/ Língua Portuguesa, 24% Pedagogia, 20% Matemática, 10% Ciências Agrárias, 8% Ciências Naturais, 6% Ciências Biológicas e 4% Letras/Libras.

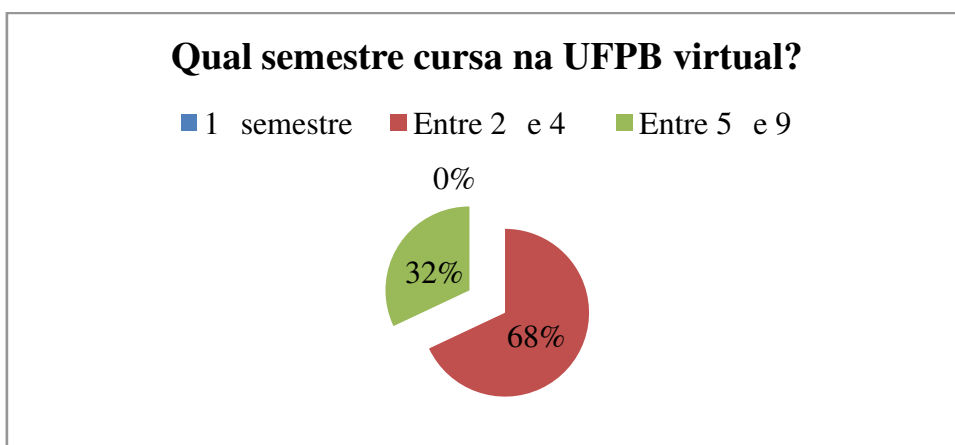
Diante os dados acima, observa-se que a maior parte dos discentes entrevistados está matriculados nos cursos de Letras/ Língua portuguesa, Pedagogia e Matemática, pois, estes cursos foram os primeiros ofertados pela UFPB Virtual no pólo de Itaporanga-PB e os demais foram oferecidos gradualmente nos próximos anos.



**Gráfico 9:** Referente há quanto tempo não estudava, os discentes entrevistados da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

No gráfico 9, pode-se verificar que 24% dos discentes entrevistados quando começou o curso à distância, não estudava há menos de 1 ano, 22% há mais de 5 anos, 18% há mais de 10 anos, 14% há mais de 1 ano, 12% há mais de 3 anos e menos de 5 anos e 10% há mais de 2 anos. Os dados mostram uma pequena margem de comparação em relação há quanto tempo os alunos não estudavam, percebendo que o público é diverso e muitos já faziam tempo que concluíram o ensino médio.



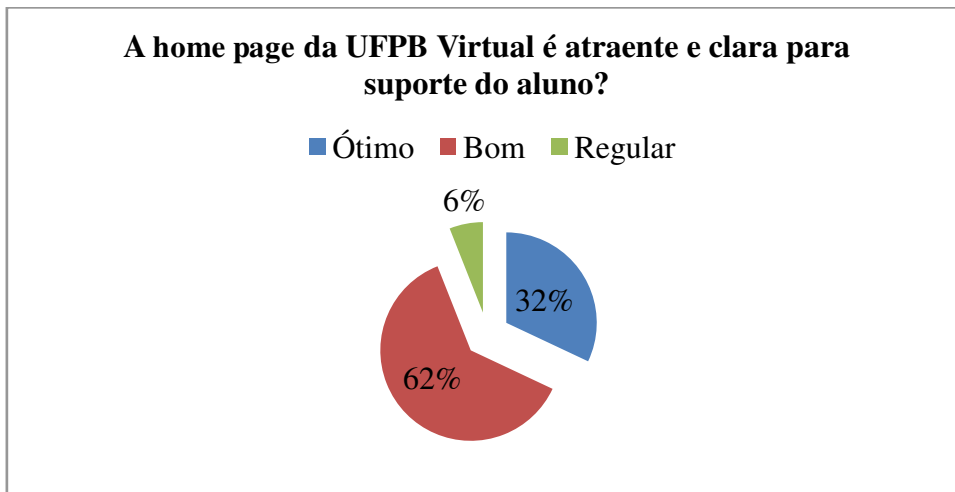
**Gráfico 10:** Referente ao semestre que os discente entrevistados cursa na UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

No gráfico 10, evidencia que 68% dos discentes entrevistados cursam entre o 2º e 4º Semestre e 32% cursam entre 5º e 9º. Não foi encontrado nenhum discente do 1º semestre, porque não foi ofertado nenhum curso no segundo semestre de 2011.

Diante os dados acima é pertinente relatar, que na UFPB Virtual apenas Ciências Agrárias e Ciências Biológicas tem na grade curricular até o 9º semestre, os outros cursos mencionados até o 8º semestre.

