



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS VII - ANTÔNIO MARIZ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

JOCELÂNDIA FRUTUOSO DE SOUSA

**PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE
CASO REALIZADO NA UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP DA CIDADE DE
ITAPORANGA-PB**

**PATOS - PB
2017**

JOCELÂNDIA FRUTUOSO DE SOUSA

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NA UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP DA CIDADE DE ITAPORANGA-PB

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de Concentração: Qualidade em Serviços

Orientador: Prof^a. Dr. Sibeles Thaise Viana G. Duarte

**Patos- PB
2017**

É expressamente proibido a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano do Trabalho de Conclusão de Curso.

S725p Sousa, Jocelandia Frutuoso de.
Percepção da qualidade na Educação à Distância
[manuscrito] : um estudo de caso realizado na Universidade
Paulista - UNIP da Cidade de Itaporanga - PB / Jocelandia
Frutuoso de Sousa. - 2017
28 p. : il. colorido.

Digitado.

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em
Administração) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de
Ciências Exatas e Sociais Aplicadas, 2017.

"Orientação : Profa. Dra. Sibebe Thaise Viana Guimarães
Duarte, Coordenação do Curso de Administração - CCEA."

1. Ensino Superior. 2. Gestão da qualidade. 3. Serviços
educacionais.

21. ed. CDD 658.576

JOCELÂNDIA FRUTUOSO DE SOUSA


**PERCEÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE
CASO REALIZADO NA UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP DA CIDADE
DEITAPORANGA-PB**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Administração de Empresas da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel em Administração.

Área de concentração: Qualidade em Serviços.


Aprovada em: 29/11/2017

BANCA EXAMINADORA



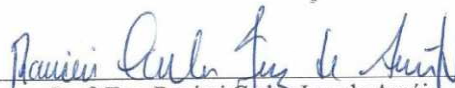
Prof. Dr. Sibeles Thaise Viana G. Duarte (Orientadora)

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Me. Douglas da Silva Cunha

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)



Prof. Esp. Ranieri Carlos Luz de Araújo

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB)

A minha mãe, Maria da Conceição Frutuoso de
Sousa pela dedicação, companheirismo e amizade,
DEDICO.

AGRADECIMENTOS

À minha mãe, Maria da Conceição Frutuoso de Sousa, que sempre foi meu apoio e incentivo, acreditou no meu sonho e lutou para que eu pudesse obter minha conquista.

Aos meus irmãos e irmãs, João Paulo, Sivanildo, Ivanilda, Josefa, Elizoneide, Francisca e Socorro pelo apoio e dedicação que tiveram comigo.

Aos colegas de classe (LAPAS), pelos momentos de amizade, apoio e companheirismo que tivemos nessa jornada acadêmica, em especial aos meus companheiros, Layse, Milleyde, Nilza, Emylly e Geymeesson.

À professora Sibebe Thaise Viana G. Duarte pela dedicação, paciência e compromisso ao longo dessa orientação.

Aos meus amigos e amigas, Victor, Arthur, Luana, Natália, Dandara, Karol e Karla, pela amizade e consideração que sempre tiveram comigo.

SUMÁRIO

RESUMO.....	7
1. INTRODUÇÃO	7
2. REFERENCIAL TEÓRICO	9
2.1 Qualidade nos Serviços	9
2.2 Qualidade nos Serviços Educacionais	11
2.3 A Importância do Ensino Superior a Distância	12
3. METODOLOGIA.....	13
4. RESULTADOS E DISCUSSÕES	14
4.1 Caracterização da Empresa.....	14
4.2 Perfil do Respondente.....	15
4.3 Qualidade dos Serviços	16
5. CONCLUSÃO.....	21
ABSTRACT	23
REFERÊNCIAS	23
APÊNDICE.....	26

PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NA UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP DA CIDADE DE ITAPORANGA-PB

Jocelândia Frutuoso de Sousa¹
Sibele Thaise Viana Guimarães Duarte²

RESUMO

O presente artigo tem como objetivo verificar o nível da qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB, sob a percepção dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social. É necessário proporcionar serviços/produtos com qualidade, sendo um fator essencial para qualquer empresa se manter no mercado, por isso é preciso criar estratégias, buscar inovações, adaptações e melhorias, para atender as necessidades e expectativas dos clientes, dessa forma obterá resultados satisfatórios. Nesse artigo foi apresentado conceitos sobre qualidade nos serviços, qualidade nos serviços educacionais e a importância do ensino superior a distância, esses tópicos abordaram teorias que contribuíram para a contextualização do tema. No que tange ao processo metodológico, foi realizada uma pesquisa exploratória, quali-quantitativa e um estudo de caso, a partir de um questionário online. Através dos resultados encontrados, foi possível identificar falhas e acertos em relação aos serviços prestados, sendo perceptível aspectos relevantes que demonstraram a satisfação dos entrevistados, também foi identificado alguns fatores que mostraram falhos segundo a percepção dos estudantes, no entanto, esses pontos precisam ser melhorados para atender as necessidades dos estudantes. Através das informações obtidas, foi possível concluir que a Universidade Paulista oferece serviços de qualidade, uma vez que foi demonstrado satisfação dos estudantes para com os serviços.

Palavras-Chave: Qualidade. Serviços. Ensino Superior.

INTRODUÇÃO

Devido às mudanças ocorridas com a ascensão das novas tecnologias, as empresas tiveram que se adaptar a um novo processo no qual possam atender as necessidades dos consumidores, sendo necessário a prestação de serviços com qualidade.

Dentre vários conceitos sobre a qualidade é apresentado o conceito de Las Casas (2008, p.10), “a qualidade total nos serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores [...] pressupõe que cada pessoa próxima ao

¹ Aluna de Graduação em Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII. E-mail: jocelandia10@hotmail.com

² Professora de Administração na Universidade Estadual da Paraíba – Campus VII. E-mail: sibelethaise17@gmail.com

indivíduo é considerada um cliente”.

A qualidade em serviços tornou-se uma questão de sobrevivência para as organizações, uma vez que é visto a necessidade de criar novas estratégias de melhorias, fator importante tanto para organizações públicas ou privadas (BERNARDO, 2009).

Sendo a UNIP uma instituição de ensino privada, que se tornou uma empresa consolidada no Brasil, onde conta com mais de 600 polos de apoio presencial, distribuídos em todos os estados brasileiros, é considerada uma das maiores instituições de ensino superior que oferece educação a distância (UNIP, 2017).

Em setembro de 2015 o MEC autorizou o funcionamento do Polo de Apoio Presencial da cidade de Itaporanga-PB, no qual atualmente oferece no total cerca de 25 cursos, incluindo cursos de graduação e pós-graduação (UNIP, 2017).

É de suma importância oferecer serviços com qualidade, ressaltando as instituições de ensino superior, que buscam criar mecanismos eficientes para atender as perspectivas da sociedade (LOPES, 2011), porém alguns fatores como: atendimento, estrutura física, profissionais capacitados, tecnologias, materiais de qualidade, são essenciais para atingir o nível de satisfação dos seus clientes (MUGNOL, 2009).

No entanto, propiciar serviços de qualidade que ofereçam satisfação aos alunos se tornou um desafio, uma vez que as instituições de ensino à distância precisam estar conectadas às mudanças do mercado para atender as exigências do seu público [...] (LOPES, 2011).

