

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DO PARANÁ
CENTRO DE CIÊNCIAS EXATAS E TECNOLOGIA**

ALESSANDRA DE PAULA

**PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE
EM ENSINO A DISTÂNCIA, NO QUE SE REFERE À TUTORIA, UTILIZANDO O
MODELO SERVQUAL**

Dissertação de Mestrado

Curitiba
2009

ALESSANDRA DE PAULA

**PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE
EM ENSINO A DISTÂNCIA, NO QUE SE REFERE À TUTORIA, UTILIZANDO O
MODELO SERVQUAL**

Dissertação apresentada como requisito
à obtenção do título de Mestre em
Engenharia de Produção e Sistemas
área de concentração em Gerência de
Produção e Logística da Pontifícia
Universidade Católica do Paraná

Orientador Prof. Dr. Raimundo José
Borges de Sampaio.

Curitiba

2009

Dados da Catalogação na Publicação
Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Sistema Integrado de Bibliotecas – SIBI/PUCPR
Biblioteca Central

P324p
2009 Paula, Alessandra de
Proposta de utilização de um modelo de avaliação de qualidade em ensino a distância, no que se refere à tutoria, utilizando o modelo Servqual / Alessandra de Paula ; orientador, Raimundo José Borges de Sampaio. – 2009. 84, [3] f. : il. ; 30.cm

Dissertação (mestrado) – Pontifícia Universidade Católica do Paraná, Curitiba, 2009
Bibliografia: f. 72-78

1. Ensino à distância. 2. Mentores na educação. I. Sampaio, Raimundo José Borges de. II. Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Programa de em Engenharia de Produção e Sistemas. III. Título.

CDD 21. ed. – 371.35

ALESSANDRA DE PAULA

**PROPOSTA DE UTILIZAÇÃO DE UM MODELO DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE
EM ENSINO A DISTÂNCIA, NO QUE SE REFERE À TUTORIA, UTILIZANDO O
MODELO SERVQUAL**

Esta Dissertação foi julgada e aprovada para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção no Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Pontifícia Universidade Católica do Paraná.

Curitiba, 03 de julho de 2009

Prof.Dr. Edson Pinheiro de Lima
Coordenador do Programa

Banca Examinadora

Profº. Dr. Raimundo José Borges de Sampaio
Presidente

Prof.Dr. Marcelo Giroto Rebelato

Prof.Dr. Anselmo Chaves Neto

DEDICATÓRIA

Dedico a todos que direta ou indiretamente me ajudaram a realizar este sonho, em especial ao meu marido Robson e ao meu filho Yhan que presentes na minha vida me fazem crescer sempre.

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao meu marido Robson, que me apoiou nos momentos difíceis desta caminhada

Agradeço ao professor Dr. Raimundo José Borges de Sampaio pelo aprendizado que me foi passado no decorrer da orientação desse trabalho.

Agradeço a todos os colegas e amigos que contribuíram para esta realização.

Agradeço aos professores, que ajudaram e mediaram à construção do nosso conhecimento

Agradeço ao professor Doutor Benhur Etelberto Gaio por permitir que esta pesquisa se realizasse

Agradeço a todos os membros da banca de qualificação, que com suas sugestões e orientações engrandeceram esta obra.

Agradeço em especial a minha Mãe Maria e ao meu Pai Djamiro por me ensinarem a seguir o melhor caminho, mesmo que este caminho fosse o mais difícil.

RESUMO

O mercado de trabalho cada vez mais exigente com relação à qualificação de seus profissionais faz com que estes, muitas vezes sem tempo para freqüentar uma instituição de ensino regular, busquem qualificar-se através de instituições de ensino a distância.

Por outro lado, os gestores das instituições de ensino a distância, estão cada vez mais preocupados em entregar serviços com excelência a seus alunos, pois muitos são os motivos para que o aluno busque outra instituição de ensino para a aprendizagem.

Tendo em vista a importância dos serviços de tutoria prestados pelas instituições de ensino a distância, é necessário a monitoração constante da qualidade dos serviços prestados.

Para customizar um modelo de avaliação de qualidade, para a instituição de ensino a distância objeto desse trabalho, foi necessário a realização de uma revisão bibliográfica sobre os assuntos pertinentes a Educação a Distância tais como: Serviços; Qualidade em Serviços; a importância do Tutor na Educação a Distância o método SERVQUAL e a Confiabilidade do questionário, utilizando o Alfa de Cronbach.

Do fato de que o método SERVQUAL é um dos instrumentos mais utilizados para medir as expectativas e a percepção dos clientes em relação aos serviços, foi decidido que este seria o instrumento de medida a ser customizado para aplicação. O SERVQUAL fornece um esqueleto básico através das suas declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço, (tangibilidade, confiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia), podendo ser adaptado de acordo com a organização. O esqueleto foi adaptado, se ajustando as necessidades específicas da instituição, onde foram analisadas as dimensões: Empatia; Responsividade; Comprometimento; Conhecimento; Tempo de atendimento/Resposta.

A partir das dimensões escolhidas, foram elaboradas trinta questões referentes aos serviços prestados pela tutoria central aos alunos da instituição de ensino a distância. O questionário se refere ao Nível Mínimo Aceitável dos serviços prestados pela tutoria, o Nível Desejado e o Nível Percebido dos serviços prestados. Com estes três resultados, definimos a Taxa de Aprovação, e a Taxa de Otimalidade da qualidade dos serviços prestados.

O questionário foi aplicado durante os meses de junho e julho do ano de 2008 para todos os alunos que utilizassem a ferramenta web.

Após os dados depurados, eles foram analisados utilizando-se critérios estatísticos, para assim avaliar se os serviços prestados pela tutoria estão dentro das expectativas dos alunos da instituição de ensino a distância no que se refere à qualidade percebida.

Palavras Chave: Educação a Distância, Qualidade em Serviços, Tutor, SERVQUAL, Taxa de Otimalidade, Taxa de Aprovação.

ABSTRACT

The labor market is increasingly more demanding regarding the qualification of its professionals. This fact makes to those that do not have time to attend a regular educational institution, look for qualification through distance learning. On the other hand, the managers of distant learning institutions are increasingly concerned with excellence in delivering services to their students because there are many reasons for students to seek for another educational institution.

Therefore, knowing the importance of tutoring services provided by the distant learning institution, it is necessary to create quantitative models to monitor the quality of services. To propose a quality evaluation model, a review in the literature about subjects relevant to distance learning, services, quality in services, the importance of the Tutor in Distance Learning the SERVQUAL method was done; and the reliability of the SERVQUAL questionnaire was done through the use of the Cronbach Alpha.

The SERVQUAL method is one of the most used instruments to measure expectations and perceptions of customers regarding services. The SERVQUAL provides a basic framework through its statements of expectations / perceptions for each one of the five dimensions of service quality (tangibility, reliability, sensitivity, empathy and assurance, and may be adapted according to the organization. The framework was adapted adjusting the specific needs of the institution, where the dimensions were analyzed: Empathy, Responsiveness, Commitment, Knowledge, Service Time / Reply.

From chosen dimensions, it was formulate thirty questions about the tutoring service to students of the distant learning institution. The questionnaire refers to the minimum acceptable level of services provided by the tutor, the desired level and the level of perceived services. With these three results, we set the Approval Rate, and Optimal Rate for the quality of provided services.

The questionnaire was applied during the months of June and July of 2008 for all students who used the web tool. After the data was purified, it was analyzed using the statistical criteria in order to assess whether the services provided by the tutoring are within the students' expectations of students of the distant learning institution in relation to the perceived quality.

Keywords: Distance Learning, Services Quality, Tutoring, SERVQUAL, Optimal Rate and Approval Rate.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tipologia de serviços.	25
Figura 2 - Modelo de ciclo de serviço.....	26
Figura 3 - Modelo de lacunas ou gaps do Servqual	44

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Definições de serviços	Erro! Indicador não definido.
Quadro 2 - Características básicas das indústrias de manufaturas e de serviços	21
Quadro 3 - Bens físicos e serviços.....	Erro! Indicador não definido.
Quadro 4 - Quatro eras da qualidade.....	33
Quadro 6 - Formato três colunas do Método Servqual.	Erro! Indicador não definido.
Quadro 7 – Pontuações de itens.....	46
Quadro 8 - dimensões e questões	51
Quadro 9 – Cálculo dos NMA – ND - NP	63
Quadro 10 – TxA_p e TxO_t para os respondentes.....	65

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para ACEITÁVEL.....	54
Tabela 2- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para DESEJÁVEL.....	55
Tabela 3- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para PERCEBIDO	56
Tabela 4- Cálculo do Alfa de Cronbach para as dimensões.....	58

LISTA DE ABREVIATURAS

EaD – Educação a Distância

MEB – Movimento de Educação de Base

FEPLAM – Fundação Padre Landell de Moura

ASCEND - Advanced System for Communications and Education in National Development

UnB - University Britânica

CEAD - Centro de Educação Aberta Continuada e a Distância

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação do Ensino Superior

ENADE - Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

CONAES - Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior

IES – Instituição de Ensino Superior

TQM - Total Quality Management

TxAP - Taxa de aprovação

TxOT – Taxa de otimalidade

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	8
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	13
2.1 HISTÓRICOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	13
2.2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL.....	14
2.3 REGULAMENTAÇÃO DO EAD.....	17
2.4 DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS	18
2.4.1 Características de Serviços.....	20
2.4.2 Tipologia de Serviços	24
2.4.3 Momentos da Verdade e Ciclo dos Serviços.....	25
2.5 DEFINIÇÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS	28
2.5.1 Períodos da Qualidade.....	31
2.5.2 Qualidade em serviços de Educação Superior.....	33
2.6 TUTOR DO ENSINO A DISTÂNCIA	35
2.7 MODELO SERVQUAL	42
2.8 CONFIABILIDADE DO QUESTIONÁRIOS	45
3. MATERIAL E MÉTODO	48
3.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA	48
3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	49
3.3. MONTAGEM DO QUESTIONÁRIO	49
3.4 UNIVERSO DA PESQUISA	52
3.5 COLETA DE DADOS	52
3.5.1 Disponibilização do Questionário	53
3.5.2 Preparação dos dados	53
3.5.3 Computação dos resultados.....	53
4. ANÁLISE DOS RESULTADOS	60
4.1 RESPOSTAS RECEBIDAS.....	60
4.2 REPRESENTATIVIDADE DA PESQUISA	61
4.3 DIMENSÕES PESQUISADAS	61
4.4 AVALIAÇÃO DA APLICAÇÃO FEITA	62
5. CONCLUSÃO.....	67

REFERÊNCIAS.....	71
APENDICE A - QUESTIONÁRIO BÁSICO APLICADO	79
APENDICE B – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-ACEITÁVEIS	84
APENDICE C – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-ACEITÁVEIS	85
APENDICE D – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-PERCEBIDO	86

1. INTRODUÇÃO

A procura por Educação a Distância no Brasil vem crescendo de forma significativa, e as instituições que operam nessa área estão cada vez mais preocupadas em entregar este serviço com a qualidade exigida por esse crescimento, pois além da exigência formal advinda do Ministério da Educação com relação à qualidade, existe também a exigência do aluno em receber um serviço de acordo com suas expectativas.

Na Educação a Distância, deve-se ter a preocupação em entender como é percebido a qualidade dos serviços ofertados para os alunos, pois a interface entre professor e aluno é diferenciada nesta modalidade à distância.

Um dos requisitos indispensáveis que a instituição deve oferecer ao seu aluno é a tutoria com qualidade, sendo este um dos elementos essenciais do sistema para um resultado positivo, haja vista a interação que se estabelece com o aluno durante a mediação do processo de ensino-aprendizagem.

Sendo o tutor um mediador, ele deverá possuir uma excelente formação acadêmica e pessoal, empatia com os alunos, liderança, cordialidade e especialmente a capacidade de ouvir.

O tutor deve ter a arte da sedução na educação a distância e deve manter os alunos motivados, estimulados, proporcionando uma sintonia na inter-relação tutor/aluno no processo ensino-aprendizagem, evitando a evasão e/ou fracasso desse aluno.

A satisfação dos alunos, principalmente relacionada ao trabalho do tutor, na totalidade de sua função, se constitui num indicador para que os gestores promovam as avaliações em relação à qualidade do ensino ofertado.

Tendo em vista a importância dos serviços de tutoria prestados pela instituição de ensino a distância, é necessária a criação de modelos quantitativos para monitorar a qualidade dos serviços prestados.

O presente estudo tem por objetivo avaliar, por meio de um modelo quantitativo a qualidade no que se refere à tutoria de uma instituição de ensino a distância, e assim propiciar melhorias efetivas na tomada de decisão e, conseqüentemente, no serviço ofertado aos alunos.

Para propor o emprego do modelo de avaliação de qualidade, foi realizada uma revisão bibliográfica, sobre os assuntos pertinentes a Educação a Distância; Serviços; Qualidade em Serviços; a importância do Tutor na Educação a Distância, o método Servqual e o Alfa de Cronbach que calcula a confiabilidade de um teste.

Na literatura existem vários modelos para se medir a qualidade dos serviços ofertados pelas organizações, como por exemplo, o modelo SERVQUAL que mede as expectativas e percepções do pesquisado, a Teoria de Resposta ao Item, etc.