#### 4.2 PARTE II – SOBRE A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

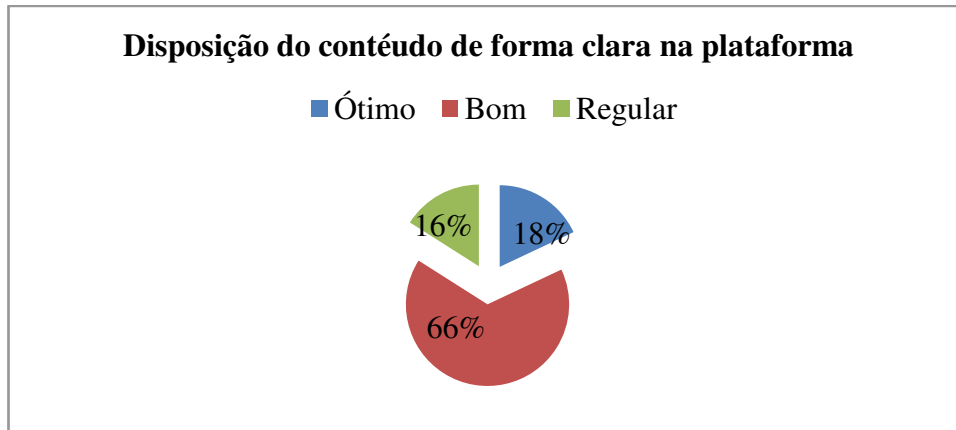


**Gráfico11: Referente a home page da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.**  
**Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

O gráfico 11 expõe que 62% dos discentes entrevistados consideram a home pages da UFPB Virtual bom, 32% responderam ótima, mas 6% regular.

Diante do exposto, a home page da UFPB Virtual supre as necessidades dos discentes de forma clara e atraente, com isto dando suporte para as atividades acadêmicas vivenciadas por estes.

Na concepção de Rocha (2006, p. 379) “como todo ambiente computacional com fins educacionais, as ferramentas para a EAD também se orientam por princípios teórico-metodológicos sobre o processo de aprendizagem”. Percebe-se que adequação a realidade a distância no ensino superior está em fase de aprendizagem interativa.

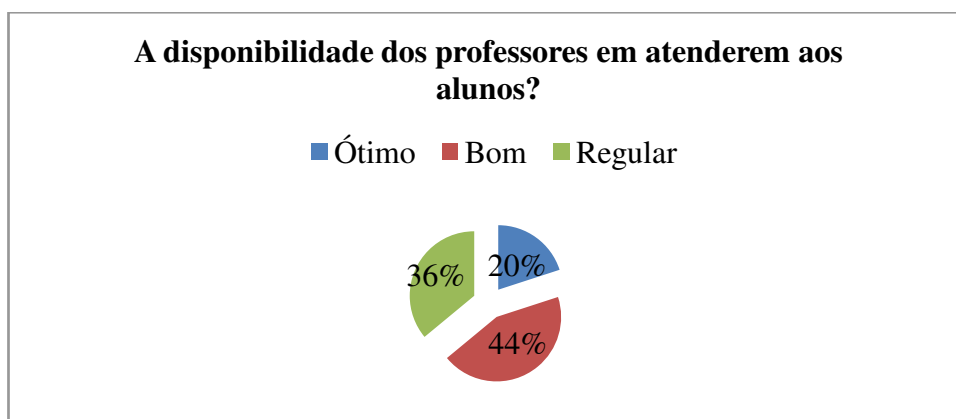


**Gráfico 12:** Referente à disposição do conteúdo da plataforma da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB  
**Fonte:** pesquisa direta, out 2011.

O gráfico 12 expõe que a maioria composta por 66% dos entrevistados responderam que o conteúdo na plataforma é bom e 18% consideram ótimo, 16% responderam regular.

Na acepção de Lenden e Assis (2006), o termo plataforma utiliza-se de maneira informal, pela qual é chamado de sistema de gerenciamento virtual ou ambiente virtual de aprendizagem. Os alunos e professores da UFPB Virtual utilizam o sistema Moodle que consiste em transformar as aulas em processos contínuos de informação, comunicação e de pesquisa, que resulte na criação de conhecimentos significativos.

Assim, percebe-se que as opiniões entre ótimo e regular ficaram quase equiparadas, sendo que a maior parte mostra satisfeita com o serviço prestado, porém é necessário compreender qual são as dúvidas dos insatisfeitos.



**Gráfico 13:** Referente à disponibilidade dos professores em atenderem aos alunos da UFPB Virtual de Itaporanga-PB  
**Fonte:** pesquisa direta, out 2011.

O gráfico 13 mostra que 44% dos discentes entrevistados consideram a disponibilidade dos professores em atenderem o aluno bom, 36% responderam regular e 20% consideram ótimo.