Diante do contexto levantado, o presente trabalho visa responder a seguinte questão da pesquisa: **Qual o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB, sob a percepção dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social?**

O objetivo geral desta pesquisa buscou verificar o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB, sob a percepção dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social. Os objetivos específicos: (1) identificar o perfil dos estudantes; (2) avaliar através das informações coletadas a satisfação dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social acerca da qualidade nos serviços oferecidos pela UNIP; (3) verificar a importância do ensino superior a distância.

Considera-se o tema de muita importância devido à necessidade das instituições buscarem oferecer serviço com qualidade, principalmente na área educacional, onde a educação é um fator essencial para o desenvolvimento de uma sociedade, visto que são criadas políticas voltadas para atuar e obter bons resultados na educação.

Nesta perspectiva, a busca pela eficiência faz com que as instituições educacionais busquem adaptação e adequação em relação à qualidade de seus serviços (GALVÃO, 2017).

A relevância da pesquisa justifica-se em três aspectos, teórico, prático e social. No âmbito teórico ressalta a contribuição do trabalho para o conhecimento maior sobre o tema, visto que será relacionado com demais trabalhos já feitos anteriormente. No âmbito prático, contribuirá para que a Instituição de Ensino (UNIP), conheça as necessidades dos estudantes, podendo perceber suas falhas e acertos e, por fim, buscar melhorias na prestação dos seus serviços. No âmbito social, o presente estudo contribuirá para o conhecimento da sociedade em conhecer os fatores relevantes a qualidade da empresa estudada, no qual proporcionará a compreensão da realidade sobre o tema.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Qualidade nos serviços

É essencial para as empresas proporcionar serviços de qualidade, ressaltando as instituições educacionais de ensino superior, que têm uma importante finalidade perante o desenvolvimento da sociedade, de forma que seu principal compromisso é oferecer ensino com qualidade.

Vivemos em uma sociedade do conhecimento, por isso a qualidade é um fator que deve estar articulada ao ensino superior, é necessário criar processos de melhorias para ser executado por todo o setor acadêmico, com o intuito de aprimorar os serviços (PEREIRA, 2004).

Dessa forma é notório a importância de manter a qualidade nos serviços educacionais, onde o ensino superior se mostra cada vez mais crescente, por isso as instituições precisam aprimorar sempre seus serviços.

A educação superior promove conhecimento, pesquisa, capacita profissionais atuantes em várias áreas, desenvolve trabalhos científicos e presta serviços para a sociedade (PEREIRA, 2004).

A preocupação com a qualidade teve início em 2150 a.C, através de documentos do código de Hamurabi, onde se preocupava com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas, utilizando meios estatísticos, materiais adequados, acompanhamento e fiscalização das obras para ter um controle qualificado. Ganhou importância na década de 20, onde passou a ser uma função gerencial, essencial para as organizações, que nessa época passavam por um período de grandes produções. No entanto os padrões e conceitos sobre qualidade foi mudando de acordo com suas diferentes eras, sendo elas.

Quadro 1 – Apresentação das eras da qualidade

ERAS DA QUALIDADE			
Era da inspeção – anos 20	Era do controle estatístico da qualidade – anos 30 e 40	Controle da qualidade total – anos 50	Era da gestão da qualidade total – a partir dos anos 80
Voltada para a linha de produção. A inspeção era realizada a partir do produto pronto	O foco passou a ser o desempenho e a qualidade do processo	A qualidade passa a ser responsabilidade de toda organização	A qualidade passa a ser requisito necessário para sobrevivência das organizações ao longo prazo, dentro de um contexto de mercado altamente competitivo

FONTE: Adaptado de Lucinda (2010)

Como mostra Lucinda (2010) o processo de mudança das eras da qualidade foi aprimorado ao longo dos anos, vindo que se tornou necessário devido as mudanças econômicas e sociais, no entanto as organizações tiveram que se adaptar as novas mudanças voltadas a gestão da qualidade.

É notório que a qualidade é uma função que ganhou conceito de acordo com cada período de mudanças e transformações, pelo qual as organizações tiveram que se adaptar as necessidades da sociedade, incluindo a qualidade nos processos organizacionais.

Nesse contexto, Paladini (2008) define qualidade como um processo contínuo e interativo, que busca adaptar de acordo como o contexto, situações, necessidades e expectativas do cliente, agregando valor ao mesmo.

As organizações precisam proporcionar serviços com qualidade, segundo Lopes (2011) para que um serviço possa ser considerado de qualidade é necessário criar mecanismos de inovação, não somente atendendo os objetivos organizacional, mas buscar compreender as expectativas dos seus clientes e assim se manter no mercado.

De acordo com (TEIXEIRA; TEIXEIRA & SOUSA, 2006, p.6) “a qualidade nos serviços muitas vezes é comprometida por fatores que em primeira instância se mostram prioritários em detrimento do nível de qualidade que se poderia desejar”.

Dessa forma, fica evidente que a qualidade nos serviços é um fator importante para o progresso das empresas, é preciso conhecer seu público e atingir níveis de qualidade que rementem nos resultados organizacionais.

2.2 Qualidade nos serviços educacionais

É importante avaliar o cenário educacional, as mudanças que estão acontecendo, quais as necessidades e transformações ocorridas, e, por fim, proporcionar melhorias na prestação dos serviços.

O âmbito da educação brasileira apresenta um cenário de expansão, onde as instituições de ensino tanto privadas como públicas buscam conquistar níveis de qualidade, que refletem diretamente na sua modalidade de ensino (GALVÃO, 2017).

Sendo assim, é de extrema importância um ensino educacional com qualidade, contudo os padrões de qualidade exercido pela alta gerência e demais setores devem ser analisados em decorrência das exigências dos estudantes, assim podendo possibilitar satisfação para os mesmos (NASCIMENTO, 2014; IKEDA; OLIVEIRA, 2005). A satisfação do cliente se inicia logo no atendimento, conforme Nascimento (2014) é necessário o comprometimento de um bom atendimento, pois é considerado um dos principais serviços que compromete com a qualidade da empresa.

Dessa forma, o atendimento é visto como um serviço que deve ser realizado por todos os setores da instituição, isso comprometerá na satisfação que os estudantes desejam obter.

Uma instituição educacional precisa atender as necessidades dos estudantes, seu principal público e também aos preceitos institucional, no qual tem como compromisso a prestação de serviços com qualidade no ensino educacional (KOTLER; FOX, 1994).

“O serviço educacional deve atender às necessidades de seus clientes, por meio de uma adequada conformidade a especificações definidas com base em estudos sobre a satisfação dos alunos, pais, professores, sociedade; no limite, seria importante contar com um verdadeiro barômetro de opinião de todos os atores envolvidos” (XAVIER, 1996, p.11). Para Chaves (2001) é preciso mostrar eficiência nas diretrizes educacionais, agir de maneira correta em seu exercício e propor materiais e recursos confiáveis para atingir o nível de excelência na qualidade do ensino.

Visto que não é fácil atingir o nível eficaz da qualidade, dependerá de diretrizes, programas e da gestão que compõe o sistema educacional.

Considerando a gestão dos sistemas educacionais, os fatores que têm sido apontados como essenciais para a qualidade do ensino são: o comprometimento político do dirigente; a busca por alianças e parcerias; a valorização dos profissionais da educação; a gestão democrática; o fortalecimento e a modernização da gestão escolar; e a racionalização e a produtividade do sistema educacional (XAVIER, 1996, p.7).