Neste estudo em questão utilizamos o modelo SERVQUAL, sendo este, um dos instrumentos mais utilizados para medir as expectativas e a percepção dos clientes em relação aos serviços. O SERVQUAL fornece um esqueleto básico através das suas declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço, (tangibilidade, confiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia), podendo ser adaptado de acordo com a organização. O esqueleto foi adaptado, ajustando-se às necessidades específicas da instituição, onde foram analisadas as dimensões: Empatia; Responsividade; Comprometimento; Conhecimento; Tempo de atendimento/Resposta.

A partir das dimensões escolhidas, foram elaboradas trinta questões referentes aos serviços prestados pela tutoria central aos alunos da instituição de ensino a distância. O questionário se refere ao Nível Mínimo Aceitável dos serviços prestados pela tutoria, o Nível Desejado e o Nível Percebido dos serviços prestados. O questionário foi aplicado durante os meses de junho e julho do ano de 2008 para todos os alunos que utilizassem a ferramenta web.

A quantidade de alunos respondentes representou uma proporção de 63,40% de toda a base estudada (população). É certo também que uma maior quantidade de respondentes aumenta a confiabilidade da resposta apresentada. As variâncias calculadas e a aplicação do alfa de Cronbach conforme tabelas 1(Aceitável), 2 (Desejável) e Tabela 3 (Percebido) em conjunto com os resultados de Alfa de Cronbach para as dimensões bem como para as abordagens, traduz uma alta confiabilidade dos resultados, representados por valores de Alfa de Cronbach acima de 0,90 conforme apresentados na Tabela 4.

Tabela 4- Cálculo do Alfa de Cronbach para as dimensões

Pergunta	Dimensão	Cálculo de Alfa de Cronbach por dimensões		
		Aceitável	Desejável	Percebido
1) O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	COMPROMETIMENTO	$\alpha=0,9434$	$\alpha=0,9480$	$\alpha=0,9599$
3) O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?				
6) O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?				
22) O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?				
26) O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?				
5) O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	CONHECIMENTO	$\alpha=0,9546$	$\alpha=0,9557$	$\alpha=0,9720$
7) O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?				
8) O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?				
13) O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?				
18) O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?				
20) O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	EMPATIA	$\alpha=0,9074$	$\alpha=0,9080$	$\alpha=0,9241$
2) O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?				
4) O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?				
9) O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?				
17) O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?				
24) O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a	RESPONSIVIDADE	$\alpha=0,9660$	$\alpha=0,9673$	$\alpha=0,9727$
27) O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?				
29) O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?				
10) O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?				
12) O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?				
21) O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	TEMPO DE ATENDIMENTO /RESPOSTA	$\alpha=0,9784$	$\alpha=0,9765$	$\alpha=0,9727$
23) O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?				
28) O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?				
30) O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?				
11) O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?				
14) O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?				
15) O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?				
16) O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?				
19) O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?				
25) O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?				

Este trabalho é de real importância para a instituição pesquisada, pois é o primeiro trabalho onde se procura identificar a percepção que os alunos têm da qualidade dos serviços prestados pela tutoria da instituição de ensino a distância em questão.

Outra contribuição também muito importante é o acréscimo de novos indicadores de qualidade, sendo estes a Taxa de Aprovação e a Taxa de Otimalidade. Estes dois indicadores foram criados a partir da divisão das taxas encontradas no Nível Mínimo Aceitável, nível Desejável e Nível Percebido, e representam, respectivamente, o nível de aprovação da instituição com relação ao nível mínimo exigido pelos alunos, e quanto do nível ideal do serviço de tutoria está sendo percebido pelos alunos.

A Taxa de Aprovação é resultado da divisão do Nível Percebido pelo Nível Aceitável, implicando em até que ponto inferior o aluno estaria disposto a receber o serviço oferecido. Já a taxa de Otimalidade é o resultado da divisão do Nível Percebido pelo Nível Desejado, esta Taxa traduz o ponto superior apontado pelo aluno.

A utilização das taxas permite que se possa avaliar a expectativa do aluno, o que para ele é aceitável e qual a situação real existente na instituição. São estes valores que devem ser monitorados para a realização das melhorias e utilização dos recursos pela organização. O nível mínimo aceitável representa o limite de aceitação do aluno pela resposta apresentada pelo atendimento do tutor e é representado por uma nota sempre mais baixa que o nível desejável. O nível percebido representa o desempenho do atendimento do tutor no estado atual.

Os valores obtidos são consistentes com a análise proposta situando a organização estudada pela percepção dos alunos com notas variando entre 5,50 e 7,52. Devemos considerar a possibilidade de melhoria da atuação do tutor pelo correto e adequado gerenciamento das notas que representam as abordagens dos alunos pesquisados. Pode-se perceber pelos resultados apresentados que a organização pesquisada pode e têm possibilidades de melhorar o atendimento através de seus tutores.

Algumas ações para a melhoria podem ser traduzidas pelo treinamento adequado nas novas tecnologias de comunicação com os alunos a utilização de metodologias pedagógicas adequadas para o EaD, considerando as diferenças

entre os perfis dos alunos, sua regionalidade e grau de desenvolvimento educacional.

As Taxas de Aprovação acima do valor um permitem inferir que o aluno aprova aquele desempenho do tutor central, quando as Taxas de Aprovação apresentarem valores inferiores ao valor um representam uma reprovação do serviço pelo aluno, pois indica que o serviço está abaixo do mínimo necessário aceitável

As Taxas de Otimalidade, cujo valor máximo é um, permitem avaliar o quanto da percepção do aluno está abaixo do nível ideal esperado por ele, pois essa taxa é uma medida que representa a proximidade do serviço prestado com o ideal percebido pelo aluno para aquele serviço.

Este trabalho está organizado do seguinte modo. O Capítulo um traz a introdução.

No segundo capítulo é apresentado o referencial bibliográfico, onde se descrevem sobre serviços, qualidade, Educação à Distância, o tutor na Educação à Distância, o método SERVQUAL, confiabilidade do questionário e, além disso, descrevem-se os métodos de estatística multivariada abordados e utilizados neste trabalho.

No terceiro capítulo, denominado material e método, está a descrição da empresa estudada, delimitação da pesquisa, montagem do questionário, universo da pesquisa, caracterização da pesquisa, coleta de dados que contempla a disponibilização do questionário, preparação dos dados e a computação dos resultados.

O quarto capítulo traz a análise dos resultados com as respostas recebidas, representatividade da pesquisa, dimensões pesquisadas e a avaliação da aplicação feita. No quinto capítulo encontram-se as considerações finais e sugestões para trabalhos futuros.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 HISTÓRICOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A forma de se comunicar com outra pessoa, sem estar frente a ela foi a escrita, sendo a primeira maneira de comunicação à distância, (LANDIM, 1997).

De acordo com Landim, (1997) as mensagens trocadas pelos cristãos para difundir a palavra de Deus são a origem da comunicação educativa, por intermédio da escrita, com o objetivo de propiciar aprendizagem a discípulos fisicamente.

Em parte Alves, (1994, p.9) tem a mesma opinião de Landim, ao defender a tese que a Educação a Distância iniciou com a invenção da imprensa, “os livros, antes copiados manualmente, eram caríssimos e, portanto de acesso impossível aos mais pobres, razão pela qual os mestres eram tratados como integrantes da corte, estes, detinham do conhecimento, ou melhor, dos documentos escritos, que eram desde o século V a.C. feitos pelos escribas”.

Outro marco muito importante da comunicação baseada na escrita acontece concomitantemente com a criação em 1840, na Inglaterra, do Penny Post, (MOORE e KEARSLEY, 1996, e MATTELART 1994) no qual a distância não impedia as correspondências de serem entregues, ao custo de 1 *penny*, valor que convertido em nossa moeda seria o equivalente a 10 centavos.

Existem algumas divergências diante das datas propostas na revisão bibliográfica elaborada, uma vez que Landim, (1997, p.2) menciona um anúncio da *Gazeta de Boston* de 1728 que oferecia material para ensino e tutoria por correspondência e Alves, (1994, p.9) considera como a primeira experiência de EaD um curso de contabilidade na Suécia em 1833.

Os autores Moore & Kearsley (1996) destacam que o estudo em casa se tornou interativo com o desenvolvimento de serviços de correio baratos e confiáveis que permitiam aos alunos se corresponderem com seus instrutores. A partir desta estrutura cada vez mais cursos foram surgindo no mundo inteiro, sendo que os mesmos autores destacam ainda que "a respeitabilidade da academia na formatação de cursos por correspondência foi formalmente reconhecida quando o

estado de Nova Iorque autorizou o Chatauqua Institute em 1883 a conferir diplomas através deste método” (MOORE E KEARSLEY, 1996, p.20).

Novamente podemos perceber algumas divergências entre Alves (1994) onde menciona a Illinois Wesleyan University como a primeira Universidade Aberta no mundo, tendo iniciado em 1874 cursos por correspondência, e Landim (1997, p.2) considera que a "primeira instituição a fornecer cursos por correspondência foi a Sociedade de Línguas Modernas, em Berlim, que em 1856 iniciou cursos de francês por correspondência".

Em 1938, na cidade de Vitória, no Canadá realizou-se a Primeira Conferência Internacional sobre *Educação por Correspondência* Landim, (1997) e mais e mais países foram adotando a EaD: África do Sul e Canadá, em 1946; Japão, em 1951; Bélgica, em 1959; Índia, em 1962; França, em 1963, Espanha, em 1968; Inglaterra, em 1969; Venezuela e Costa Rica, em 1977.

Existe, nos dias de hoje, EaD em praticamente quase todo o mundo, tanto em nações industrializadas, como também em países em desenvolvimento, e estes já perceberam a credibilidade e a importância do método dentro da nossa atualidade, afirmação feita por (ALVES, 1994).

Em virtude de algumas divergências não podemos afirmar ao certo, qual foi a primeira instituição e o primeiro curso a distância, mas sabemos que as bibliografias comentam a importância da Open University da Inglaterra, criada em 1969 como um marco e um modelo de sucesso, que tem atuação destacada até hoje (ALVES, 1994; MOORE E KEARSLEY, 1996, LANDIM, 1997, NUNES, 1992, HOLMBERG, 1981, PRETI, 1996).

2.2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

A Educação a Distância no Brasil teve seu início com a fundação da Rádio Sociedade do Rio de Janeiro em 1923 "transmitindo programas de literatura, radiotelegrafia e telefonia, de línguas, de literatura infantil e outros de interesse comunitário", marcando o início do Ensino a Distância (ALVES, 1994, p.15).

De acordo com Alves, (1994), um dos cursos marcantes para a história do ensino a distância no Brasil foi a Rádio Técnico Monitor, ligado à eletrônica, curso este que deveria capacitar o jovem para o campo profissional.

A Diocese de Natal, no Rio Grande do Norte criou escolas radiofônicas que deram origem ao Movimento de Educação de Base - MEB em 1959 que Alves, (1994) e Nunes, (1992) colocam entre as experiências de destaque em EaD, ainda segundo Nunes, (1992), a maior preocupação era alfabetizar e ajudar no início da educação dos milhares de jovens e adultos, principalmente nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. O projeto foi desfeito pela ação do governo pós 1964

Em 1970 surge o Projeto Minerva (ALONSO, 1996) irradiando cursos de Capacitação Ginásial e Madureza Ginásial produzidos pela Fundação Padre Landell de Moura - FEPLAM e pela Fundação Padre Anchieta. Este programa foi implementado como

“uma solução a curto prazo aos problemas do desenvolvimento econômico, social e político do país. Tinha como fundo um período de crescimento econômico, conhecido como "o milagre brasileiro", onde o pressuposto da educação era de preparação de mão de obra para fazer frente a este desenvolvimento e a competição internacional” (ALONSO, 1996, p.59)

”Este projeto foi mantido até o início dos anos 80, apesar das severas críticas e do baixo índice de aprovação, 77% dos inscritos não conseguiram obter o diploma” (ALONSO, 1996, p.61).

O número de analfabetos no Brasil no início dos Anos 70 era um grande obstáculo à modernização do país. . Não confiando nos princípios pedagógicos do exilado Paulo Freire, a opção governamental foi a adoção das primeiras experiências de educação por satélite, baseado no relatório *Advanced System for Communications and Education in National Development* - ASCEND, idealizado pela Stanford University, que preconizava a eficácia de um protótipo de "sistema total" de

utilização do audiovisual com a finalidade de educação primária (MATTELART, 1994).

Surgiu então em 1974 o projeto SACI que, no formato de telenovela, atendia as quatro primeiras séries do primeiro grau. O projeto foi interrompido em 1977-1978 sob o "pretexto oficial de que seria demasiado dispendioso comprar outro satélite; colocando em evidência as contradições nas diferentes instâncias do Estado brasileiro entre as estratégias em matéria de telecomunicações, educação e política científica" (MATTELART, 1994, p.190).

De acordo com Nunes (1992) outra iniciativa que não teve êxito foi o projeto desenvolvido pela Universidade de Brasília em meados da década de 70, quando influenciados pelo sucesso da Open University Britânica, adquiriram os direitos de tradução e publicação e começaram a produzir alguns cursos próprios. Ainda segundo Nunes (1992), a inadequação do discurso da direção, apresentando a Educação a Distância como substituto da presencial, as divergências políticas na época e a falta de competência na gestão foram as causas de não obterem êxito.