Analisando o resultado do gráfico acima, percebe-se que os professores na opinião dos alunos com margens parecidas tanto atendem bom como regular, necessitando que os professores prestem mais assistência, aos discentes, pois eles são os clientes que recebem a prestação de serviço. “considerando que o aluno é o centro do programa que se pretende desenvolver, ele deve ser entendido e acompanhado de diversas formas, sempre voltadas para a maior qualidade do processo” (RAMAL, 2006 p.199).

**Tabela 1 - Distribuição de frequência da qualidade do ambiente virtual de aprendizagem dos discentes entrevistados da UFPB Virtual de Itaporanga-PB.**

Variáveis	F	%
<i>CHATS</i>		
ÓTIMO	5	10
BOM	26	52
REGULAR	19	38
TOTAL	50	100
<i>FÓRUNS</i>		
ÓTIMO	18	36
BOM	29	58
REGULAR	3	6
TOTAL	50	100
<i>BIBLIOTECA VIRTUAL</i>		
ÓTIMO	17	34
BOM	25	50
REGULAR	8	16
TOTAL	50	100

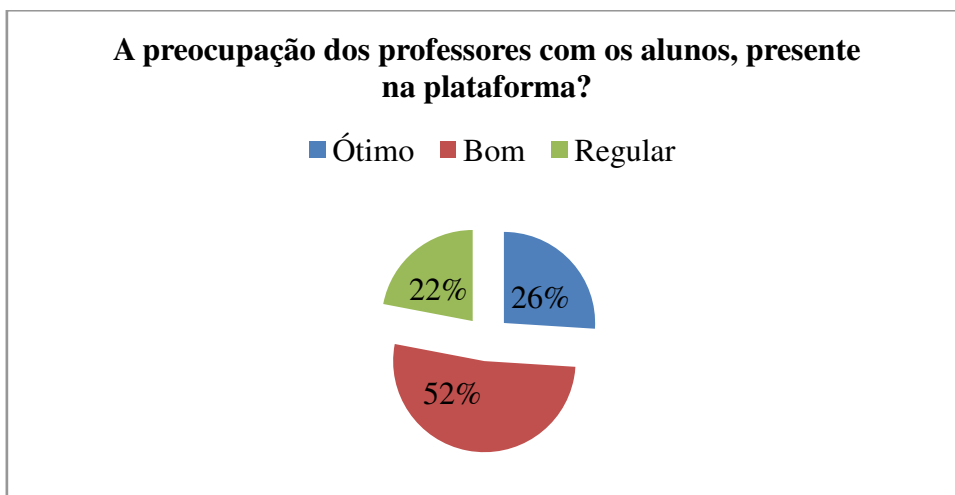
**Qualidade do Ambiente Virtual de Aprendizagem da UFPB Virtual?**  
**Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

A tabela 1 expõe as opiniões dos discentes entrevistados sobre a qualidade do ambiente virtual, assim 52% dos entrevistados responderam bom o chat, 38% consideram regular, e apenas 10% responderam ótimo. Percebe-se a maior parte está satisfeita, mas outra grande margem está insatisfeita. Na concepção de Santos (2006, p.228) “os chats possibilitam que todos os participantes se comuniquem em tempo real”. Visto que essa modalidade precisa ser revisada, pois como atendem todos os cursos e são inúmeras turmas a utilizar os chats muitas

vezes há um congestionamento na rede causando insatisfação, necessitando ser analisada para agradar a todos.

Quanto, aos fóruns, 58% dos discentes entrevistados consideram bom, 36% responderam ótimo, mas 6% consideram regular. Para Santos (2006, p.229) “a interface fórum permite o registro e a comunicação de significados por todo o coletivo através da tecnologia”. Percebe-se que está obtendo êxito, pois este processo de comunicação é interativo sob a ótica dos discentes, em os mesmos utilizam para discussões e dúvidas.

Já a biblioteca virtual, 50% dos discentes entrevistados consideram bom, 34% ótimo e 16% regular. Segundo Ibidem apud Mostafa (2006, p.167) define bibliotecas virtuais como sendo “um serviço que reúne informações antes dispersas que são capturadas, organizadas, sistematizadas, integradas e disponibilizadas em rede”. Para tanto, os dados mostram que a maior parte está satisfeita, mas uma pequena margem está insatisfeita, o que necessita por parte de tutores e professores uma motivação para consultas virtuais.