É necessário conciliar esses fatores de acordo com a realidade dos clientes, onde se torna necessário apresentar um sistema educacional eficaz e com qualidade, voltado para atender as necessidades dos estudantes.

2.3 A importância do ensino superior a distância

O ensino superior a distância é vista como uma modalidade flexível, que oferece um ensino virtual e possibilita interatividade no processo de aprendizagem entre alunos e professores.

Educação a distância envolve o processo de ensino-aprendizagem, entre professores e alunos, onde esse ensino é mediado por suportes tecnológicos, materiais e ferramentas que auxiliam na comunicação e aprendizado (MORAN, 2008).

A comunicação entre professores e alunos no ensino a distância é facilitada pelo avanço das TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação), que fomenta a qualidade de um curso a distância (NEVES, 2003). Apesar dessa modalidade exigir muito do estudante, por outro lado oferece preços acessíveis, horários e locais flexíveis, fatores que contribuem muito para as pessoas que não disponibilizam de muito tempo para estudar de forma presencial (SOCIESC, 2017).

A EAD teve um grande avanço no Brasil, passou a ser incluída nas políticas públicas de ensino e através do artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), foi determinado a veiculação perante às demais modalidades de ensino educacional (LOPES et al, 2010). É apresentada como uma modalidade de ensino que acompanhou o desenvolvimento do sistema educacional brasileiro e, a partir de 1996, vem recebendo significativo apoio do Governo Federal que, por meio do Ministério da Educação, tem incentivado o seu crescimento, tanto na esfera pública quanto privada (MUGNOL, 2009).

A educação a distância foi incluída nas políticas públicas do país, devido sua importância e crescimento que foi significativo para o ensino educacional brasileiro, sendo assim, foi incluído cursos a distância nas instituições pública e privada, proporcionando um ensino de qualidade para a sociedade.

“A quantidade de cursos a distância demonstrada no censo 2014 é de 1.365 cursos, sendo 43,6% pertencentes à licenciatura, 35,1% aos tecnológicos e 21,2% aos bacharelados. A rede privada é responsável pela oferta de 68,7% dos cursos [...]” (INEEP, 2017, P.17)”. De acordo com Neves (2003) além de mobilizar recursos humanos e educacionais, um curso a distância exige a montagem de infraestrutura, material proporcional ao número de alunos, recursos tecnológicos, o que representa um investimento para a instituição.

A oferta de cursos a distância é proporcional, porém é preciso oferecer recursos e materiais que compõem o processo de aprendizagem, dessa forma, as instituições de ensino precisam investir mais em tecnologias, melhorias em seus serviços e inovações.

Antes, o ensino superior a distância não era bem visto pela sociedade, por não ser um ensino tradicionalmente presencial, porém com as mudanças foi perceptível que essa modalidade oferece novas possibilidades de informação e comunicação entre as pessoas (LOPES et al, 2010).

No nível mais óbvio, a educação a distância significa que mais pessoas estão obtendo acesso facilmente e melhores recursos de aprendizado do que podiam no passado, quando tinham de aceitar somente o que era oferecido localmente (MOORE; KEARSLEY, 2007).

3 METODOLOGIA

Tendo em vista, a importância da qualidade nos serviços oferecidos pelas organizações, este trabalho tem como objetivo verificar a satisfação dos estudantes em relação aos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB.

O aspecto metodológico para toda e qualquer pesquisa é algo imprescindível, logo a metodologia para alcançar os objetivos desse trabalho, está classificada como exploratória, quanto a abordagem foi quali-quantitativa. Conforme Duarte (2017) a pesquisa exploratória tem como objetivo conhecer algo que foi pouco explorado, permite uma maior interação entre o pesquisador e o tema a ser pesquisado. Para tanto, segundo Duarte (2000) a pesquisa qualitativa exige um processo mais longo, busca compreender de forma detalhada seu universo pesquisado. No entanto, para a compreensão da análise dos dados foi preciso realizar a pesquisa quantitativa, que é caracterizada pela objetividade, onde o resultado é direcionado a uma determinada população e pode ser quantificado (PORTAL EDUCAÇÃO, 2013).

Quanto aos procedimentos adotados foi realizado um estudo de caso, para verificar a percepção dos estudantes acerca da qualidade dos serviços oferecidos pela UNIP. Realizou-se a aplicação de um questionário online, tendo em vista que os meios sociais permitem rapidez e facilitam a divulgação do estudo. Foi necessário a realização do estudo de caso, devido sua finalidade que consiste no processo de detalhamento para conhecer o objeto estudado da pesquisa (GIL, 2008).

O público-alvo da pesquisa resumiu-se aos estudantes de graduação em bacharelado, da Universidade Paulista, da cidade de Itaporanga-PB, dos cursos de administração, educação física e serviço social. No total são 198 estudantes atualmente matriculados na Instituição, desse total, foi utilizada uma amostra de 80 estudantes respondentes, sendo 25 estudantes de

administração, 35 de educação física, 20 de serviço social, que foram escolhidos de acordo com os cursos que tinham um número maior de alunos matriculados, Os participantes da pesquisa foram estudantes que se interessaram em voluntariar-se a responder o questionário online, de forma anonimato, no dia e horário em que foi disponibilizado pelo aplicador.

Para a coleta de dados foi utilizado um questionário estruturado online, contendo 16 questões objetivas criadas através da ferramenta do Google Forms e disponibilizado em forma de link para os respondentes da pesquisa, onde os mesmo só poderiam marcar apenas uma opção por questão, composto por 6 perguntas relacionadas ao perfil do respondente, envolvendo sexo, faixa etária, estado civil, trabalho, tipo e semestre do curso, e as demais 10 questões foram relacionadas aos objetivos da pesquisa, envolvendo critérios do nível de qualidade dos serviços como: estrutura física, materiais, ambiente virtual, qualificação dos profissionais e atendimento.

Foram realizados dois procedimentos, antes da execução da pesquisa: o primeiro, o pré-teste com objetivo de verificar a necessidade de fazer alterações/mudanças no questionário, no período de 25 a 26 de setembro de 2017, com uma amostra de 10 participantes, onde constatou que havia necessidade de alteração/modificação, pois tinha alunos (as) com mais de 35 anos, e esse critério não estava incluso no questionário. Feito a modificação, em seguida realizou o segundo procedimento, a execução da pesquisa com a amostra principal, foi criado pelo aplicador um grupo fechado na mídia social whatsapp, onde se realizou a pesquisa completa no período de 27 de setembro a 07 de outubro de 2017, com uma amostra de 70 alunos, escolhidos de forma aleatória.

Devido a forma de abordagem do problema desse trabalho foi preciso realizar o procedimento qualitativo, com o intuito de conhecer o perfil, as características e opiniões dos respondentes, analisando a coerência das respostas. Em seguida realizou o procedimento de tratamento de análise quantitativa dos dados, utilizando as ferramentas Word e Excel 2013, onde foi criado tabela e gráficos com as porcentagens de cada pergunta, de acordo com as respostas coletadas, e posteriormente foi construído os resultados e discussões da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

4.1 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

A Universidade Paulista iniciou as suas atividades em janeiro de 2016 na cidade de Itaporanga-PB, depois de um processo de avaliação realizado pelo MEC, no qual aprovou em setembro de 2015 o funcionamento do polo presencial instalado na cidade. A Instituição também atende as demais cidades do Vale do Piancó (VALE DO PIANCÓ NOTÍCIAS, 2015).