Hoje a UnB conta com um Centro de Educação Aberta, Continuada e a Distância - CEAD, vinculado à Reitoria e à área de Extensão Universitária que já produziu vários cursos em impresso, vídeo e disquetes.

Em 1978, a Fundação Padre Anchieta (TV Cultura) e a Fundação Roberto Marinho lançaram o Telecurso 2º. Grau, que até hoje está no ar, utilizando programas de TV e material impresso vendido em bancas de jornal, para preparar os alunos para o exame supletivo. Em 1995 foi lançado o Telecurso 2000, nos mesmos moldes (PRETI, 1996).

Em 1991 foi lançado o programa Um Salto para o Futuro, uma parceria do Governo Federal, das Secretarias Estaduais de Educação e da Fundação Roquette Pinto (PRETI, 1996) dirigido à formação de professores. Este programa vem crescendo e aprimorando os atendimentos aos professores, aumentando o número de tele postos organizados pelas Secretarias de Educação dos Estados.

O Ensino a Distância surgiu e vem se desenvolvendo, permitindo ao nosso país vencer as deficiências educacionais. A procura deste tipo de modalidade de ensino vem principalmente de adultos que não tiveram oportunidades anteriores, e daqueles que necessitam se aperfeiçoar com cursos tecnológicos específicos em determinadas áreas.

2.3 REGULAMENTAÇÃO DO EAD

A Educação a Distância é uma modalidade de ensino que tem se expandido de forma significativa, por ser uma metodologia de acesso relativamente fácil e abrangente, permitindo uma auto-aprendizagem através de vários recursos tecnológicos. As bases legais para esta modalidade de ensino no Brasil foram estabelecidas pela LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996) sendo regulamentada pelo Decreto n.º 5.622, publicado no D.O.U. de 20/12/05, onde revogou o Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, e o Decreto n.º 2.561, de 27 de abril de 1998 com normatização definida na Portaria Ministerial n.º 4.361, de 2004 (que revogou a Portaria Ministerial n.º 301, de 07 de abril de 1998). As leis estabelecem que:

- a) Esta modalidade de Ensino a Distância só é permitida no ensino fundamental e médio, sendo exclusivo para a complementação de aprendizagem ou em situações emergenciais (art.30 do Decreto 5.622/05);
- b) Para os casos da educação superior e educação profissional em nível tecnológico, as instituições interessadas deverão credenciar-se junto ao Ministério da Educação, solicitando a autorização de funcionamento para cada curso que pretenda oferecer. Todo o trâmite para esta modalidade é igual ao do pedido para cursos presenciais;
- c) Para os cursos a distância de especialização, mestrado e doutorado, ficam condicionados à inclusão, no curso, obrigatoriamente provas presenciais e defesa presencial de monografia ou trabalho de conclusão de curso.

O Ministério da Educação, através da Secretaria de Educação a Distância, tem acompanhado e analisado, principalmente, a qualidade do projeto da instituição. Pensando na facilitação da preparação deste projeto, a Secretaria de Educação a Distância elaborou um documento, ficando a disposição no *site* do Ministério da Educação, e que, embora sem força normativa, servirá de parâmetro para esta elaboração. Este documento está intitulado de *Indicadores de Qualidade Para Cursos de Graduação a Distância*.

Os cursos desta modalidade são também avaliados pelo Ministério da Educação. A Lei nº. 10.861, de 14 de abril de 2004: criou o Sistema Nacional de

Avaliação do Ensino Superior (SINAES). A Portaria nº. 2.051, de 9 de julho de 2004 regulamentou o SINAES e a Portaria nº. 107, de 22 de julho de 2004 regulamentaram o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE).

Há muito tempo a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) vem trabalhando no mesmo segmento de avaliação dos cursos à distância e presenciais, porém o fator a distância é avaliado com muita cautela. Em resumo a avaliação do curso a distância não deve ser apenas qualitativa em relação aos formandos, devendo ser realizada uma avaliação precisa nos procedimentos, as características de um curso a distância com relação ao projeto pedagógico, infraestrutura da instituição de ensino e o corpo docente de apoio aos alunos.

2.4 DEFINIÇÕES DOS SERVIÇOS

Serviços são quaisquer atos ou desempenhos que uma parte possa oferecer à outra e que sejam essencialmente intangíveis e não resultem na propriedade de nada. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico (KOTLER, 1998, p.412).

Para a palavra serviço encontramos vários significados, desde um serviço pessoal a um serviço como um produto. Segundo Santos (2005) Não existe um consenso quanto à definição de serviços, de acordo com o autor dentro da literatura, de uma forma geral, podem-se extrair algumas palavras chaves para definição: experiências, interações, atividades, ações, processos, intangibilidade, desempenho, cliente, etc., as quais sinalizam características que fazem parte da natureza dos serviços.

No quadro 1 os exemplos mostram que algumas definições se mostram muito amplas e outras bem restritas.

Autor(es)	Definição
Vargo e Lusch (2004)	Serviço é “a aplicação de competências especializadas (habilidades e conhecimento), por meio de processos e ações. Atuações para o benefício de outra entidade

	ou de si próprio (auto-serviço)”.
Zeithaml e Bitner(2003)	“Serviços são processos, ações e atuações exercidas a alguém ou a alguma coisa de alguém”.
Bowen e Ford(2002)	“Um serviço intangível inclui vários elementos que juntos são responsáveis por criar uma experiência memorável para o cliente em um determinado momento de tempo”.
Lovelock e Wright (2001)	Serviço “é um ato de desempenho que cria benefícios para clientes por meio de mudanças desejadas no – ou para o – destinatário do serviço”.
Kotler e Armstrong (1998)	“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”.
Ramaswamy (1996)	Serviço pode ser entendido como “as transações de negócios que acontecem entre um provedor (prestador do serviço) e um receptor (cliente) a fim de produzir um resultado que satisfaça o cliente”.
Grönroos(1995)	“O serviço é uma atividade ou uma série de atividades de natureza mais ou menos tangível – que normalmente, mas não necessariamente, acontece durante as interações entre clientes e empregados de serviço e/ou recursos físicos ou bens e/ou sistemas do fornecedor de serviços – que é fornecida como solução ao(s) problema(s) do(s) cliente(s)”.
Collier (1994)	“Serviços é o pacote de benefícios para o cliente, as coisas que proporcionam benefício e valor, de fato, ao cliente”.

Quadro 1 - Definições de serviços

Fonte: Adaptado de Santos (2005, p.79)

Para que se compreenda melhor o significado de serviços, é importante conhecer as suas características específicas.

2.4.1 Características de Serviços

Podemos perceber através de muitas fontes bibliográficas a quantidade de características apresentadas da palavra “serviço”, e na sua maioria sempre comparando os serviços ao bem físico, ligando a satisfação do usuário que se dá quando o serviço é percebido de maneira subjetiva. Baseado nessa observação, Normann (1993) ressalta algumas diferenças típicas entre indústrias manufatureiras e de serviços conforme quadro 2,

Indústrias manufatureiras	Indústrias de serviços
Geralmente o produto é concreto	O serviço é tangível
A posse é transferida quando uma compra é efetuada	Geralmente a posse não é transferida
O produto pode ser revendido	O serviço não pode ser revendido
O produto pode ser demonstrado	Normalmente o serviço não pode ser demonstrado com eficiência (ele não existe antes da compra)
O produto pode ser estocado por vendedores e compradores	O serviço não pode ser estocado
O consumo depende da produção	Produção e consumo geralmente se coincidem
Produção, venda e consumo são feitos em locais diferentes.	Produção, consumo e, freqüentemente, a venda são feitas no mesmo local.
O produto pode ser transportado	O serviço não pode ser transportado (embora os produtores freqüentemente possam)
O vendedor fabrica	O comprador/usuário participa diretamente da produção
É possível contato indireto entre organização e usuário	Na maioria dos casos, o contato direto é necessário.

O produto pode ser exportado	O serviço não pode ser exportado, mas o sistema de prestação de serviços pode.
------------------------------	--

Quadro 2 - Características básicas das indústrias de manufaturas e de serviços
Normann (1993, p.56)

Conforme Normann (1993), uma das características que servem de base é a intangibilidade dos serviços (oposta à materialidade dos bens fabricados). Sugerindo imediatamente varias propriedades relacionadas: os serviços não devem ser estocados ou facilmente demonstrados. Enquanto vendáveis, não existe necessariamente importância de qualquer transferência de posse. Tornando imediatamente aparente para o leitor uma abordagem na produção para a logística e marketing.

Uma segunda característica de serviço seria que na grande maioria os serviços consistem em ações e intenções, que são basicamente os eventos sociais. Para tais, o controle e a administração destes exigem certas habilidades e técnicas especiais.

Na terceira característica a produção e o consumo não podem estar separados, porque geralmente ocorrem simultaneamente e no mesmo local, afirma Normann (1993). Conseqüentemente a estrutura das operações de serviços pode ser muito mais dispersa em termos de local do que no caso das estruturas das organizações de manufatura. Por exemplo, a diferenciação funcional entre produzir e vender tende a se tornar vaga ou a desaparecer ao mesmo tempo.

O usuário é também participante da produção do serviço, tornando-se desta forma, muito mais do que apenas um público interno e externo. Sendo assim, a organização de serviços tem de interagir socialmente com eles e não apenas fazer contato com os públicos interno e externo, sendo também essencial “administrá-los” como parte da força da produção (NORMANN, 1993).

Para Horovitz (1993), os produtos são fabricados antes de serem vendidos e utilizados, enquanto no consumo os serviços têm a característica de serem intangíveis, possuindo a particularidade de serem simultâneos à prestação; possuem também outra característica que é de terem pouca ou nenhuma materialidade. Sem

que haja o consumo do mesmo, não há como o usuário exprimir seu nível de satisfação.

Kotler (1998) definiu cinco categorias de serviços que uma organização inclui no mercado:

- Bem tangível: Não há acompanhamento de serviços para o produto, é o caso do creme dental, sal ou shampoo.
- Bem tangível acompanhado de serviços: Consiste em um bem tangível que para enriquecer seu apelo de consumo é acompanhado por um ou mais serviços. Tomemos como exemplo, um carro. Que quanto mais sofisticado for tecnologicamente o produto, mais suas vendas dependerão da qualidade dos serviços ao público interno e externo, como por exemplo, a oferta de consertos, manuais, treinamento ou garantia.
- Híbrido: A oferta consiste numa igualdade entre bens e serviços. É o caso dos restaurantes.
- Serviço principal acompanhado de bens e serviços secundários: É o caso de transporte terrestre para passageiros de linhas aéreas, onde se nota um serviço adicional acompanhando o serviço principal.
- Serviço: que é simplesmente a oferta de um serviço, como de um motorista particular, dentista, etc.

As características dos serviços e dos bens físicos mais freqüentemente mencionados por Gronroos (1993) estão demonstradas no quadro 3.

BENS FISICOS	SERVIÇOS
Tangível	Intangível
Homogêneo	Heterogêneo
Distribuição e Produção separadas do consumo	Distribuição, Produção e consumo são processos simultâneos
Uma coisa	Uma atividade ou processo
Valor principal produzido em fábricas	Valor principal produzido nas interações entre comprador e vendedor
Os usuários não participam do	Os usuários participam do

processo de produção	processo de produção
Pode ser mantido em estoque	Não pode ser mantido em estoque
Transferência de propriedade	Não transfere propriedade

Quadro 3 - Bens físicos e serviços
 Fonte:Gronroos (1993, p.97)

Em resumo, Gronroos (1993) analisa que, na maioria dos serviços, podem ser detectadas quatro características básicas:

- a) Os serviços são mais ou menos intangíveis: existem formas abstratas de formular o que é um serviço. A razão disso é a natureza intangível dos serviços. Vários serviços incluem elementos tangíveis como a comida de um restaurante, por exemplo, Porém a essência do serviço, é a intangibilidade do próprio fenômeno. O critério de serviço mais freqüentemente citado, realmente é a característica da intangibilidade, normalmente fica difícil para o usuário avaliar um serviço.
- b) Os serviços são atividades ou uma série de atividades em vez de coisas: O serviço é uma serie de atividades ou processos produzidos e consumidos simultaneamente, não sendo assim uma coisa, – característica da inseparabilidade. Antes de o serviço ser vendido e consumido não há qualidade pré-produzida para ser controlado com antecedência.
- c) Os serviços são, pelo menos até certo ponto, produzidos e consumidos simultaneamente: O marketing e o controle da qualidade têm que ter lugar, portanto, no momento e no lugar da produção e consumo do serviço em simultâneo. Se a organização à parte das atividades de produção, em que o usuário está envolvido, confiar apenas no controle da qualidade tradicional e nas abordagens de marketing, pode fugir ao controle e influenciar o usuário com suas experiências negativas de marketing;
- d) O usuário participa do processo de produção: indica que o usuário não é apenas um receptor de serviços, mas participa como um recurso da produção, não sendo assim possível mantê-lo da mesma forma que se mantêm bens e serviços em estoque.

Um dos maiores problemas de gerenciamento dos serviços é o aspecto de heterogeneidade, ou seja, como manter uma qualidade uniforme percebida através dos serviços produzidos e entregues aos usuários. Cada usuário responde de forma diferente, isso porque a relação social entre as pessoas é diferente.