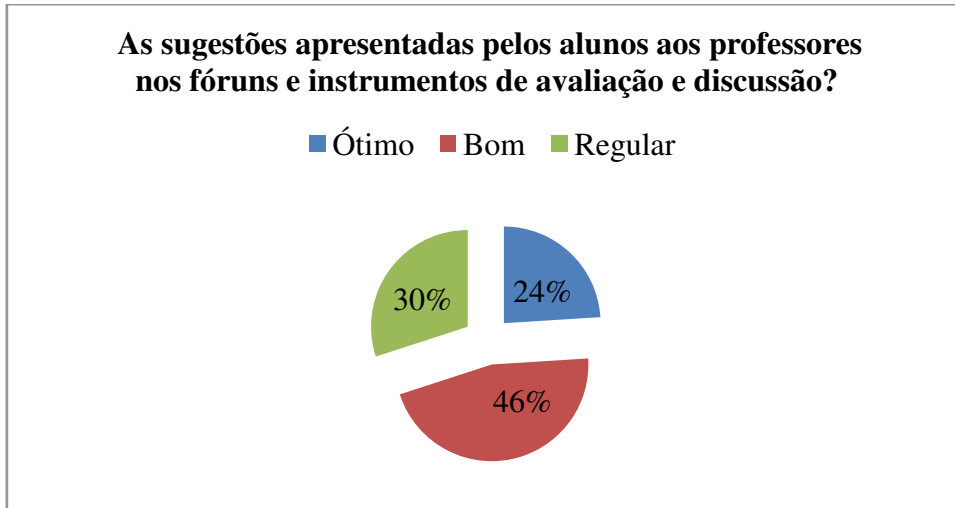


**Gráfico 14: Referente à preocupação dos professores com os alunos, presente na plataforma da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB**  
**Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

No gráfico 14, 52% dos discentes entrevistados responderam como bom a preocupação dos professores com os alunos, presente na plataforma, 26% considera ótimo, mas 22% responderam ser regular.

Os dados acima evidenciam que a maior parte está satisfeita com o serviço prestado, mas uma pequena parte está entre ótima e regular, nota-se que é preciso melhorar a assistência para que busque diminuir esta insatisfação, em que os professores devam motivar constantemente para que os discentes se adaptem a essa nova modalidade de ensino. “Com a

educação online os papéis do professor se multiplicam, diferenciam-se e complementam-se, exigindo uma grande capacidade de adaptação e criatividade diante de novas situações, propostas, atividades” (MORAN, 2006, p.43).

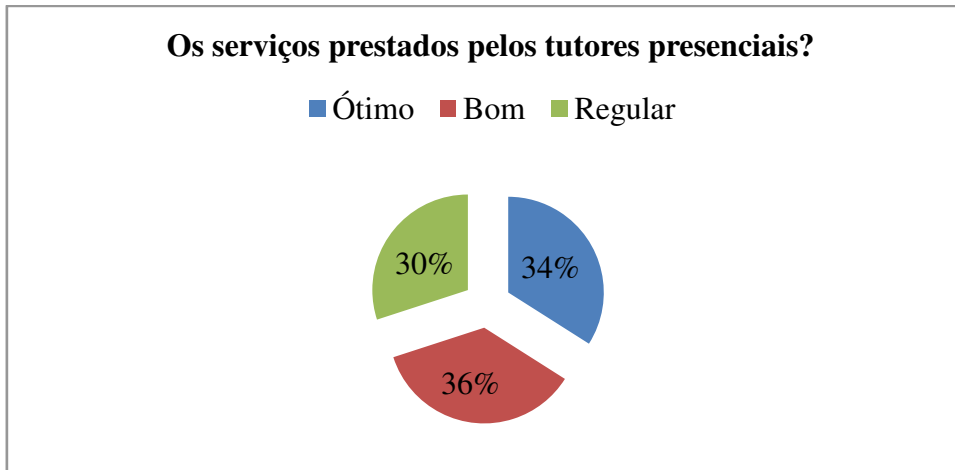


**Gráfico 15: Referente às sugestões apresentadas pelos alunos nos fóruns e instrumentos de avaliação e discussão aos professores da UFPB Virtual de Itaporanga-PB.**  
**Fonte: pesquisa direta, out 2011.**

No gráfico 15 mostra que 46% dos discentes entrevistados atribuem como bom as sugestões apresentadas pelos alunos nos fóruns e instrumentos de avaliação e discussão aos professores, 30% responderam regular e 24% consideram ótimo.

Segundo Almeida (2006), A base de um diálogo em um ambiente virtual de aprendizagem implica o encontro com o outro (professor e alunos), a incorporação da ideia do outro às próprias ideias, a construção de conceitos e uma nova elaboração para que possa constituir em espaços produtores de conhecimento.

Dessa forma, observa-se no gráfico 16, que a maior parte considera bom, mas também se percebe uma margem de insatisfeitos, pela qual precisa ser revisado, pois os fóruns é um dos meios de atender e resolver os problemas diagnosticados pelos alunos.



**Gráfico 16: Referente aos serviços prestados pelos tutores presenciais da UFPB Virtual de Itaporanga-PB**  
Fonte: pesquisa direta, out 2011.