Dando início ao funcionamento do polo presencial, em janeiro de 2016 foi realizado o primeiro processo seletivo, formando as primeiras turmas nos cursos de graduação e pós-graduação em diversas áreas.

Atualmente a UNIP oferece 25 tipos de cursos superior entre bacharelados, licenciaturas, tecnólogos, que tem menor duração, e também cursos de pós-graduação. Conta com cerca de 198 alunos matriculados, no qual dispõem de materiais, tutores, professores e ambiente virtual, para melhor desenvolver suas atividades de forma online ou presencial.

A UNIP busca capacitar seus alunos, oferecendo um ensino a distância moderno e avançado, promovendo a formação profissional nas diversas áreas das ciências humanas, sociais, exatas e da saúde (UNIP, 2017).

4.2 PERFIL DO RESPONDENTE

A tabela apresenta os resultados das questões relacionadas ao perfil dos respondentes, caracterizada por quesitos relacionados ao sexo, faixa etária, estado civil, ocupação de trabalho, curso e semestre.

Tabela 1 – Dados sobre o perfil dos respondentes

Questões	Perfil	Porcentagem
Sexo	Feminino	60%
	Masculino	40%
Faixa etária	17 a 27 anos	56%
	28 a 38 anos	38%
	Mais de 38 anos	6%
Estado civil	Solteiro(a)	60%
	Casado(a)	33%
	Divorciado(a)	6%
	Outro	1%
Trabalha?	Sim	75%
	Não	25%
Qual o curso que você está matriculado(a)?	Administração	31%
	Educação física	44%
	Serviço social	25%
Qual semestre está cursando?	1º semestre	20%
	Entre 2º ao 4º semestre	69%
	Entre 5º ao 8º semestre	11%

FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

A análise do perfil dos respondentes exposta na tabela, apresenta informações onde mostra que a amostra é composta por uma maioria de estudantes do sexo feminino, incluso na faixa etária de 17 a 27 anos, solteiros e que trabalham. Visto que há um número maior de

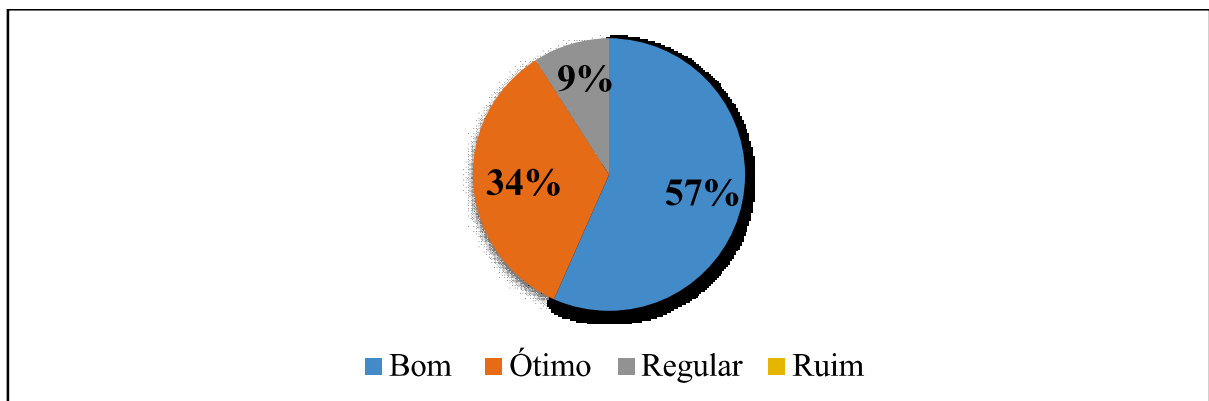
mulheres estudantes, pode-se dizer que os cursos na área de ciências humanas são mais atrativos para o público feminino. Os dados apontam a crescente participação do público jovem ingressantes em universidades que optam por um ensino superior a distância devido a sua ocupação de trabalho, dessa forma é notório que cada vez mais as pessoas procuram qualificação profissional.

Os dados evidenciam a superioridade numérica em relação a pretensão pelo curso de educação física, sendo que esse curso foi implantado na UNIP a partir desse ano (2017), devido à grande procura, também mostra que a maioria dos estudantes estão cursando entre 2º ao 4º semestre, sobre esse critério é importante relatar que na Universidade Paulista todos os cursos de bacharelado compõem a grade curricular de 8 semestres, os demais cursos de licenciatura e tecnólogos, apresentam uma grade curricular diferente.

4.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Os gráficos apresentam os resultados relacionados as questões referentes a qualidade dos serviços oferecidos pela UNIP, caracterizados pela quantidade e preço dos cursos, qualidade do conteúdo e material didático, disponibilidade dos professores e tutores em atender os alunos, estrutura física, ambiente e ensino virtual, qualificação dos profissionais e qualidade no atendimento.

Gráfico 1 - A quantidade de cursos oferecidos pela UNIP?

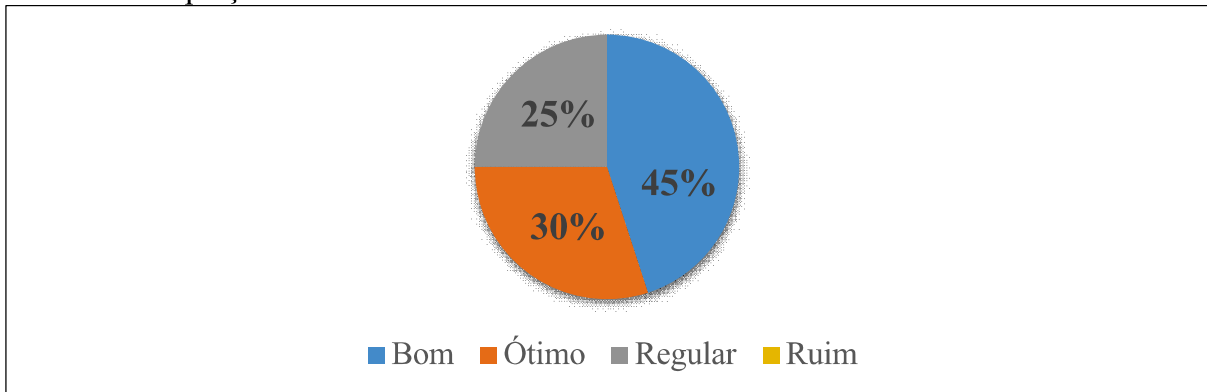


FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

No que tange a discussão sobre quantidade de cursos oferecidos pela UNIP, verifica-se no Gráfico 1, que 57% dos estudantes consideram a quantidade de cursos bom, enquanto 34% consideram ótimo e 9% regular. Através das informações, é perceptível que os estudantes estão satisfeitos em relação a quantidade de cursos. Segundo Sociesc (2017) a satisfação com cursos a distância se deve a alguns fatores como: interatividade, flexibilidade de tempo, preços e

horários acessíveis, que facilitam para as pessoas que optam por essa modalidade de ensino. Ressaltando que a UNIP (de modo geral) oferece cerca de 25 tipos de cursos.