Oliveira (1994) comenta que independente do ramo de atividade, porte da organização e sua localização no mundo, o serviço ao usuário é essencial à sobrevivência e à competitividade das organizações no mundo de hoje. Ainda segundo o autor, o usuário ganhou uma posição de destaque, tornando-se o foco principal de atenção dos empresários, não sobrevivendo ao mercado e os que não pensarem dessa forma. O serviço ao usuário é o principal diferencial competitivo de uma organização.

2.4.2 Tipologia de Serviços

Os serviços são analisados de forma diferenciada em função da grande intensidade de contato com o cliente. Temos a prestação de serviços por Front Office, que são aqueles oferecidos diretamente ao consumidor, exemplo o checkin no atendimento da empresa de aviação, a prestação por Back Office, o serviço quando oferecido não precisa necessariamente estar na presença do consumidor, exemplo, o despacho e transporte da mala de viagem pela empresa de aviação, poderemos analisar na figura a seguir.

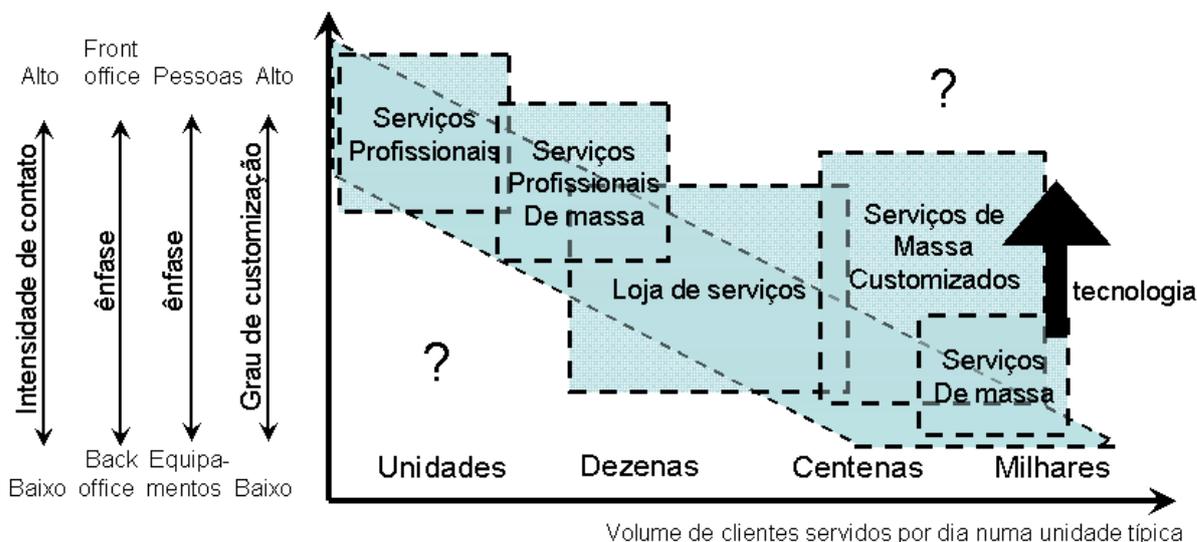


Figura 1 - Tipologia de serviços.

Fonte: CORREA e CAON, (2002 p.75).

Nos serviços profissionais o contato é intenso, e são representados pela proximidade com o consumidor de serviços, os serviços são prestados para o consumidor (Front Office). Os serviços profissionais de massa são aqueles fornecidos para um grupo de pessoas com determinadas características. A loja de serviços diminui a intensidade de contato com o consumidor, fica entre o Front Office e o Back Office. Nos serviços de massa um grande número de clientes é atendido por dia de forma padronizada. Neste caso o grau de customização é praticamente nulo. A última classificação, segundo Seleme e de Paula (2006) é o serviço de massa customizados, são fornecidos a milhares de clientes, criando uma ilusão de customização, são fornecidos através a tecnologia da informação.

2.4.3 Momentos da Verdade e Ciclo dos Serviços

De acordo com Corrêa e Caon (2002, p.103) a expressão momentos da verdade foi proposta por Normann que acreditava que esses momentos eram cruciais para a percepção e conseqüentemente satisfação do cliente.

Segundo Albrecht (1992), há inúmeros fatores que interferem na hora da verdade. Por esta razão, o dirigente tem que ser um pensador de serviços para entender e analisar os componentes de qualquer momento da verdade que possam agregar valor ao serviço prestado, visando ao incremento da qualidade.

Por exemplo, o usuário pode sentir um momento da verdade quando entra num estacionamento e verifica: se há vaga suficiente, se o lugar está limpo e bem cuidado, se é fácil achar a entrada da organização, as placas indicativas estão colocadas de modo lógico e são fáceis de ler. Sendo assim o momento da verdade não é representado apenas pelo contato que o usuário tem com o funcionário.

A figura a seguir esquematiza o ciclo de serviços.

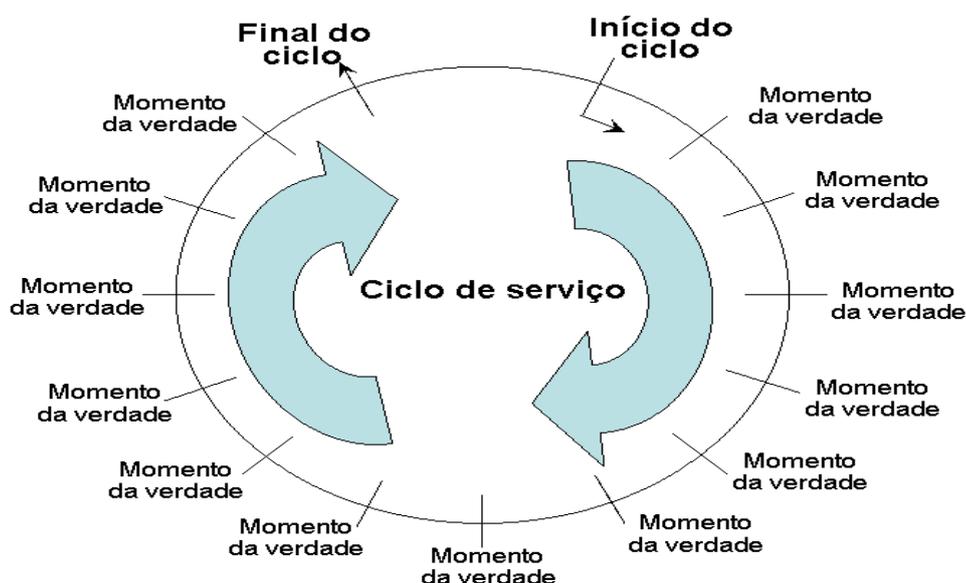


Figura 2 - Modelo de ciclo de serviço.

Fonte: adaptado de Gianesi e Correa, 1994.

Por um lado o modelo do momento da verdade envolve o esquema de referências do usuário (ações, valores, crenças, desejo, sentimentos e expectativas) e, de outro lado, o esquema de referências do funcionário (atitudes, valores, crenças, desejo, sentimentos e expectativas). (GIANESE & CORREA, 1994).

Segundo Albrecht (1992) o ciclo do serviço é um mapa dos momentos da verdade conforme vivenciados pelos usuários. Ativado cada vez que a organização

é contatada pelo usuário. Assim, como há centenas de momentos da verdade em um determinado dia de trabalho, também há muitos ciclos de serviço, o ciclo demonstra tudo o que aconteceu quando da entrega do serviço, desde a primeira atividade até o mapeamento dos ciclos de serviço, seja feito pelo gerente ou pelos funcionários diretamente envolvidos na entrega do serviço do respectivo ciclo.

Existe ainda o contexto de serviço, além do ciclo de serviço. Segundo Albrecht (1992) dentre os fatores que contribuem para o contexto do serviço, que, quando acrescentados aos esquemas de referência do usuário e dos funcionários da organização de serviços, pode ter um grande efeito, sobre o momento da verdade, sendo os seguintes:

Qual é o ambiente, tanto físico como psicológico, em que acontece o contexto do serviço?

O contexto de serviço que sua empresa utiliza diz ao usuário “bem-vindo”!

O seu contexto de serviço cria um ambiente que cria no usuário a excelência na entrega do serviço?

O contexto de serviço está voltado para o fracasso ou sucesso?

Está estabelecido e organizado para que o usuário invariavelmente sinta satisfação ou frustração?

Quando há uma falha no sistema, como você recupera, colocando o usuário em primeiro lugar?

O contexto de serviço está ligado a um sistema computadorizado?

Os funcionários sabem o que fazer caso haja algum problema neste sistema?

Tanto o colaborador como o usuário da organização, encaram o momento da verdade com base nos seus respectivos esquemas de referências, que dominam totalmente os processos de pensamento, atitudes, sentimentos e comportamento no momento da verdade.

O esquema de referências de cada pessoa é consequência de várias entradas, que são suas atitudes pessoais, valores, crenças, desejos, sentimentos e expectativas, e deve funcionar como um filtro, o que tem um forte efeito sobre o significado atribuído pelas pessoas ao momento da verdade no encontro de serviço Albrecht (1992). E segundo este autor, entre as várias informações possíveis que podem ajudar a criar o esquema de referências do usuário, podem ser citadas:

- Experiência anterior com a sua empresa ou empresas semelhantes à sua.

- Cultura sobre tipos de negócios que você está envolvido.
- Atitudes, crenças, normas e valores sedimentados no decorrer da vida do usuário.
- Expectativas que estão baseadas em experiências passadas.
- Recomendações ou alertas de outros usuários.

Para Albrecht (1992), a compatibilidade dos três fatores de contexto, esquema de referências do usuário e esquema de referências do funcionário é uma mensagem importante do Modelo do Momento da Verdade. Isto significa que deve haver um encontro de mentes em tal momento, um alinhamento do esquema de referências do usuário com o do funcionário para que se tenha um momento da verdade. O momento da verdade está em perigo quando não há este ligamento.

Para o autor, a forma pela qual o usuário percebe os acontecimentos e circunstâncias, ou seja, o contexto no qual o encontro de serviço ocorre, e como a pessoa que está entregando o momento da verdade lida com a interação, é que determina o ganho ou perda de credibilidade da firma sob o ponto de vista do usuário. O momento verdade torna-se assim o elemento individual mais poderoso na equação de serviços.

2.5 DEFINIÇÕES DA QUALIDADE EM SERVIÇOS

O conceito de qualidade apresentado na Norma ISO 8402 é descrito como um conjunto de propriedades e características de um produto, processo ou serviço, que lhe fornecem a capacidade de satisfazer as necessidades explícitas ou implícitas.

Ainda outros autores conceituaram qualidade. Por exemplo, Deming (1990), cita que a qualidade significa um grau previsível de uniformidade e confiabilidade a baixo custo, estando adequada ao mercado.

Para Gummesson (1998) no que se refere à qualidade do serviço, deixa-se claro que esta é uma das principais formas de uma empresa se diferenciar no mercado. Como uma das contribuições à evolução do paradigma do marketing tradicional surge à qualidade em serviços. E segundo Parasuraman et al, (1988),

trata-se de um julgamento pessoal, um conceito muito relativo, conseqüentemente formado por cada cliente, mais difícil de ser mensurado.

Na falta de medidas claras e objetivas, é feita uma verificação apropriada para aferir a qualidade dos serviços oferecidos pela empresa, é feita uma análise da diferença entre expectativas e a percepção dos consumidores em torno do desempenho da empresa, da qualidade percebida. Existem autores que separam a qualidade em dois tipos: qualidade técnica e qualidade humana. Afirma que satisfazer exigências e expectativas concretas, tais como tempo, finanças, taxa de defeitos, funcionabilidade, durabilidade, segurança e garantia, se traduz em qualidade técnica .

Já a qualidade humana refere-se a expectativas e desejos emocionais, tais como: atitude, comprometimento, atenção, credibilidade, consistência e lealdade. Trabalha-se com cinco tipos de qualidade: a pessoal, a departamental, a de produtos, a de serviços e a da empresa. Em todas, deve-se verificar a qualidade técnica e humana, (CONTE e DURSKI 2002).

Entre todos os conceitos citados sobre qualidade um destaca-se mais “o de adequação ao uso”, conceito citado por Juran (1991), e segundo o autor amplamente aceito.

Crosby citado por Pereira (2003), afirma que a qualidade é medida pelo custo de fazer as coisas erradas.

Já Moreira (2000, p. 61) relata que as definições sempre circundam em torno de “conformidade, adequação ao uso e satisfação do cliente”. Ao longo do tempo o conceito de qualidade tem sofrido modificações, fazendo com que o termo apresente conceituações com diferentes enfoques.

Garvin citado por Pereira (2003, p.18), agrupou em cinco abordagens ao analisar o processo evolutivo das definições da qualidade, sendo elas:

- a) Abordagem transcendental: não há a possibilidade de identificar e descrever os atributos objetivos para a qualidade de produtos ou processos;
- b) Abordagem centrada no produto: opondo-se a primeira, nesta abordagem é possível identificar as variáveis passíveis de medição de forma precisa;

- c) Abordagem centrada no valor: nesta abordagem quando um produto possui um grau elevado de qualidade por um custo aceitável, considera-se um produto de qualidade.
- d) Abordagem centrada na produção: quando o produto atende as melhorias e requisitos da qualidade e sua produção reduz o número de desvios e por consequência reduz custos.
- e) Abordagem centrada no usuário: a qualidade é medida conforme o produto atende à necessidade e conveniência do cliente.