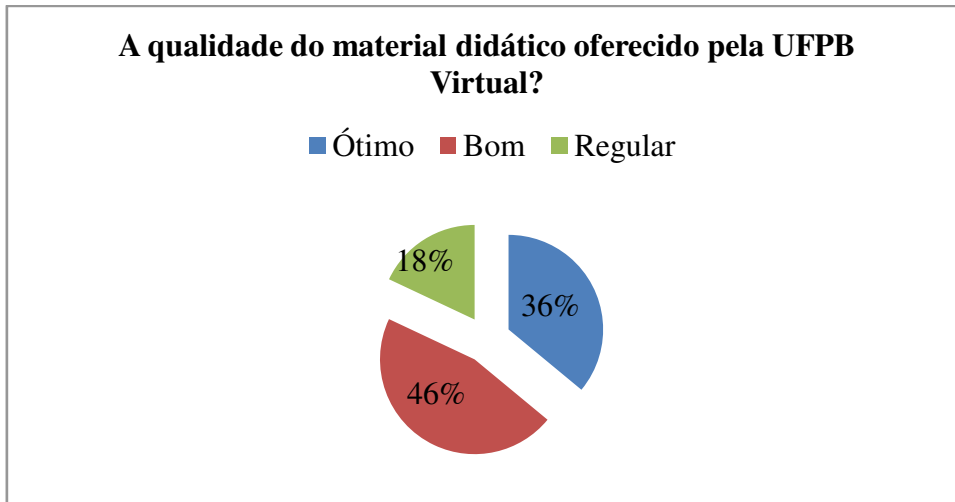
O gráfico 16 expõe que 36% dos discentes entrevistados responderam que como bom os serviços prestados pelos tutores presenciais, e 34% consideram ótimo, mas 30% responderam que o serviço é regular.

Na concepção de Andrade (2007, p.33) “É inegável a importância do tutor presencial no desenvolvimento de cursos de graduação do sistema presencial conectado e a prática desta atuação substancia o processo de ensino-aprendizagem”.

O autor supracitado (2007) comenta que é preciso que a identidade tutor encontre-se nas interfaces de conceitos e práxis, indivíduo e sujeito coletivo, na ação singular e plural para construção na própria dinâmica do processo de ensino aprendizagem.

Analisando os dados coletados, percebe-se que há uma equiparação nas opiniões, desta forma fica notório que há diferenciação no serviço prestado pelos tutores presenciais, e eles precisam melhorar esta prestação, de forma que o tutor tem o papel preponderante de adaptação dos discentes, ensinando manusear o sistema operacional na nova modalidade de ensino virtual.





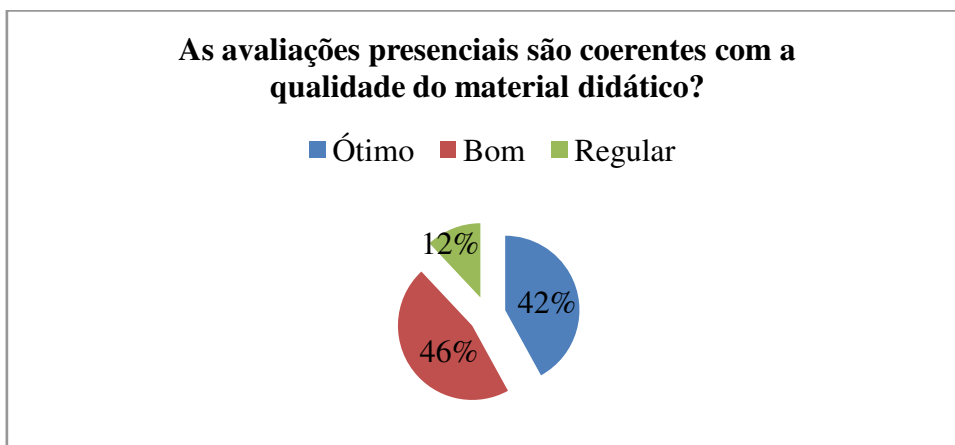
**Gráfico 17: Referente à qualidade do material didático oferecido pela UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.**

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

O gráfico 17 mostra que 46% dos discentes entrevistados consideram bom a qualidade do material didático oferecido pela UFPB Virtual, 36% responderam ótimo, entretanto 18% consideram regular.

Diante dos dados relatados, percebe-se que as opiniões boas e ótimas são a maior parte que aprova a qualidade do material didático, uma pequena margem está insatisfeita, com isto é preciso analisar as dificuldades dos alunos para facilitar a compreensão.

Para Belisário (2006), a necessidade de o material didático se apresentar numa linguagem dialógica que, na ausência física do professor, possa garantir certo tom coloquial, reproduzindo mesmo, em alguns casos, uma conversa entre professor e aluno, tornando sua leitura leve e motivadora.



**Gráfico 18 Referente às avaliações presenciais com o material didático da UFPB Virtual do pólo de Itaporanga-PB.**

Fonte: pesquisa direta, out 2011.

O gráfico 18 expõe que 46% dos discentes entrevistados responderam ser boa a coerência do material didático com as avaliações presenciais, 42% consideram ótima, mas 12% responderam regular.