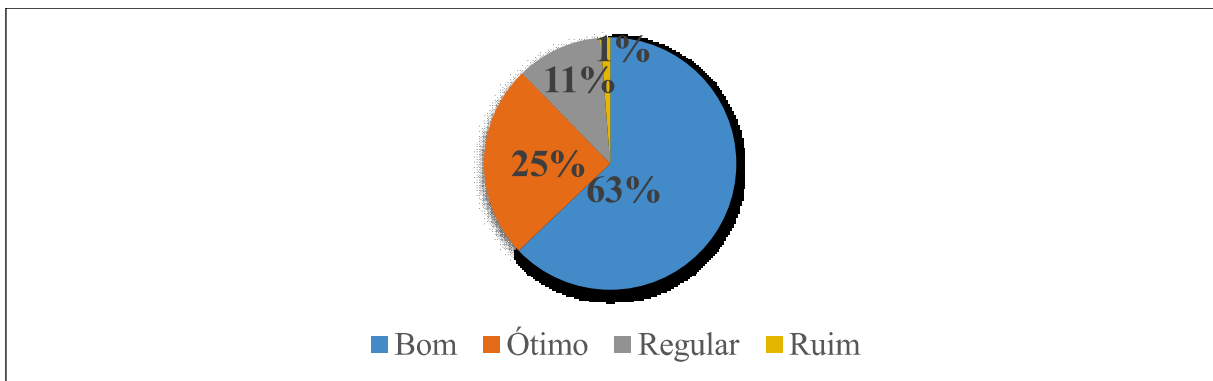
Gráfico 2 - O preço dos cursos é acessível?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

Conforme o Gráfico 2, 45% dos estudantes consideram o preço dos cursos bom, 30% responderam ótimo, 25% regular. Nota-se que quase acontece o empate entre a opção ótimo e regular, visto que o preço é um dos fatores que influencia bastante na escolha pelo curso superior, devendo ser acessível para seu público. Para atender a necessidade do seu público a EAD oferece cursos com preços acessíveis, além de proporcionar um ensino interativo e flexível que contribuem para a satisfação dos estudantes (SOCIESC, 2017).

Gráfico 3 - Qualidade do conteúdo e material didático?

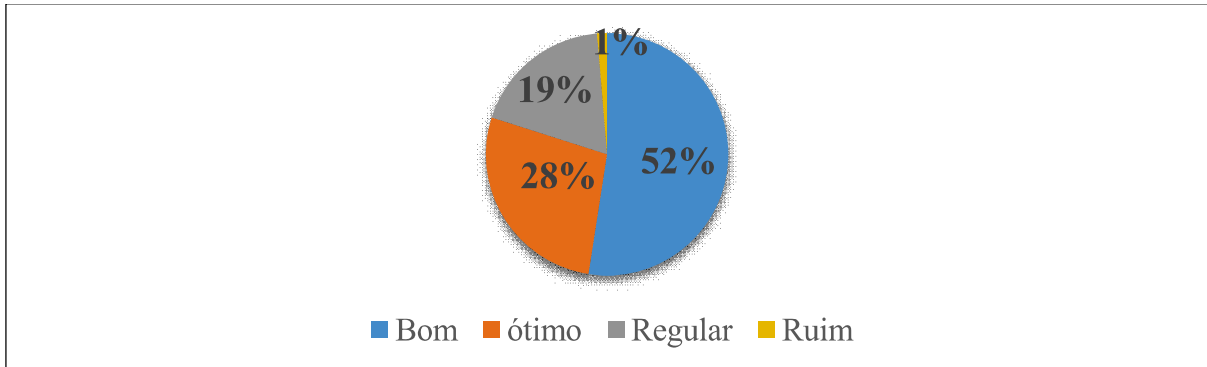


FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

O Gráfico 3, apresenta que 63% dos estudantes consideram a qualidade do conteúdo e material didático bom, 25% ótimo, 11% regular, 1% ruim. O resultado foi favorável, mas foi visto uma pequena porcentagem de insatisfação perante a qualidade desses serviços, sendo assim, a Instituição precisa estar atenta a esse fator de insatisfação e buscar melhorias. Segundo Lopes (2011) a empresa deve criar mecanismos e buscar sempre melhorar seus serviços, dessa

forma irá obter resultados satisfatórios para a organização e atenderá as expectativas dos clientes.

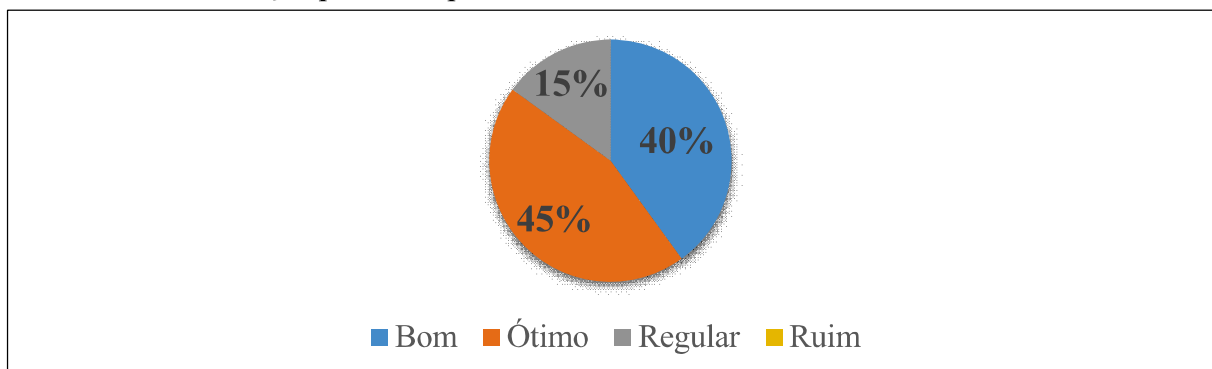
Gráfico 4 - Disponibilidade dos professores em atender os alunos?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

De acordo com o Gráfico 4, 52% dos estudantes consideram boa a disponibilidade dos professores em atendê-los, 28% ótimo, 19%, regular, 1% ruim. Através dos dados, é visto que o resultado foi positivo, sendo que existe uma pequena porcentagem de insatisfação, portanto, é necessário que os professores procurem dispor de maior tempo para seus alunos. A disponibilidade de tempo entre professores e alunos pode ser mediada através das tecnologias de informação que é a ferramenta essencial no ensino a distância, possibilitando uma maior interação entre os mesmos (NEVES, 2003). Como está se tratando de ensino virtual, os professores podem suprir essa necessidade virtualmente, disponibilizando maior tempo para atender seus alunos.

Gráfico 5 - Os serviços prestados pelos tutores?