O único parâmetro para mensuração dessa abordagem é a avaliação do cliente em relação às especificações. Atualmente os conceitos de qualidade estão na abordagem centrada no usuário. O ciclo demonstra todo o processo ocorrido quando da entrega do serviço, desde a primeira até a última atividade, demarcadas pelos momentos da verdade

Segundo Teixeira (2005, p.33), a “qualidade representa um atributo de produtos e serviços que atendem às necessidades de quem os utiliza”, É necessário para que haja esta qualidade, um controle nos processos e nos fatores que possam influenciar na criação dos produtos e serviços, ou seja, que haja uma visão sistêmica da produção.

Nenhuma definição pode ser utilizada com exclusividade, mesmo existindo várias, pois, a qualidade só pode ser entendida quando vinculada à missão da organização.

Parasuraman et al (1985), consideram que o estudo da qualidade em serviços, surgiu após a preocupação em aprimorar a qualidade dos produtos. Os serviços podem ser considerados "produtos especiais". Assim, o ganho em competitividade experienciado pelas indústrias de bens e de consumo fez despertar o interesse destas empresas em imergir mais no tema, argumentam que devido às características que os diferem dos produtos, as compreensões de como os clientes avaliam e percebem a qualidade em cada uma das situações de serviço torna-se uma tarefa aprimorada.

Entre a percepção do cliente e as intenções da empresa no fornecimento destas atividades intangíveis existem lacunas (*gaps*). Desenvolveu-se assim um

trabalho identificando-as. Esta estrutura de *gaps* deu origem a um modelo chamado SERVQUAL, a qual será detalhada a frente.

2.5.1 Períodos da Qualidade

Com o passar dos anos houve uma grande evolução no conceito de qualidade, e com base nessas mudanças Falconi (2005), dividiu a qualidade em quatro décadas, sendo:

- nos anos 60 a preocupação de controlar a qualidade (era da inspeção);
- nos anos 70 a qualidade era avaliada (era do controle estatístico de qualidade);
- nos anos 80 a preocupação era garanti-la (era da garantia da qualidade),
- nos anos 90 buscou-se a melhoria (era da gestão de qualidade).

É apresentado por Teixeira (2005, p. 31), algo muito semelhante ao formular o seguinte quadro:

Características Básicas	1ª ERA	2ª ERA	3ª ERA	4ª ERA
Características básicas	Inspeção	Controle estatístico da qualidade	Garantia da Qualidade	Gestão da Qualidade
Interesse principal	Verificação	Controle	Coordenação	Impacto estratégico
Visão da qualidade	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido	Um problema a ser resolvido só que é enfrentado proativamente	Uma oportunidade de diferenciação da concorrência
Ênfase	Uniformidade	Uniformidade	Toda a cadeia	As

	do produto	do produto com menos inspeção	de fabricação, desde o projeto até o mercado, e a contribuição de todos os grupos funcionais para impedir falhas de qualidade.	necessidades de mercado e do cliente
métodos	Instrumento de medição	Ferramentas e técnicas estatísticas	Programas e sistemas	Planejamento estratégico, estabelecimento de objetivos e a mobilização da organização.
Papel dos principais da qualidade	Inspeção, classificação, contagem, avaliação e reparo.	Solução de problemas e a aplicação de métodos estatísticos	Planejamento, medição da qualidade e desenvolvimento do programa.	Estabelecimento de meta, educação e treinamento, consultoria a outros departamentos e desenvolvimento de programa.
Responsável pela qualidade	Departamento de inspeção	Departamento de fabricação e engenharia (o controle de	Todos os departamentos, com a alta administração	Todas na empresa, com a alta administração

		qualidade)	se envolvendo superficialmente com o planejamento e execução das diretrizes da qualidade.	o exercendo forte liderança.
Orientação e enfoque	Inspeccionar a qualidade	Controlar a qualidade	Construir a qualidade	Gerenciar a qualidade

Quadro 4 - Quatro eras da qualidade

FONTE: Garvin, (1999). Adaptado por Teixeira (2005, p.68)

De acordo com Hutchins, citado por Teixeira (2005), a qualidade era estabelecida com base na capacidade do produto estar em conformidade das especificações, o produto era focado com a qualidade, sendo assim deixou de ser o produto o enfoque e passou a ser, as necessidades do cliente. A qualidade passou a ser a previsão e a superação das expectativas dos clientes.

2.5.2 Qualidade em serviços de Educação Superior

Segundo Cheng & Tam (1997), apresentam um multi-modelo de qualidade aplicado a instituições educacionais, sendo composto por sete diferentes modelos: Modelo das especificações e objetivos; Modelo de entrada de recursos; Modelo de processo; Modelo de satisfação; Modelo legítimo ou real; Modelo de ausência de problemas e Modelo de aprendizagem organizacional. Este multi-modelo de qualidade educacional pode ser aplicado, levando-se em consideração a concepção ou idéia de qualidade da instituição, as condições de utilização, e os indicadores de avaliação. De acordo com os autores não se deve usar um único indicador para avaliar a qualidade na educação, sendo mais bem avaliada por meio de diferentes modelos.

HILL (1995), afirma que a qualidade é um construto multifacetado, sendo assim o desenvolvimento de medidas de desempenho significativas no ensino superior está longe de ser atingido pois conforme Parasuraman et al (1994), ainda não há acordo claro, na literatura, da quantidade de dimensões envolvidas e suas inter-relações quando envolve qualidade em serviços.

Mesmo com as definições da literatura possuindo elevadas correlações Cheng & Tam (1997), consideram não haver uma definição de consenso a respeito de qualidade. Destacam ainda que a qualidade em educação é um conceito vago e controverso na literatura.

Incluindo os sistemas de educação, públicos e privados para Willis & Taylor (1999), as preocupações com qualidade vêm se abrangendo das organizações industriais para o setor de serviços. DEW (2001), mesmo sendo muitas as dúvidas nas instituições de ensino com relação ao uso de conceitos e processos de melhoria contínua da qualidade para SRIKANTHAN e DALRYMPLE (2003) ocorrem muitos desacordos em torno da adaptabilidade dos modelos propostos por não haver um modelo comum para a qualidade em educação superior.

Um dos principais objetivos para muitas IES (Instituições de Ensino Superior) é prestar serviços de qualidade. Athiyaman (1997) considera que, muitos dos problemas para colocar em prática modelos e programas de gestão de qualidade total, estão ligados à identificação de clientes e produtos, à definição do que vem a ser qualidade, focada no cliente e a introdução de uma cultura baseada em modelos de origens industriais, todos derivados da metodologia de gestão da qualidade total (Total Quality Management – TQM)

Como forma de obterem vantagem competitiva algumas IES têm adotado alguns princípios na gestão de qualidade (MONTANO e UTTER, 1999) ou para aprimorarem seu desempenho organizacional (KOCH e FISHER, 1998).

Graças a instituições de Ensino a Distância, vários países entre eles o Brasil, atendem hoje a um segmento da sociedade de forma significativa. Há uma necessidade cada vez maior de ampliar e democratizar o acesso ao ensino superior, os estabelecimentos encontram-se pressionadas para responder a uma demanda cada vez mais acentuada na oferta dessa forma de estudo. Criando assim uma expectativa muito grande quanto ao ensino de qualidade que está sendo apresentado a sociedade, uma vez que a exigência de qualidade tornou-se uma

preocupação essencial no ensino superior por parte dos órgãos competentes e da própria sociedade.

Moran (2008) propõe algumas variáveis ao referirmos sobre o ensino de qualidade, sendo elas:

- Uma organização inovadora, aberta, dinâmica, com coerência no seu projeto pedagógico. Participativa com infra-estruturas adequadas, contemporâneas, confortáveis; com tecnologias acessíveis, rápidas e renovadas;
- Uma organização composta por docentes preparados comunicacional, intelectual, emocional motivados e com ótimas condições profissionais, e eticamente bem remunerados;
- Uma organização possuidora de alunos motivados, preparados no seu intelecto e em suas emoções, com capacidade de gerenciamento tanto pessoal como grupal (MORAN, 1999).

Educação e qualidade são termos intrínsecos, pois não há como se chegar à qualidade sem educação, assim como não será verdadeiramente educação aquela que não se destina a formar o cidadão crítico e criativo.

2.6 TUTOR DO ENSINO A DISTÂNCIA

Foi no século XV na Universidade que a tutoria nasceu como método, primeiramente usada como orientação de caráter religioso, com o objetivo de infundir a fé e a conduta moral aos estudantes. De acordo com Iranita Sá (1998) no século XX, o tutor em EAD passa a exercer duas funções importantes - a informativa, sendo esta o esclarecimento das dúvidas levantadas pelos alunos, e a orientadora, que tem a função de auxiliar nas dificuldades e na promoção do estudo e aprendizagem autônoma.

Para SÁ, (1998, p.45) “No ensino a distância o trabalho do tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos”, pois é no próprio material didático que já se encontra muito da orientação

necessária, como o questionário, recomendação de atividades ou de leituras complementares.

Enquanto o professor é alguém que “ensina qualquer coisa” uma definição da tarefa do tutor que aparece com um peso maior é a de guia.

Outras definições que podemos acrescentar ao tutor podem ser: “guia, protetor ou defensor de alguém em qualquer aspecto” (LITWIN, 2001).

A palavra professor procede da palavra “professore”, que significa “aquele que ensina ou professa um saber” (ALVES; NOVA, 2003). A diferença que leva a conseqüências pedagógicas importantes entre o professor e o tutor é institucional. As atividades do tutor na educação à distância, distinguem-se em função de três dimensões de análise (LITWIN, 2001), conforme está na seqüência.

Tempo – aproveitar bem seu tempo, sempre escasso. O tutor não sabe se o aluno assistirá à próxima tutoria ou se voltará a entrar em contato para consultá-lo ao contrario do docente; aumentando assim o compromisso e o risco da sua tarefa.

Oportunidade – em uma situação presencial, o docente sabe que caso o aluno não encontre uma resposta que o satisfaça, o aluno retornará e perguntará de novo ao docente ou a seus colegas; Já o tutor tem de oferecer a resposta específica quando tem a oportunidade de fazer isso por não ter certeza do retorno do aluno.

Risco – conseqüência por privilegiar a dimensão tempo não aproveitando assim as oportunidades. Correndo o risco de permitir que os alunos sigam com uma compreensão parcial, que pode se desenvolver para uma construção errônea sem que o tutor tenha a oportunidade de adverti-lo. “O tutor deve aproveitar a oportunidade para o aprofundamento do tema e promover processos de reconstrução, começando por assinalar uma contradição”.

Para o tutor é possibilitado um vasto campo de atuação a quem caberá função de ser “facilitador e mediador da aprendizagem, motivador, orientador e avaliador” (CECHINEL, 2000),

Para Niskier (1999), as qualidades de planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de Informática devem ser características do educador à distância. Toma parte na produção dos materiais, define os meios mais adequados para sua multiplicação, realiza avaliações permanente a fim de aperfeiçoar o próprio sistema.

No ensino a distancia, o educador tenta prever prováveis dificuldades, buscando se antecipar aos alunos na sua solução.

Por atingir um número infinitamente mais elevado de alunos, o professor torna-se mais vulnerável a críticas e a contestações em face dos materiais e atividades que elabora, devendo então este professor de EaD ser valorizado, Conforme Niskier (1999), o papel do tutor é:

- Fazer comentários sobre os trabalhos realizados pelos alunos; ajudá-los na compreensão dos materiais do curso através de debates e explicações, corrigir e avaliar o desenvolvimento dos estudantes;
- Responder às questões sobre a instituição
- Auxiliar os alunos no planejamento de seus trabalhos;
- Promover encontros de estudo, fornecer informações por telefone e e-mail e outras ferramentas tecnológicas utilizadas;
- Supervisionar trabalhos práticos e projetos;
- Manter atualizadas as informações sobre o progresso dos estudantes;
- Dar o devido feedback aos coordenadores sobre os materiais didáticos dos cursos e as possíveis dificuldades dos estudantes; e servir de intermediário entre a instituição e os alunos.

Conforme Demo (1998, p. 200) resume as competências que ele deve possuir desta forma:

“... a teleducação não dispensa o professor, embora agregue a seu perfil outras exigências cruciais, como saber lidar com materiais didáticos produzidos com meios eletrônicos, trabalhar em ambientes diferentes daqueles formais da escola ou da universidade, acompanhar ritmos pessoais, conviver com sistemáticas diversificadas de avaliação.”

A figura do professor em EAD pode estar representada pelo especialista que elabora o curso, produz, adequando e dando garantias na qualidade do material didático a ser utilizado pelo propriamente dito tutor que, de maneira presencial ou à distância, síncrona ou assíncrona, garante uma “qualidade comunicacional” no uso do material e dirige, acompanhando e avaliando a aprendizagem dos alunos.

Existem seis qualidades necessárias segundo Gutierrez & Prieto, (1994), ao professor / tutor, sendo elas:

- a) ter clara concepção de aprendizagem;
- b) manter relações empáticas com os seus interlocutores;
- c) compartilhar sentidos; (entender os sentidos)
- d) sentir o alternativo; (identificar alternativas)
- e) Mesmo a distancia construir uma forte instância de personalização,
- f) Ser o facilitador na construção do conhecimento.