Na concepção de Belisário (2006, p.140) “destaca-se assim a importância do material nesse processo, no qual o professor passa a exercer papel de condutor de um conjunto de atividades que procura levar à construção do conhecimento”.

Relacionando os dados do gráfico 19 com a citação do autor supramencionado, aparentemente se percebem que os alunos estão achando condizente a teoria do material, com as avaliações propostas, significando que os mesmo não sentem tanta dúvida nos momentos das provas presenciais.

**Tabela 2 – Distribuição de frequência da estrutura física do pólo Presencial de Itaporanga-PB**

Variáveis	F	%
BIBLIOTECA		
ÓTIMO	10	20
BOM	30	60
REGULAR	10	20
TOTAL	50	100
COORDENAÇÃO		
ÓTIMO	18	36
BOM	27	54
REGULAR	5	10
TOTAL	50	100
LABORATÓRIO DE INFORMÁTICA		
ÓTIMO	12	24
BOM	23	46
REGULAR	15	30
TOTAL	50	100
SALA DE AULA PRESENCIAL		
ÓTIMO	6	12
BOM	29	58
REGULAR	15	30
TOTAL	50	100

**Estrutura Física do pólo de Apoio Presencial**

**Fonte: Pesquisa direta, out 2011.**

A tabela 2 expõe as opiniões dos discentes entrevistados sobre a estrutura física do pólo de apoio presencial, assim, 60% consideram boa a biblioteca, 20% responderam como ótima e

também, 20% responderam regular. Percebe-se que a maior parte considera a estrutura satisfatória, pois mesmo sendo um curso a distância a UFPB envia livros de todos os cursos e de todas as disciplinas para os suportes de pesquisas, mas uma pequena margem considera insatisfatória, em que precisa ser melhorada para prestar um melhor serviço aos alunos.

Quanto à coordenação, 54% dos discentes entrevistados consideram boa a estrutura, 36% responderam ótimo, 10% respondeu regular. Os dados mencionados confirmam que a grande maioria está satisfeita com o espaço físico oferecido, visto que a coordenadora e a secretária acadêmica prestam serviços aos discentes para resolução de problemas e dúvidas.

Enquanto o laboratório de informática, 46% responderam bom, 30% regular e apenas 24% ótimo. Os dados relatados mostram que a maior parte está satisfeita e outra margem um pouco menor está insatisfeita, devido à quantidade de computadores disponíveis serem hoje insuficiente para a demanda de alunos.

Já a sala de aula presencial, 58% consideram bom a estrutura, 30% responderam regular e apenas 12% disseram ótima. Assim percebe-se que a maior parte está satisfeita, e que uma pequena margem de alunos insatisfeitos, pois a sala de aula presencial, no pólo é utilizada para encontros presenciais e para aplicação de avaliações com os tutores, devendo a mesma ser melhorada para que todos fiquem satisfeitos.

## CONCLUSÃO

Atualmente, a qualidade em serviços é primordial para o sucesso de qualquer empresa, face das mudanças, cada vez mais, exigentes do mercado. Assim observar a percepção dos clientes sobre a prestação de serviços oferecidos é uma necessidade imposta para a sobrevivência, e conseqüentemente garantia de eficácia organizacional.

Diante disso, este trabalho teve como questão central da investigação do nível de qualidade nos serviços da UFPB Virtual do pólo de apoio presencial – UAB – Itaporanga-PB, segundo seus discentes.

Diante da análise dos resultados, observa-se que o alvo da pesquisa foi alcançado, uma vez que, percebeu-se que a referida instituição oferece um serviço de qualidade, mostrados claramente através das respostas dos discentes entrevistados e explanados no presente trabalho.

Para se chegar a esta conclusão, foram levados em consideração os serviços prestados pelo ambiente virtual de aprendizagem (home page, plataforma, chats, fóruns, biblioteca virtual), material didático, professores, tutores presenciais da UFPB Virtual e estrutura física do pólo de apoio presencial, atribuindo notas de avaliação: ótimo, bom e regular.

A análise dos dados diagnosticou também que a maior parte dos discentes entrevistados da UFPB Virtual do pólo de apoio presencial de Itaporanga-PB é composta por mulheres, a faixa etária de 26 a 36 anos, casado (a), estudou o ensino médio somente em escola pública, trabalha, não possui curso superior, estão matriculados no curso de Letras/Língua portuguesa, quando começou o curso a distância, não estudava há menos de um ano, cursam entre 2º e 4º semestre.

Os pontos satisfatórios, conforme os discentes entrevistados, da instituição em questão foram: a home page, disposição de conteúdo de forma clara na plataforma, ambiente virtual de aprendizagem (fóruns e biblioteca virtual), preocupação dos professores com os alunos, sempre presente na plataforma, serviços prestados pelos tutores presenciais, qualidade do material didático, avaliações presenciais coerentes com o material didático e a estrutura física do pólo de apoio presencial (coordenação e biblioteca).