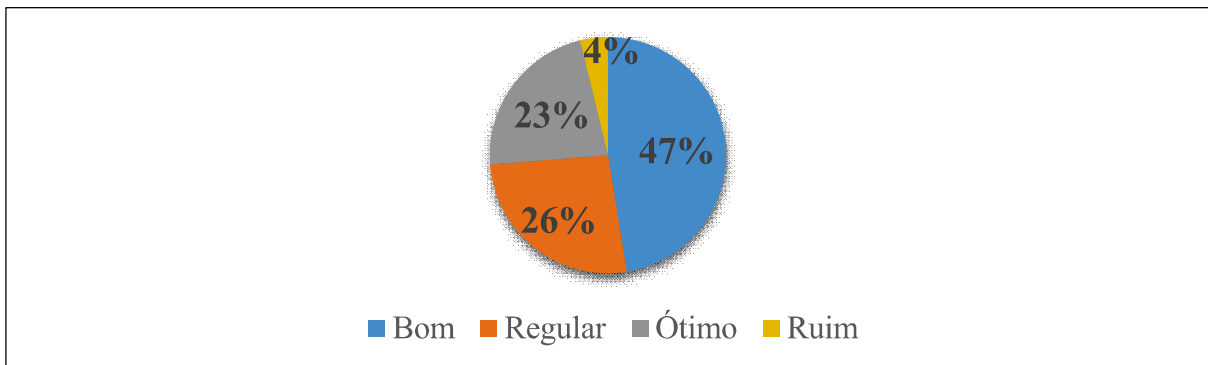


FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

O Gráfico 5, aponta que 40% dos estudantes consideram os serviços prestados pelos tutores bom, 45% responderam ótimo e 15% regular. Pode-se afirmar que o resultado em

relação a esses serviços foi bastante favorável. Mostra que os tutores estão preocupados em atender as necessidades dos estudantes. Essa busca por atender as necessidades dos estudantes é um princípio estudado por Kotler e Fox (1994) onde afirmam que uma instituição educacional, para permanecer ativa no mercado precisa atender os princípios institucionais e as necessidades do seu público, proporcionando qualidade na prestação dos serviços.

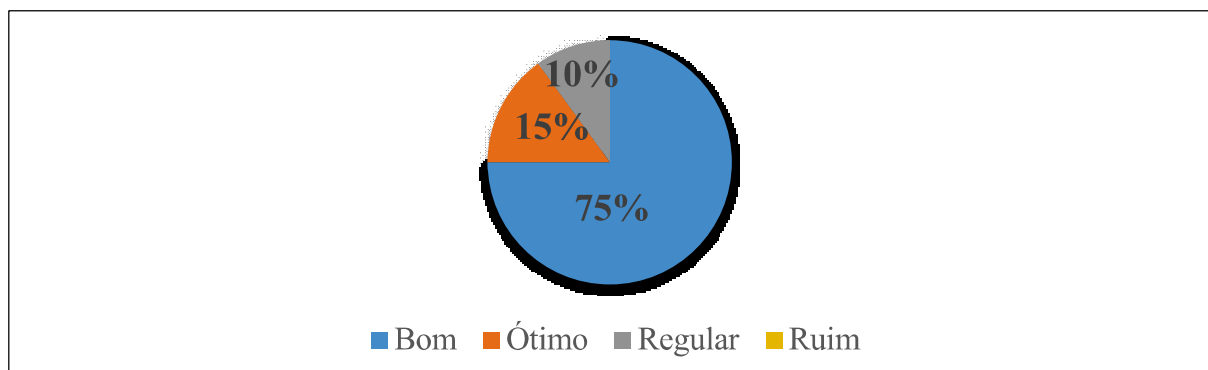
Gráfico 6 - A estrutura física do polo de apoio presencial (biblioteca, coordenação, laboratório de informática, salas de aula)?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

Conforme o Gráfico 6, 47% dos estudantes consideram que a estrutura física do polo de apoio presencial (biblioteca, coordenação, laboratório de informática, salas de aula) é bom, 26% regular, 23% ótimo, 4% ruim. Dessa forma, é visto que os serviços mencionados acima possuem um bom nível de qualidade segundo a percepção dos entrevistados, sendo que 4% dos estudantes estão insatisfeitos com esses serviços. Fazer com que clientes permaneçam satisfeitos é um desafio para as empresas, nesse contexto, Paladini (2008) diz que é necessário adaptações e melhorias, pois a qualidade é um processo contínuo que a empresa precisa manter de acordo com as situações e expectativas dos clientes.

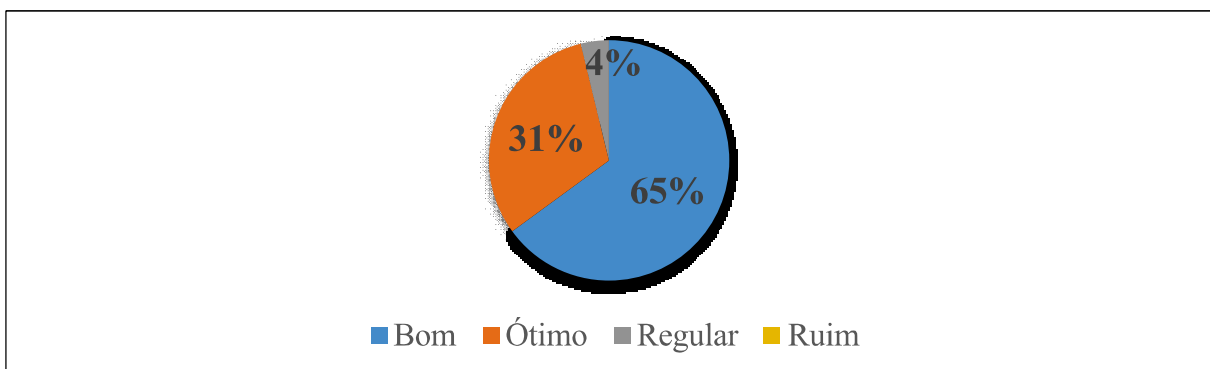
Gráfico 7 - O ambiente virtual (chats, fóruns, biblioteca virtual) da UNIP?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

O Gráfico 7, evidencia que 75% dos estudantes consideram bom o ambiente virtual (chats, fóruns, biblioteca virtual) da UNIP, 15% responderam ótimo e 10% regular. Os dados apontam que existe um excelente nível de qualidade perante esses serviços, isso mostra que o ambiente virtual é acessível para os estudantes. É importante para a empresa atingir níveis de qualidade, para tanto, quando a empresa atinge um nível de excelência diz que o resultado superou a expectativa (LAS CASAS, 2008). Logo, conclui-se que, em relação ao ambiente virtual, não houve pontos de insatisfação, ou seja, a empresa atingiu bom nível de qualidade.

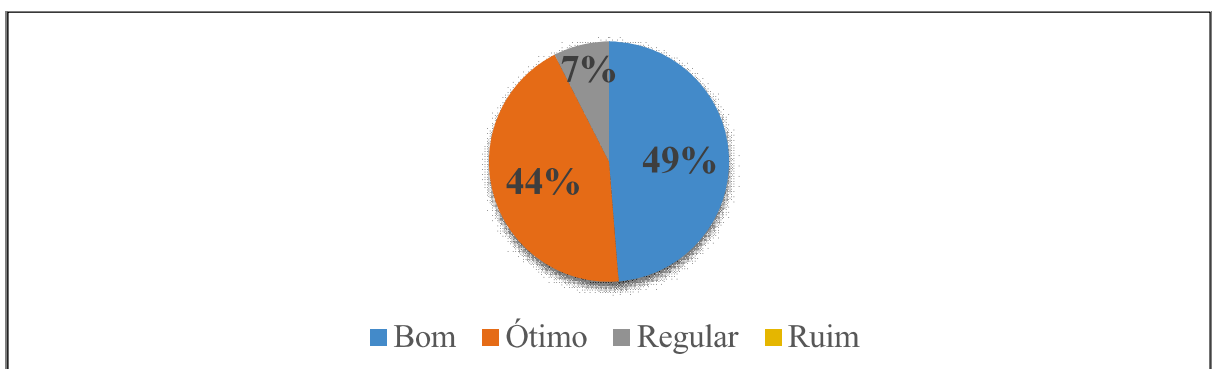
Gráfico 8 - Qualidade no ensino virtual oferecido pela UNIP?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

No tocante ao Gráfico 8, 65% dos estudantes consideram bom o ensino virtual oferecido pela UNIP, 31% ótimo, 4% regular. Diante das informações, observa-se que a empresa atingiu um bom resultado, nesse quesito, não houve fator de insatisfação, isso mostra que a Universidade Paulista oferece um ensino virtual com qualidade, mantendo confiabilidade para com seus alunos. Para Chaves (2001) a eficiência educacional é formada por fatores e diretrizes que fazem com que seus serviços se tornem confiáveis, é preciso mostrar confiabilidade perante seu exercício e buscar oferecer recursos e materiais com qualidade.