O acompanhamento, a avaliação e a constituição da memória do processo de aprendizagem, a liderança e a mediação de reuniões grupais e o estabelecimento de redes de comunicação e informação, entre outras, são algumas das atividades do tutor destacadas pelos autores.

Existem quatro grandes áreas em que as competências de um docente precisam ser desenvolvidas segundo Blandin (1990 p.89): a cultura técnica (domínio mínimo da utilização das tecnologias de informação e comunicação, aplicadas à Educação); competências de comunicação (trata-se da comunicação interpessoal, que pode ou não ser mediatizada pelo uso de suportes informatizados); capacidade de trabalhar com método (sistematizando e formalizando procedimentos didáticos e instrucionais); capacidade de “capitalizar” (apresentar os seus saberes e experiências “traduzidos”, de forma que os outros possam aprendê-los e tirar proveito deles).

Para Belloni (2001, p 81), Constituir-se em um parceiro dos estudantes no processo de construção de conhecimento, isto é, em atividades de pesquisa e na busca da inovação pedagógica consiste no novo papel do professor na educação à distância.

Apresenta três dimensões dos saberes docentes:

- Pedagógica – orientação, aconselhamento e tutoria (conhecimentos do campo específico da Pedagogia).

Contempla: Capacidade para interação com o material didático e seus conteúdos. Aproveitamento das estratégias de orientação, acompanhamento e avaliação (somativa e formativa) da aprendizagem dos alunos, com a

incumbência de identificar as dificuldades que possam surgir para poder corrigi-las; Demonstração de agilidade, objetividade e correção na resposta às perguntas e mensagens enviadas. Definição de regras claras para o trabalho a ser desenvolvido. (BELLONI, OLIVEIRA, DIAS e FERREIRA, 2007)

- Tecnológica – Sincronização entre as tecnologias e a educação (produção, avaliação, escolha e definição de métodos para o uso de materiais pedagógicos).

Contempla: Aberto a inovações educacionais, em especial aquela que tem suporte nas tecnologias da informação (TI) e comunicação; Baseado nas diversas diferenças culturais, realizando a adequação das tecnologias, e do material didático do curso. Domínio das ferramentas tecnológicas empregadas (“letramento tecnológico”). (BELLONI, OLIVEIRA, DIAS e FERREIRA, 2007)

- Didática – Especialização do professor em determinados campos científicos, com necessidade constante de atualização e reciclagem. Contempla: total domínio do conteúdo do curso a ser ministrado; Capacidade para realização de intervenções didáticas com a frequência, oportunidade e seqüencialidade que sejam necessárias; Propor e supervisionar as atividades práticas, responsáveis em completar os conhecimentos teóricos do curso; Uso de metodologias didáticas adequadas às diferenças culturais, objetivando dinamizar discussões animadas e produtivas, para a proposição de tarefas com esclarecimento de dúvidas.

Citam-se ainda as competências pessoais, que descrevem os seguintes comportamentos:

- Habilidade de interação com os alunos de forma não presencial, individualmente ou em grupos, estimulando e incentivando-os, tendo como consequência a minimização da evasão.
- Habilidade para manter relações não tão baseadas em hierarquias do que na educação presencial; Se prontificando em estimular a autonomia e a emancipação do aluno, passando ao aluno o controle da própria

aprendizagem; Competência para a conversação racional e comunicativa (dialogicidade).

Existem ainda três tipos de funções delegadas ao tutor conforme (ARETIO, 2001):

- a) A função acadêmica, com ligação ao aspecto cognitivo, direcionado à transmissão do conteúdo, à transposição didática e ao esclarecimento das dúvidas dos alunos.
- b) A função institucional que diz respeito a todo o procedimento administrativo e à própria formação acadêmica do tutor.
- c) A função orientadora, que esta diretamente ligada nos aspectos afetivos e motivacionais do aluno.

São pontos de suma importância e necessidade para a profissão do Tutor e do Professor, as Habilidades Sociais Educacionais Del Prette (1999).

Em varias pesquisas comenta-se que atualmente a atuação do professor em sala de aula não se limita mais somente à função de “tutor de conhecimento”, mas sim de um mediador que administra as interações entre os alunos com o objeto de conhecimento, além de mediar as relações entre os próprios alunos, posicionando-os como co-educadores em sala de aula e a distância, tornando-se isto objeto de diversos estudos.

Este posicionamento de Del Prette et al (1999) é corroborado por Coll e Colomina (1996) quando estes autores propõem que as relações entre alunos podem contribuir para que certas metas educativas sejam alcançadas, bem como colaborar na cognição e socialização de um indivíduo.

O papel do educador caracteriza, nesta linha de pensamento, uma interação educativa, exigindo do professor (tutor) habilidades interpessoais, que o capacitem a conceber, planejar, participar e coordenar estas ações, Del Prette et al, (1999), e interações com e entre os alunos, e por fim, necessita ainda ter um amplo domínio da classe, no sentido disciplinar e motivacional, no caso da tutoria a distância.

Del Prette e Del Prette (1996) comentam que existem três dimensões descritivas do construto habilidades sociais: a dimensão comportamental que inclui comportamentos como “fazer pedidos”, “iniciar conversação”, “expressar desagrado”,

“manter conversação” assim como autoridade/liderança, humor/formalidade, afetividade; dimensão pessoal, incluindo as “percepções”, “expectativas”, “pensamentos”, “sentimentos”, “percepções”, “conhecimento de normas”, “valores sócio-culturais”, “auto-avaliação”, que podem afetar de alguma forma o desempenho social habilidoso. A dimensão situacional, isto é, o contexto ambiental em que o desempenho social ocorre constituído em termos de: “atingir objetivos imediatos de desempenho social”, “manter ou melhorar a relação interpessoal”, “manter ou melhorar a auto-estima”.

As habilidades sociais a nível pessoal que devem ser desenvolvidas pelo tutor, ou ainda que devam estar presentes em seu repertório, são as habilidades de assertividade, resolução de conflitos, e a empatia.

Por assertividade, utilizando o conceito de Trucon (2008), entende-se que sua característica:

“É falar e agir com sinceridade, sem inibição, temor ou agressividade. É ser claro e afirmativo, sem deixar dúvidas sobre o que pensamos e sentimos, porém, sem agredir ou provocar incômodo demasiado na outra pessoa. Assim, assertividade é a arte de defender nosso espaço vital, nosso mundinho particular, sem recuar e sem agredir. A assertividade é tida como a mais eficaz forma de defesa do nosso espaço vital.” (TRUCON, 2009, p.1)

A assertividade é a característica básica, que faz com que a comunicação entre as pessoas funcione, e ainda que somente seja dito aquilo que realmente será utilizado de forma construtiva para quem escuta.

Trucon (2008) coloca como características de um indivíduo assertivo:

1. Expressão de seus sentimentos com espontaneidade, naturalidade e calma.
2. Adoção de uma posição clara e transparente, sem disfarces ou máscaras.
3. Dizer sim ou não como decorrência de análise imparcial e jamais tendenciosa.
4. Enfrentamento do problema e não a pessoa; seu foco é o fato e não o agente do fato.
5. É firme, quando necessário, sem ferir ninguém.

6. Saber ser flexível, sem abandonar seu espaço vital nem invadir o do outro.

7. Fazer valer os seus direitos sem, contudo, negar os direitos dos outros, que considera tão importante quanto os seus.

No caso da EaD, a assertividade deve ser uma característica altamente presente no repertório dos tutores, pois além de sempre estar interagindo com o aluno, deve explicar, corrigir, alterar o que está sendo feito de forma errônea, bem como motivar o aluno para que continue a cursar a matéria oferecida.

É através da assertividade que a habilidade de resolução de conflitos se desenvolve. Um conflito é sempre um embate entre duas ou mais idéias, de cunhos diferentes, que não estão sendo adaptadas umas a outras. Na resolução de conflitos, características pessoais como paciência, tolerância e empatia - e claro, o carro chefe da assertividade – estão presentes e transformam o conflito em uma oportunidade de mudança, adaptação ou crescimento.

Este recurso deve ser amplamente utilizado, quando localizados conflitos de trabalhos elaborados em grupos, ou ainda nas discussões entre alunos e/ ou tutores.

A empatia, outra grande área de estudo das habilidades sociais, de acordo com Trucon (2008) refere-se ao indivíduo que se coloca na situação de outro, e consegue desta forma entender o que este está sentindo. Através da empatia, o tutor sensibiliza-se, entendendo as necessidades do aluno, suas dificuldades de entendimento e de tempo para realizar o curso no qual está matriculado, e pode desta forma, sugerir modos e métodos diferenciados para cada aluno, porém sem nunca extrapolar os limites das normas das Instituições de Ensino.

Poderia se dizer que a empatia traria o aluno – a distância – mais próximo de seu tutor, e conceituaria melhor a instituição a qual pertence.

2.7 MODELO SERVQUAL

O SERVQUAL é um modelo de medida da qualidade em serviços, que compara a qualidade do serviço entregue, com a qualidade do serviço que o consumidor espera receber.

Desenvolvido por Parasuraman, Zeithaml e Berry em 1985 o Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) tem sido utilizado com muita frequência para medir a qualidade em serviços comparando as expectativas dos clientes antes do serviço ser entregue e a suas percepções depois que o serviço já foi entregue. Sampaio et al. (2004, p. 143), diz que “de acordo com Parasuraman, Berry e Zeitham (1988), os usuários avaliam a qualidade do serviço comparando o que desejam/esperam receber com o que, efetivamente, é obtido”.

O SERVQUAL representou uma ruptura nos processos de avaliação de serviços e tornou-se um dos modelos mais utilizados nas diversas áreas do conhecimento. Inaugurou-se, assim, uma nova etapa dos sistemas de avaliação, graças à flexibilidade para o refinamento do modelo inicial que a metodologia permite (SAMPAIO et al. 2004, p. 144).

O modelo inicialmente dividiu-se em dez dimensões, caracterizadas como "determinantes da qualidade em serviços" (PARASURAMAN et al, 1985). Porém, em trabalho posterior, estas dimensões foram reduzidas a cinco, tornando-as mais fidedignas e válidas (PARASURAMAN et al.1994). Assim, ele fornece um esqueleto básico através das suas declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço (tangibilidade, confiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia). O esqueleto, quando necessário, pode ser adaptado ou completado para se ajustar às características ou necessidades específicas da pesquisa para cada organização.

Nesta pesquisa em especial, foram analisadas as dimensões: Empatia; Responsividade; Comprometimento; Conhecimento; Tempo de atendimento/Resposta.

A seguir a cinco lacunas ou gaps apresentadas por (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1985).

- 1. Lacuna entre as expectativas do consumidor e a percepção da gerencia:** esta lacuna caracteriza-se pela ausência de percepção dos gerentes em relação às verdadeiras expectativas dos clientes.
- 2. Lacuna entre a percepção da empresa e as expectativas do serviço:** Considerando agora que, embora a gerência perceba as expectativas dos clientes não conseguem traduzi-las em especificações do serviço.

3. **Lacuna entre a prestação de serviço e as comunicações externas aos consumidores:** aqui o serviço já está sendo bem especificado, no entanto, sua execução deixa a desejar, não consegue corresponder ao serviço projetado.
4. **Lacuna entre a prestação de serviço e as comunicações externas aos consumidores:** esta lacuna representa todo o processo de marketing da empresa, e é caracterizada pela comunicação de um serviço que realmente pode ser prestado.
5. **Lacuna entre serviço esperado e o serviço percebido:** dependente das demais, esta lacuna somente ocorre caso uma das outras ocorram simultaneamente.