Por conseguinte, os pontos que precisam ser melhorados referidos foram: disponibilidade dos professores em atenderem aos alunos, o ambiente virtual de aprendizagem (chats), as sugestões apresentadas pelos alunos nos fóruns e instrumentos de avaliação aos

professores e a estrutura física do pólo de apoio presencial (laboratório de informática e sala de aula presencial).

Assim, é preciso que a UFPB Virtual reveja a carga horária dos professores, para que estes possa ter tempo disponível de atenderem aos alunos, como também motivar os alunos para uma efetiva participação no ambiente virtual do chat, por sua vez, os professores tem o dever de tentarem compreender as sugestões apresentadas nos fóruns e instrumentos de avaliação, enviando respostas persuasivas para convencer os alunos e o pólo solicitar recursos do mantenedor (Prefeitura Municipal de Itaporanga-PB), para melhorias do laboratório de informática para atender a demanda de alunos e sala de aula presencial, em que possa dar suporte ao desenvolvimento de aprendizagem.

Portanto, o presente trabalho contribuiu de forma satisfatória para a referida instituição, pois foi a partir deste que foi possível analisar, de forma geral e transparente, alguns elementos referentes à qualidade dos serviços desta instituição de ensino superior à distância.

Contudo, apesar da empresa em questão ter apresentado níveis de qualidade satisfatórios em seus resultados, por se tratar de uma instituição pública de ensino que oferta cursos de licenciatura à distância, deve-se sempre analisar essa nova proposta no ensino superior. Pois, a qualidade oferecida será julgada pelo serviço prestado aos clientes externos (alunos).

Vale salientar que o ensino a distância superior no Brasil é recente, os referenciais de qualidade exigidos pelos MEC estão em plena ascensão. Portanto, em face dos resultados dos estudos, percebe-se que a UFPB Virtual sob a ótica dos seus discentes do pólo de apoio presencial de Itaporanga-PB por está apenas começando já traz sinais de bons resultados.

Sugere-se ainda que outras pesquisas ou trabalhos sejam realizados frente aos clientes internos, para que outras contribuições sejam efetivadas não apenas do ponto de vista externo, mas também dos funcionários internos, pois este poderá identificar possíveis problemas não elucidados pelos discentes, como foi explanado nesta pesquisa.

Enfim, percebe-se que os estudos apresentados por este trabalho, realizado no Pólo Universitário de Apoio Presencial – UAB – Itaporanga-PB, com foco na UFPB Virtual, na área de Qualidade em Serviços, então foi de extrema importância evidenciar que quando um serviço é prestado com qualidade, este gera satisfação aos seus clientes.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, M. E. B. de. Educação, ambientes virtuais e interatividade. In: SILVA, M. (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. 2.ed. São Paulo:Loyola,2006.p.203-217.

ALMEIDA, S. **Ah! Eu não acredito como cativar o cliente através de um fantástico atendimento**. Salvador: Casa da Qualidade, 2001.

ALVES, João R. M. A nova regulamentação da EAD no Brasil. In: SILVA, M. (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. 2.ed.São Paulo:Loyola,2006.p.417-439.

ANDRADE, J. B. F. de. **A mediação na tutoria on line: o enlace que confere significado à aprendizagem**. Mestrado Profissional em Tecnologia da Informação e Comunicação na Formação em EAD. Salvador, 2007 (dissertação de mestrado).

ANDRADE, M. M. de. **Introdução do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 9.ed. São Paulo: Atlas,2009.

ARETIO, L. G.. Para uma definição de educação à distância. In: LOBO NETO, F. J. da S. (org). **Educação à distância: referencias e trajetórias**. Rio de janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional; Brasília: plano, 2001.p.21-32.

BELISÁRIO, A. O material didático na educação à distância e a constituição de propostas interativas. In: SILVA, M. (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. 2.ed.São Paulo:Loyola,2006.p.137-148

BERNADO, A. P. **Percepção da qualidade dos serviços sob á ótica do cliente interno: estudo de caso da DCC/SUPLAN**. João Pessoa, 2009 Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). UFPB.

BRASIL.Conselho Nacional de Saúde. Resolução 196/96. **Diretrizes e normas regulamentadoras envolvendo seres humanos**.

COBRA, M. **Administração de Marketing no Brasil**. São Paulo: Cobra Editora de Marketing, 2003.

\_\_\_\_\_. **Serviços: como construir valor para o cliente**. São Paulo: Cobra Editora, 2004.

FITZSIMMONS, J. A; FITZSIMMONS M. J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6.ed. Porto Alegre: Bookman, 2010.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas,2010.

JURAN, J.M.; F.M. **Controle da qualidade: conceitos, políticas e filosofias da qualidade**. São Paulo: McGraw-Hill, 1991.