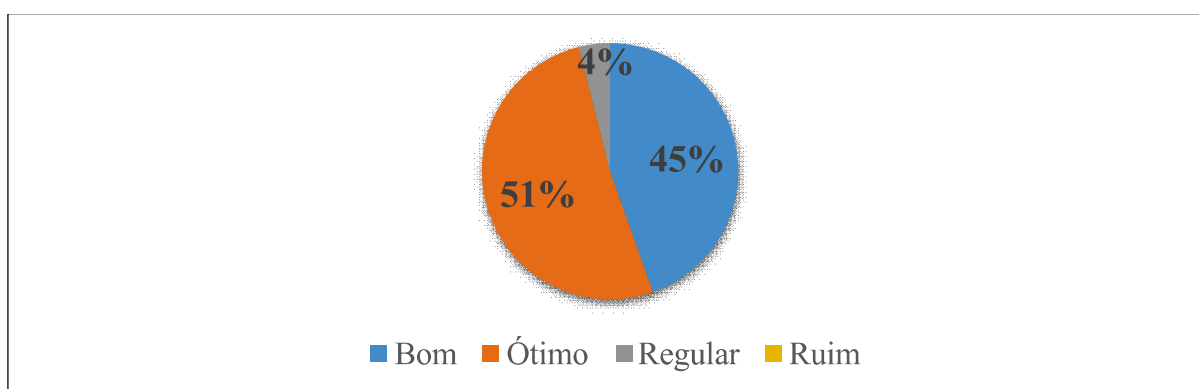
Gráfico 9 - Qualificação dos profissionais de trabalho?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

Segundo o Gráfico 9, 49% dos estudantes consideram um nível bom em relação à qualificação dos profissionais de trabalho da Unip, 44% ótimo, 7% regular. É notório que o resultado foi satisfatório, isso prova a importância de contratar sempre profissionais competentes que atendam às necessidades da organização e dos clientes. A valorização dos profissionais de trabalho é um dos fatores que compõe a gestão educacional. (XAVIER, 1996). A produtividade e a qualidade do ensino da instituição dependerão desses profissionais.

Gráfico 10 - Qualidade no atendimento do setor da coordenação?



FONTE: Elaborado pelo autor (2017)

De acordo com o Gráfico 10, 43,3% dos estudantes consideram ter um bom nível em relação ao atendimento no setor da coordenação, 50% responderam ótimo, e 3,8% regular. Os percentuais identificados foram considerados como sendo um excelente nível de qualidade e satisfação em relação ao serviço mencionado acima, sabendo que o atendimento de uma empresa é o fator de maior importância que mantém o cliente satisfeito. Segundo Nascimento (2014) é necessário o comprometimento de um bom atendimento, pois é considerado um dos principais serviços que compromete com a qualidade da empresa. Sendo assim, a questão em relação ao atendimento da coordenação da UNIP obteve maior nível de qualidade, comprovando que os entrevistados estão muito satisfeitos com esse serviço.

CONCLUSÃO

A qualidade é um processo contínuo que sempre deve ser aprimorado. Para uma empresa obter sucesso no mercado é preciso proporcionar produtos/serviços com qualidade, vendo que o cenário econômico vive em constante mudança e os clientes estão cada vez mais exigentes.

As mudanças econômicas, políticas e sociais, também influenciam no âmbito educacional. As pessoas estão buscando carreira profissional, devido a exigência e concorrência

do mercado, por isso, é preciso criar uma gestão educacional eficiente que atenda às necessidades dos alunos.

Esse trabalho teve como objetivo verificar o nível da qualidade nos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP, da cidade de Itaporanga-PB, sob a percepção dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social, no qual foi demonstrado através da percepção dos entrevistados um resultado positivo e satisfatório.

Conforme as informações obtidas sobre o perfil dos respondentes, concluiu-se que a maior parte dos entrevistados da pesquisa são do sexo feminino, composta por um público jovem com faixa etária entre 17 a 27 anos, solteiros, trabalham, a maioria é estudante do curso de educação física, cursando entre 2º e o 4º semestre.

Em relação aos serviços prestados, os dados demonstraram resultados satisfatórios nos quesitos em relação à quantidade e preço dos cursos, serviços prestados pelos tutores, ambiente e ensino virtual, qualificação dos profissionais de trabalho e atendimento. Porém, alguns dados demonstraram resultados de insatisfação perante os serviços, como os casos dos conteúdo e material didático, disponibilidade dos professores em atender os alunos e a estrutura física do polo.

A empresa estudada apresentou um bom nível de qualidade na prestação dos seus serviços, foi visto que alguns pontos precisam ser aprimorados, porém, cabe a Instituição de Ensino, buscar soluções de melhorias, só assim, atenderá melhor as expectativas dos estudantes.

Através do estudo de caso foi possível conhecer o perfil e a percepção dos estudantes, no qual foi importante para os mesmos opinar sobre os serviços que são oferecidos e, com isso, identificar possíveis problemas em relação a estes, havendo assim, um processo de feedback entre a Instituição de Ensino e seus alunos.

Logo, pode-se dizer que o trabalho foi relevante para a empresa uma vez que a mesma pôde conhecer as necessidades dos estudantes, sobretudo percebendo suas falhas e acertos, garantindo com isso, melhorias na qualidade da prestação dos seus serviços.

PERCEPTION OF QUALITY IN DISTANCE EDUCATION: A CASE STUDY CONDUCTED AT THE UNIVERSITY PAULISTA-UNIP OF THE CITY OF ITAPORANGA-PB

ABSTRACT

This article aims to verify the level of quality of services offered by the Paulista-UNIP University of the city of Itaporanga-PB, under the perception of the students of the courses of administration, physical education and social services. It is necessary to provide services /products with quality, being an essential factor for any company to remain in the market, so it is necessary to create strategies, seek innovations, adaptations and improvements, to meet the needs and expectations of customers, in order to achieve satisfactory results. In this article we presented concepts about quality in services, quality in educational services and the importance of higher education at a distance, these topics addressed theories that contributed to the contextualization of the theme. As far as the methodological process was concerned, an exploratory, qualitative and quantitative study was carried out, based on an online questionnaire. Through the results found, it was possible to identify failures and correctness in relation to the services rendered. Relevant aspects that demonstrated the interviewees satisfaction were also identified, some factors were also identified that showed flaws according to students' perception, however, these points need to be improved to meet the needs of students. Through the information obtained It was possible to conclude that the Paulista University offers quality services, since it has been demonstrated the students' satisfaction with the services.

Keywords: Quality. Services. Higher Education.

REFERÊNCIAS

CHAVES, E. R. B. **O Ensino a Distância**. Rio de Janeiro, 2001. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). UCM.