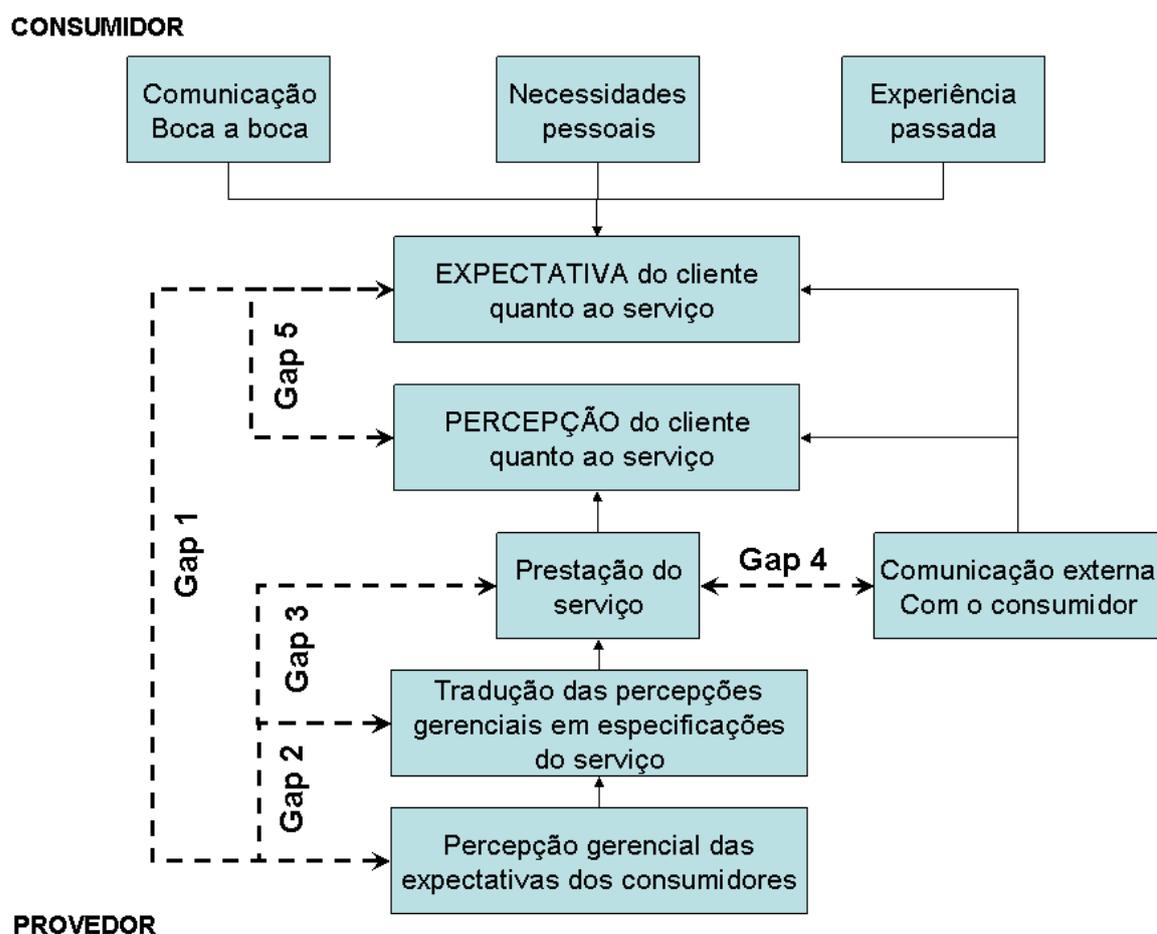


Figura 3 - Modelo de lacunas ou gaps do Servqual

Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Uma experiência de avaliação que utilizou o SERVQUAL é relatada por (MORAES E LACOMBE, 1999). Segundo os autores, a análise da distribuição de três empresas: *Elma Chips*, *Coca-Cola* e *Souza Cruz*, na cidade do Rio de Janeiro, foram avaliadas a partir do modelo. O objetivo era identificar lacunas entre a percepção de qualidade e as expectativas dos usuários que recebiam os produtos das três empresas. Os resultados permitiram identificar *gaps* entre os atributos levantados, concluindo que as expectativas dos varejistas estão aquém daquilo que é oferecido. O modelo demonstra uma vez mais sua potencialidade em medir qualidade na prestação de serviços.

O modelo SERVQUAL mostra-se viável também na avaliação de serviços na área de educação. Segundo (ARAÚJO, 1996), o modelo analisou a qualidade percebida dos serviços prestados por organizações escolares e demonstrou ser concisa, confiável e com validade para o estudo. O estudo mediu e comparou as cinco dimensões do modelo, considerando qual é mais valorizada em termos da prestação de serviços em escolas públicas e particulares. O modelo mostrou ser adequado para levantar o índice de qualidade percebida em suas diversas dimensões e, também, para revelar o perfil dos alunos em relação às mesmas.

2.8 CONFIABILIDADE DO QUESTIONÁRIOS

O coeficiente alfa de Cronbach foi desenvolvido para calcular a confiabilidade de um teste naquelas situações em que o pesquisador não tem a oportunidade de fazer outra entrevista com o indivíduo; contudo, precisa obter uma estimativa apropriada da magnitude do erro da medida. Trata-se de uma extensão do coeficiente de Kuder-Richardson, que é aplicável somente quando a resposta ao item é dicotômica (p.ex. “concordo/ discordo”).

Segundo Pereira (1999) apud Camargo (1996) o Alfa de Cronbach é baseado em correlações entre variáveis calculadas pela razão entre covariâncias e variâncias. Quanto mais as variações conjuntas entre as diferentes medidas de o fenômeno superarem as variações individuais, melhor será a confiabilidade do

construto. Do mesmo modo, quanto mais indicadores forem mensurados, maior será essa confiabilidade.

Conforme Cardoso (2004), a equação do alfa de Cronbach é a que segue:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{s^2 - \sum_{i=1}^n s_i^2}{s^2} \right]$$

Onde:

n é o número de itens;

s^2 é a variância dos escores dos respondentes no questionário;

s_i^2 é a variância dos escores dos respondentes do item i .

Quanto mais próximo de 1 for o resultado do alfa, maior será a confiabilidade dos dados. Geralmente, aceita-se os escores de um teste como confiáveis se $\alpha \geq 0,9$.

A seguir, é apresentado um exemplo de um teste realizado por cinco examinandos. O quadro mostra o resultado do teste considerando os itens nem todos dicotômicos.

Examinando	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Escore Total
A	0	0	0	1	1
B	1	1	1	0	3
C	1	2	2	3	7
D	0	1	1	2	4
E	1	1	2	3	7

Quadro 7 – Pontuações de itens

Fonte Chaves Neto e Turim (2001, p.51)

Considerando que 1 e 2 tenham escore máximo em 1, o item 3 escore máximo em 2 e o item 4 escore máximo em 3, verifica-se que todos possuem pontuações diferentes. Assim, calculando-se as variâncias para os quatro itens obtém-se:

$s_1^2 = 0,3$, $s_2^2 = 0,2$, $s_3^2 = 0,7$ e $s_4^2 = 1,7$, com variância dos escores do teste equivalente a $s^2 = 6,8$. Sendo , o alfa de Cronbach obtido da seguinte forma:

$$\alpha = \frac{4}{4-1} \left[\frac{6,8 - \sum_{i=1}^4 s_i^2}{6,8} \right] \therefore \alpha = \frac{4}{4-1} \left[\frac{6,8 - (0,3 + 0,2 + 0,7 + 1,7)}{6,8} \right] \therefore \alpha = 0,765.$$

Neste caso o valor obtido foi de $\alpha = 0,765$, sendo uma confiabilidade moderada, pois de acordo com Chaves Neto e Turim (2001, p.52) o ideal de confiabilidade acontece quando $\alpha > 0,90$.

3. MATERIAL E MÉTODO

Esta pesquisa pode ser classificada quanto à sua natureza como sendo uma pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimento para aplicação prática dirigida a soluções de problemas específicos (SILVA & MENEZES, 2000, p. 20).

Com base em seus objetivos, pode ser classificada como pesquisa descritiva, pois “uma de suas características mais significativa está na utilização de técnicas padronizadas de coletas de dados, tais como questionário”, (GIL, 1991, p.46).

De acordo com Resende, (1995, p.70), o questionário é importante elemento identificador da história de vida das pessoas.

Quanto à forma de abordagem, utiliza-se a pesquisa qualitativa que é o estabelecimento dos fatores representativos de qualidade, e a pesquisa quantitativa, na representação dos dados obtidos pela pesquisa, que considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las.

Quanto ao procedimento técnico adotado para o desenvolvimento do estudo, destaca-se: a pesquisa bibliográfica exploratória, “desenvolvida a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros e artigos científicos” (GIL, 1991, p.48).

Esse tipo de procedimento será realizado tendo em vista a necessidade de conhecer e analisar as contribuições científicas existentes na área da pesquisa, e posteriormente, o levantamento deste tipo de pesquisa, pois segundo Gil (1991, p.56), “caracteriza-se pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer”.

3.1 DESCRIÇÃO DA EMPRESA ESTUDADA

A instituição de ensino a distância objetivo deste estudo de caso, tem sua sede na cidade de Curitiba, e conta com 600 centros associados espalhados pelo Brasil, onde os 41.327 alunos freqüentam as telessalas para assistirem as aulas de seus respectivos cursos.

Teve seu início em 2002 com quatro cursos superiores de tecnologia na modalidade presencial, sendo os cursos: Comércio Exterior, Gestão de Negócios de Pequeno e Médio Porte, Gestão de Sistemas Produtivos Industriais e Marketing e propaganda. Mais recentemente, em 24 de julho de 2003, o MEC autorizou à instituição o funcionamento do Curso Superior de Tecnologia em Comércio Exterior, na modalidade a distância (Portaria 1993). É o primeiro Curso Superior no Brasil autorizado nesta modalidade, por transmissão de sinal digital via satélite, tendo duração média de 2 anos.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O alcance desta pesquisa está limitado à instituição pesquisada, e todas aquelas que tenham características semelhantes, uma vez que o questionário foi formulado de acordo com as práticas tutoriais da instituição, objeto do estudo de caso.

A pesquisa considera as tecnologias mais comuns utilizadas e descritas no modelo da pesquisa. A descoberta de novas tecnologias, ou mesmo a consideração sobre tecnologias diferentes das aqui consideradas podem afetar os resultados dessa pesquisa.

3.3. MONTAGEM DO QUESTIONÁRIO

O questionário foi montado objetivando avaliar as dimensões, a saber. Cada uma das dimensões teve como base o modelo SERVQUAL, adaptado para o modelo da tutoria da instituição de ensino à distância em estudo. Para aferir estas cinco dimensões foram elaboradas trinta questões, conforme quadro e descrição a seguir:

DIMENSÃO	QUESTÕES
----------	----------

Responsividade	<p>O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?</p> <p>O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?</p> <p>O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?</p> <p>O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?</p> <p>O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?</p>
Empatia	<p>O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?</p> <p>O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?</p>
Comprometimento	<p>O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?</p> <p>O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?</p> <p>O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?</p> <p>O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?</p> <p>O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?</p>

Conhecimento	<p>O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?</p> <p>O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?</p> <p>O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?</p> <p>O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?</p> <p>O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?</p> <p>O Tutor Central provoca o seu lado crítico?</p>
Tempo de atendimento/ Resposta	<p>O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?</p> <p>O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?</p> <p>O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?</p> <p>O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?</p> <p>O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?</p> <p>O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?</p>

Quadro 8 - dimensões e questões

Fonte: A autora

Conforme foi verificado no quadro acima, Quadro 8, as trinta perguntas ficaram divididas em cinco dimensões, onde a dimensão EMPATIA ficou com sete perguntas, COMPROMETIMENTO ficou com cinco perguntas e TEMPO DE ATENDIMENTO/RESPOSTA, CONHECIMENTO E RESPONSABILIDADE ficaram com seis perguntas cada.

O questionário foi estruturado de maneira que cada pergunta solicitasse três níveis de resposta. Permitiu-se apenas uma resposta para cada nível (Nível mínimo aceitável, Nível desejado, Nível percebido). Para o nível mínimo aceitável foi solicitado que o aluno atribuísse a menor avaliação que ele consideraria adequada para o serviço. Para o nível desejado foi solicitado que o aluno atribuísse qual nível representaria o seu desejo, isto é, qual o nível que o serviço deveria atingir para ser ideal, perfeito e o nível percebido foi a sua avaliação de como o tutor estava executando o serviço. As respostas seguiram uma escala numérica de 1 a 9, nas quais o 1 representava a pior avaliação e o 9 a melhor. Só eram permitidas respostas de uma única nota.

3.4 UNIVERSO DA PESQUISA

.O universo da pesquisa em questão é a população de alunos dos cursos tecnológicos de ensino a distância da instituição de ensino, objeto desse estudo, dado que, em nosso caso, temos fácil acesso a toda a população. Não foi feita distinção com relação a gênero, idade, residência, ou curso do aluno, pois o interesse da pesquisa está relacionado tão somente com a qualidade da prestação do serviço ofertado pela tutoria da instituição de ensino em questão, e da maneira como ela é percebida pelos alunos.

3.5 COLETA DE DADOS

Para a coleta de dados foi disponibilizado um questionário via web, de tal forma que o aluno ao acessar o portal para pesquisar qualquer tipo de material didático, necessariamente respondia a pesquisa. O questionário com as perguntas, o grau de atribuição as abordagens de análise se encontram no anexo A.

Para sua aplicação as abordagens consideradas foram a PERCEBIDA, a ACEITÁVEL e DESEJÁVEL.

3.5.1 Disponibilização do Questionário

O questionário foi disponibilizado aos alunos através do portal virtual da instituição. O portal congrega ações acadêmicas e administrativas voltados aos alunos, que recebem através dele todo o material acadêmico, tais como, textos para leitura, materiais que servem de guia para as aulas, informações sobre as atividades supervisionadas. O questionário ora aplicado, teve um período estipulado para que fosse respondido entre as datas de 1º de junho a 30 de julho do ano de 2008, sendo a partir desta data retirado do portal.

O total de respondentes foi de 26.202 (vinte e seis mil duzentos e dois) alunos, que correspondem a um total de 63,40% (sessenta e três vírgula quarenta por cento) de alunos dos cursos da instituição de ensino.

3.5.2 Preparação dos dados

Os dados passaram por um tratamento computacional propiciando a criação de um banco de dados específico que foi objeto de todos os cálculos estatísticos que representam os dados das tabelas de resultado em anexo, conforme a computação dos dados a seguir apresentados.

3.5.3 Computação dos resultados

Para realizar o tratamento estatístico, o banco de dados foi elaborado em planilha do software Excel® 2007.