KOTLER, P. **Administração de Marketing: análise, planejamento, implementação e controle**. 5.ed. São Paulo:Atlas,1998.

\_\_\_\_\_. **Administração de Marketing: a edição de novo milênio**. São Paulo: Prenties Hall, 2000.

LAS CASAS, A. L. **Administração de Marketing: conceitos, planejamento e aplicações à realidade brasileira**. 1.ed.São Paulo: Atlas,2008.

\_\_\_\_\_. **Qualidade Total em Serviços**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1997.

LINDEN, M. M. G. D.; Assis, C. de F. C. **Introdução a educação a distância**. UFPB Virtual, 2006.Disponível em:< [http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/pub\\_1291082475.pdf](http://portal.virtual.ufpb.br/biblioteca-virtual/files/pub_1291082475.pdf)> Acessado em: 20 de outubro de 2011.

LOBO NETO, F. J. da S. Educação a Distância: Função Social. In: LOBO NETO, F. J. da S. (org). **Educação à distância: referencias e trajetórias**. Rio de janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional; Brasília: plano, 2001.p.57-72.

\_\_\_\_\_.Regulamentação da educação a distância:caminhos e descaminhos. In: SILVA, M. (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. 2.ed. São Paulo:Loyola,2006.p.399-415.

LUCINDA, M. A. **Qualidade: fundamentos e práticas para cursos de graduação**. Rio de Janeiro: Brasport, 2010.

LUCKSI, C. C. Democratização da educação: ensino a distância como alternativa. In: LOBO NETO, F. J. da S. (org). **Educação à distância: referencias e trajetórias**. Rio de janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional; Brasília: plano, 2001.p.37-43.

OLIVEIRA, E. G. **Educação à distância na transição paradigmática**. Campinas, SP. Papyrus, 2003.

PALADINI, E. P. **Gestão da Qualidade Teoria e prática**. 2.ed.São Paulo:Atlas,2007.

SANTOS, E. O. dos. Articulação de saberes na EAD online por uma rede interdisciplinar e interativa de conhecimentos em ambientes virtuais de aprendizagem. In: SILVA, M. (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa**. 2.ed. São Paulo,2006.p.219-232.

SATHLER, L. **Referenciais de qualidade para a educação superior a distancia: Desafios de uma caminhada regulatória**. colabor@ Revista digital da CVA – Ricesu, São Paulo, v.5,nº.17,p.1-7,jul.2008. Disponível em: < <http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/viewFile/3/3> >. Acessado em 20 de Outubro de 2011.

UAB – Universidade Aberta do Brasil. **O que é UAB.** Disponível em:<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6&Itemid=18](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=6&Itemid=18) >.  
 Acessado em 15 de Setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Histórico.** Disponível em:<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9:historico-&catid=6:sobre&Itemid=21](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9:historico-&catid=6:sobre&Itemid=21)>. Acessado em 15 de Setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Como funciona.** Disponível em: <  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=7:como-funciona-&catid=6:sobre&Itemid=19](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=7:como-funciona-&catid=6:sobre&Itemid=19)>. Acessado em 15 de Setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Instituições participantes.** Disponível em:<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=13&Itemid=26](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=26)>.A  
 cesso em 15 de setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Orientação para estudantes.** Disponível em:<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=14&Itemid=27](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=14&Itemid=27)>.  
 Acessado em 15 de setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Fomento.** Disponível em<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=15&Itemid=28](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=15&Itemid=28) >.  
 Acessado em 15 de setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **O que é um pólo de apoio presencial.** Disponível em<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=16&Itemid=30](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=30) >.  
 Acessado em 15 de setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Mantenedor.** Disponível em<  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=18&Itemid=32](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=18&Itemid=32) >.  
 Acessado em 15 de Setembro de 2011.

\_\_\_\_\_. **Avaliação de pólos.** Disponível em <  
[http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=19&Itemid=33](http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=19&Itemid=33) >.  
 Acessado em 15 de setembro de 2011.

VIRTUAL – Universidade Federal da Paraíba Virtual. **Sobre.** Disponível em <  
<http://portal.virtual.ufpb.br/wordpress/sobre/> >. Acessado em 15 de Setembro de 2011.

VAVASSORI, F. B.; RAABE, A. L. A. Organização de atividades de aprendizagem utilizando ambientes virtuais: um estudo de caso. In: SILVA, Marcos (org). **Educação online: teorias, práticas, legislação e formação corporativa.** 2.ed.São Paulo:Loyola,2006.p.313-327.

VERGARA, S C. **Projetos de pesquisa em administração.** 9.ed.São Paulo:Atlas,2007.

ZEITHAML, V. A; BITNER J. **Marketing de serviços com foco no cliente.** 2.ed.Porto Alegre:Bookman, 2003.