BERNARDO, A. P. **Percepção da qualidade dos serviços sob a ótica do cliente interno: estudo de caso da DCC/SUPLAN**. João Pessoa, 2009.

DUARTE, R. **Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo**. Rio de Janeiro, 2000.

DUARTE, V. M. N. **Pesquisas: exploratória, descritiva e explicativa**. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.uol.com.br/regras-abnt/pesquisas-exploratoria-descritiva-explicativa.htm>>. Acesso em: 19/09/2017.

GALVÃO, L. L. D. Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um instituto federal: o emprego da escala servqual. Dissertação: (Mestrado em Gestão Organizacional). **Universidade Federal de Goiás**, 2017.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IKEDA, A. A., OLIVEIRA, T. M., V. **Serviços educacionais: uma Análise de quatro abordagens de qualidade**. **Revista: Organizações em Contexto**, São Paulo, Ano 1, n. 1, junho. 2005. Disponível

em:< <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/1282>>. Acesso em: 10/08/2017.

INEEP - Disponível em:

<[http://portal.inep.gov.br/documents/186968/484154/Resumo Técnico Censo da Educação Superior+2014/18f31c19-9885-4d1d-ba53-06008b11531e?version=1.0](http://portal.inep.gov.br/documents/186968/484154/Resumo_Técnico_Censo_da_Educação_Superior+2014/18f31c19-9885-4d1d-ba53-06008b11531e?version=1.0). Brasília, 2017>. Acesso em: 20/08/2017.

KOTLER, P; FOX, K. F.A. **Marketing estratégico para instituições educacionais**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1994.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, serviços**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LOPES, M. C. L. P. et al. **Educação a distância no ensino superior: uma possibilidade concreta de inclusão social**. Rev. Diálogo Educacional. Curitiba, v. 10, n. 29, p. 191-204, jan./abr. 2010.

LOPES, R. V. **Qualidade em serviços no ensino à distância da universidade estadual da Paraíba (UFPB) Virtual do Polo de Itaporanga – PB sob a ótica dos discentes**. Patos, 2011.

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

MOORES, M.G; KEARSLEY, G. **Educação a distância: uma visão integrada**. 1.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2007.

MORAN, J. M. **O que é educação a distância**. Rio de Janeiro, 2008.

MUGNOL, M. A Educação a distância no Brasil: **conceitos e fundamentos**. **Revista: Diálogo Educacional**. Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009. Disponível em:< <http://www.redalyc.org/html/1891/189117298008/>>. Acesso em: 12/08/2017.

NASCIMENTO, D. O. **Como a qualidade dos serviços educacionais é percebida pelos discentes de uma IES em Fortaleza**. Fortaleza, 2014.

NEVES, C. M. C. **Referenciais de qualidade para cursos a distância**. Brasília, 2003.

PALADINI, E.P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

PEREIRA, Raquel da Silva. Evolução qualitativa. In: OLIVEIRA, O. J. **Gestão da qualidade: tópicos avançados**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004. p. 225-235.

PORTAL EDUCAÇÃO – Disponível

em:<<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/diferencas-entre-pesquisa-quantitativa-e-qualitativa/40088>>. Acesso em: 29/09/2017.

SOCIESC – Disponível em:<<http://sociesc.org.br/blogead/2017/03/03/educacao-distancia-e-que-mais-cresce-no-brasil-segundo-censo-do-mec/>>. Acesso em: 15/08/2017.

TEIXEIRA, I. S; TEIXEIRA, R. C., SOUSA, R. A. **Qualidade dos serviços: um diferencial competitivo**. Belém, 2006.

UNIP – Universidade Paulista. **Processo seletivo 2017**. Disponível

em<<http://www.unip.br/ead/processoseletivo/apresentacao>>. Acesso em: 01/08/2017.

VALE DO PIANCÓ NOTÍCIAS – Disponível em:<<http://www.valedopianconoticias.com.br/noticias/exibir/mec-avalia-polo-presencial-da-unip-em-itaporanga-e-aprova-seu-funcionamento-no-vale-do-pianco> - Itaporanga, 2015>. Acesso em: 20/09/2017.

XAVIER, A. C. R. **A gestão da qualidade e a excelência dos serviços educacionais: custos e benefícios de sua implantação.** Brasília, 1996.

TERMO DE CONSENTIMENTO ORGANIZACIONAL


A presente Instituição (UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP), localizada na cidade de Itaporanga-PB, estar sendo solicitada para autorizar de forma não obrigatória a realização da pesquisa relevante ao tema sobre “PERCEPÇÃO DA QUALIDADE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO REALIZADO NA UNIVERSIDADE PAULISTA-UNIP DA CIDADE DE ITAPORANGA-PB” onde conduz a importância da sua autorização para se obter o resultado desta pesquisa.

Eu, Jacilândia Frutuoso de Sousa, responsável pela aplicação da pesquisa, assumo a responsabilidade de coletar as devidas informações e esclarecimentos em relevância à realização deste trabalho, ressaltando o compromisso e ética de não proporcionar nenhum prejuízo profissional ou pessoal, e assim alcançar o objetivo deste trabalho de forma coerente.

Diretor do Polo Universitário de Apoio Presencial


Antonio Leite de Orlães
Diretor Geral

Coordenadora do Polo Universitário de Apoio Presencial


Merilaine Dayana F. S. Luis
Coordenadora
Polo UNIP Itaporanga - PB

Universidade Paulista-UNIP

Itaporanga-PB, 22 de 09 2017.

APÊNDICE B – QUESTIONÁRIO

Prezado aluno (a):

Este questionário é de cunho acadêmico, no qual tem como principal objetivo avaliar a pesquisa sobre “ O nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB, sob a percepção dos estudantes dos cursos de administração, educação física e serviço social”. Portanto solicito a sua colaboração para responder as seguintes questões:

PERFIL DO RESPONDENTE
1. Sexo: () Masculino () Feminino
2. Faixa etária: () 17 a 27 anos () 28 a 38 anos () Mais de 38 anos
3. Estado civil: () Solteiro(a) () Casado(a) () Divorciado(a) () Outro
4. Trabalha? () Sim () Não
5. Qual o curso que você está matriculado(a)? () Administração () Educação Física () Serviço Social
6. Qual semestre está cursando? () 1º Semestre () Entre 2º ao 4º Semestre () Entre 5º ao 8º Semestre

QUALIDADE NOS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA UNIP				
Leia atentamente as questões e marque a alternativa que corresponde a sua avaliação em cada item solicitado, seguindo a escala abaixo:				
Ruim – (R) Regular – (RE) Bom – (B) Ótimo – (O)				
7. A quantidade de cursos oferecidos pela UNIP?	R	RE	B	O
8. O preço dos cursos é acessível?	R	RE	B	O
9. Qualidade do conteúdo e material didático?	R	RE	B	O
10. Disponibilidade dos professores em atender os alunos?	R	RE	B	O
11. Os serviços prestados pelos tutores?	R	RE	B	O
12. A estrutura física do polo de apoio presencial (biblioteca, coordenação, laboratório de informática, salas de aula)?	R	RE	B	O
13. O ambiente virtual (chats, fóruns, biblioteca virtual) da UNIP?	R	RE	B	O
14. Qualidade no ensino virtual oferecido pela UNIP?	R	RE	B	O
15. Qualificação dos profissionais de trabalho?	R	RE	B	O
16. Qualidade no atendimento do setor da coordenação?	R	RE	B	O

Obrigada pela atenção