Foram calculadas as variâncias de cada questão do questionário conforme tabelas 1, tabela 2 e tabela 3, também foram calculados os escores de cada pergunta para a determinação do alfa de Cronbach para cada questionário. As tabelas contêm os dados de 26.202 respondentes agrupadas por perguntas realizadas e respondidas.

Tabela 1- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para ACEITÁVEL

Perguntas		Variância
		Nível Mínimo Aceitável
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	3,4653
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	3,5389
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	3,5586
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	3,4843
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	3,5817
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	3,6232
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	8,8685
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	3,5004
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	3,6269
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	3,4786
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	3,6689
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	3,6548
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	3,8485
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	3,6776
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	3,5962
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	3,7280
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	3,6478
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	3,5431
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	3,6010
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	3,5561
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	3,5018
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	3,7253
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	3,6799
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	3,5372
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	3,6016
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	3,6835
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	3,4531
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	3,5413
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	3,5652
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	3,6639
Cálculo de Alfa de Cronbach para o questionário total		0,9890

Tabela 2- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para DESEJÁVEL

Perguntas		Variância Nível Desejável
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	3,7030
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	3,7730
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	3,7746
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	3,7107
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	3,7992
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	3,8280
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	8,8877
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	3,7448
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	3,8589
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	3,6906
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	3,5916
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	3,5818
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	3,7875
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	3,5869
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	3,8109
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	3,9182
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	3,5684
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	3,4901
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	3,5543
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	3,7488
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	3,7145
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	3,9162
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	3,9129
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	3,7662
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	3,8298
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	3,6094
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	3,6593
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	3,7562
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	3,5497
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	3,6418
Cálculo de Alfa de Cronbach para o questionário total		0,9893

Tabela 3- Variância das respostas e Alfa de Cronbach para PERCEBIDO

Perguntas		Variância Nível Percebido
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	4,0176
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	4,3045
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	4,3228
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	4,0673
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	4,2159
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	4,3894
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	9,1502
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	4,1313
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	4,3401
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	3,9597
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	4,3964
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	4,3262
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	4,6675
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	4,3985
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	4,3567
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	4,4362
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	4,2657
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	3,9808
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	4,2405
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	4,0901
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	4,1075
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	4,4291
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	4,6289
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	4,2153
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	4,2974
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	4,5049
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	3,9545
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	4,2133
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	4,1454
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	4,3107
Cálculo de Alfa de Cronbach para o questionário total		0,9912

As perguntas do questionário foram separadas em cinco dimensões, comprometimento, conhecimento, empatia, responsividade e tempo de atendimento/resposta, após foram calculadas as variâncias das dimensões.

A validação dos dados foi realizada ao nível de dimensão e de perguntas através do coeficiente Alfa de Cronbach, representado pela equação

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{s^2 - \sum_{i=1}^n s_i^2}{s^2} \right] \text{ conforme Cardoso, (2004). Os valores representativos destes}$$

onde:

n é o número de itens;

s^2 é a variância dos escores dos respondentes no questionário;

s_i^2 é a variância dos escores dos respondentes do item i .

Quanto mais próximo de 1 for o resultado do alfa, maior será a confiabilidade dos dados. Geralmente, aceita-se os escores de um teste como confiáveis se $\alpha \geq 0,9$.

cálculos estão na Tabela 4 a seguir:

Tabela 4- Cálculo do Alfa de Cronbach para as dimensões

Pergunta	Dimensão	Cálculo de Alfa de Cronbach por dimensões		
		Aceitável	Desejável	Percebido
1) O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	COMPROMETIMENTO	$\alpha=0,9434$	$\alpha=0,9480$	$\alpha=0,9599$
3) O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?				
6) O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?				
22) O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?				
26) O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?				
5) O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	CONHECIMENTO	$\alpha=0,9546$	$\alpha=0,9557$	$\alpha=0,9720$
7) O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?				
8) O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?				
13) O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?				
18) O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?				
20) O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	EMPATIA	$\alpha=0,9074$	$\alpha=0,9080$	$\alpha=0,9241$
2) O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?				
4) O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?				
9) O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?				
17) O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?				
24) O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a	RESPONSIVIDADE	$\alpha=0,9660$	$\alpha=0,9673$	$\alpha=0,9727$
27) O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?				
29) O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?				
10) O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?				
12) O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?				
21) O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	TEMPO DE ATENDIMENTO /RESPOSTA	$\alpha=0,9784$	$\alpha=0,9765$	$\alpha=0,9727$
23) O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?				
28) O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?				
30) O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?				
11) O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?				
14) O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?				
15) O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?				
16) O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?				
19) O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?				
25) O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?				

Verifica-se, portanto pelos resultados no cálculo do questionário geral, para cada uma das três abordagens e para o cálculo das dimensões, também relativas a cada uma das abordagens que o alfa de Cronbach calculado, apresentou um valor superior a 0,90, demonstrando que os dados obtidos têm alta confiabilidade, quanto às respostas apresentadas.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a validação dos resultados do questionário aplicado por meio da utilização do alfa de Cronbach para as diversas situações, passamos a analisar os resultados obtidos.

Nessa análise consideraram-se as dimensões pesquisadas e, isoladamente, os itens que compõem as dimensões. Com base nas respostas dos alunos, foi possível concluir sobre a qualidade do questionário aplicado, bem como identificar as dimensões e os itens dessas dimensões que demandam maior atenção.

4.1 RESPOSTAS RECEBIDAS

Verifica-se pelos valores apresentados nos resultados da pesquisa (apêndices B, C e D), que os respondentes efetivamente ponderaram sobre a resposta para as trinta questões. Esta constatação se faz tendo em vista a quantidade de respostas recebidas para cada uma das perguntas formuladas. O total das respostas recebidas foi de 26.202 respostas por pergunta, em média, com as notas variando de 1 a 9.

A proporção de respondentes, que é significativa, (63,40%) da população, permite assegurar que as inferências que serão feitas a partir desses dados terão a relevância necessária para suportar as conclusões finais. Apesar da disponibilização do questionário para toda a população, e da limitação da janela de tempo durante o qual o estudante tinha acesso a ele para preenchimento, houve grande quantidade de respostas, uma vez que o respondente poderia na ocasião de preencher o questionário, invalidá-lo com respostas parciais.

Pode-se inferir, em vista dessa afirmativa, sobre a qualidade e a completude das respostas, bem como a pró atividade que distingue os alunos em função de sua modalidade de ensino, neste caso o EaD.

4.2 REPRESENTATIVIDADE DA PESQUISA

O questionário representa de forma inequívoca a opinião dos alunos nos três níveis estudados, o nível “percebido”, o nível “desejável” e o nível “aceitável”.

Apesar de possuírem pequenas diferenças quanto à quantidade de respostas, os questionários foram respondidos em sua quase totalidade. De acordo com a tabela 4 (pág.57), pode-se identificar que os valores das médias e desvio padrão permitem um tratamento homogeneizado a todos os itens sem distinção. Estas diferenças acontecem no nível individual da pergunta, quando o aluno sente a necessidade de obter maiores informações antes de marcar sua resposta.

A representatividade dos resultados é de grande utilidade para o planejamento estratégico da organização estudada, que necessita de indicadores e meios para avaliar a sua prestação de serviços, em nosso caso serviços de tutoria.

4.3 DIMENSÕES PESQUISADAS

As dimensões pesquisadas foram cuidadosamente distribuídas de tal forma que o aluno não sofresse influência do nome ou significado de cada uma delas. Foram trinta perguntas distribuídas entre as dimensões de Comprometimento, Conhecimento, Empatia, Responsividade e Tempo de Atendimento/Resposta.

Foram reservadas as perguntas 1, 3, 6, 22 e 26 para a dimensão Comprometimento. As perguntas 5, 7, 8, 13, 18 e 20 para a dimensão Conhecimento. As perguntas 2, 4, 9, 17, 24, 27 e 29 para a dimensão Empatia. As perguntas 10, 12, 21, 23, 28 e 30 para a dimensão Responsividade e finalmente para a dimensão Tempo de atendimento/resposta as perguntas 11, 14, 15, 16, 19 e 25.

A Tabela 4 permite que se possam visualizar cada uma das perguntas e seus agrupamentos nas dimensões objeto da pesquisa. A pergunta formulada caracteriza a busca da resposta em uma das dimensões. O agrupamento destas questões permite que se faça uma inferência para a dimensão.

O agrupamento nas dimensões pesquisadas é necessário para fornecer padrões à organização que deve estabelecer os requisitos necessários ao atendimento das metas propostas. A avaliação também se dará através das três abordagens consideradas, pois permitem a comparação entre um estado projetado e um estado presente e real.

Para fundamentar o método o questionário dos especialistas foi elaborado e estruturado de acordo com as características da qualidade identificadas na revisão bibliográfica, bem como, declaradas na tabela 4 e que são traduzidas pelas trinta perguntas lá formuladas.

4.4 AVALIAÇÃO DA APLICAÇÃO FEITA

A avaliação da aplicação do questionário é realizada através da determinação da média ponderada de todas as notas obtidas quando da aplicação do questionário traduzidas por nível percebido através da seguinte fórmula:

$$Percebido = \frac{\sum_{i=1}^9 (Nt_i \times q_n)}{\sum q_n}$$

, onde Percebido = Resultado da média das notas esperadas
 Nt_i = Nota variando de 1 à 9
 q_n = Quantidade de respondentes da nota i

Calcula-se da mesma forma o Nível Mínimo Aceitável (NMA) e o Nível Mínimo Desejado (ND) da mesma forma considerando os resultados de “Aceitável” e “Desejável”, respondidos pelo aluno.

PERGUNTAS	NÍVEL MÍNIMO ACEITÁVEL (NMA)	NÍVEL DESEJÁVEL (ND)	NÍVEL PERCEBIDO (NP)
1) O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	6,71	7,42	6,82
2) O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	6,88	7,47	6,97
3) O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	6,85	7,40	6,92
4) O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	7,04	7,51	5,35
5) O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	6,87	7,50	6,97
6) O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	6,87	7,42	6,89
7) O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	6,85	7,40	6,87
8) O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados	6,70	7,27	6,68
9) O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	7,01	7,52	7,10
10) O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada	6,87	7,41	6,85
11) O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	7,04	7,26	6,94
12) O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	7,15	7,33	7,06
13) O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	7,12	7,31	7,00
14) O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	7,12	7,30	7,05
15) O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	7,08	7,25	6,97
16) O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	7,06	7,21	6,93
17) O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	7,23	7,38	7,21
18) O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	7,16	7,31	7,08
19) O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	7,12	7,27	7,00
20) O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	6,93	7,08	6,75
21) O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso	7,03	7,19	6,83
22) O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	7,19	7,34	7,16
23) O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	7,14	7,29	7,04
24) O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	7,21	7,35	7,18
25) O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	7,27	7,40	7,27
26) O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	7,14	7,28	7,08
27) O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	7,26	7,38	7,22
28) O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	7,20	7,33	7,10
29) O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	5,50	5,66	5,47
30) O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	7,09	7,22	6,98

Quadro 9 – Cálculo das médias ponderadas dos NMA – ND - NP

Fonte: Elaborado pelo autor

Os resultados apresentados demonstram homogeneidade quanto à lógica do processo de preenchimento das respostas pelos alunos dado que variam em torno de uma média com pequena variância, permitindo inferir que a compreensão das perguntas foi adequada.

A partir destes valores calcula-se a Taxa de aprovação (TxAp) pelo aluno traduzida pela seguinte relação:

$$TxAp = \frac{Percebido}{NMA}$$

Implicando em até que ponto inferior o aluno estaria disposto a receber o serviço oferecido. Da mesma forma estabelece-se o ponto superior apontado pelo aluno objeto da pesquisa para cada pergunta. O ponto é traduzida pela taxa de otimalidade (TxOt), conforme fórmula:

$$TxOt = \frac{Percebido}{ND}$$

Considere-se ainda a importância deste indicador, uma vez que o nível considerado não é o máximo, mas sim o ótimo, permitindo que a organização possa proceder a ajustes, de tal forma a consumir somente os recursos necessários para atingir o limite máximo de fornecimento percebido.

Os quadros a seguir apresentam os resultados das pesquisas realizadas com os respondentes. Apresenta-se os respectivos cálculos de txAp e txOt.

PERGUNTAS	TAXA DE APROVAÇÃO (TA)	TAXA DE OTIMALIDADE (TO)
1) O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	1,0159	0,9192
3) O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	1,0101	0,9351
6) O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	1,0031	0,9287
22) O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	0,9951	-----
26) O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	0,9924	-----
5) O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	1,0147	0,9295
7) O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	1,0032	0,9290
8) O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados	0,9970	-----
13) O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	0,9831	-----
18) O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	0,9881	-----
20) O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	0,9745	-----
2) O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	1,0128	0,9337
4) O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	0,7607	-----
9) O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	1,0124	0,9441
17) O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	0,9971	-----
24) O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	0,9963	-----
27) O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	0,9953	-----
29) O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	0,9938	-----
10) O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada	0,9917	-----
12) O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	0,9881	-----
21) O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso	0,9203	-----
23) O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	0,9852	-----
28) O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	0,9862	-----
30) O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	0,9844	-----
11) O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	0,9851	-----
14) O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	0,9902	-----
16) O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	0,9819	-----
19) O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	0,9843	-----
15) O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	0,9839	-----
25) O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	1,0003	0,9827

Quadro 10 – $TxAp$ e $TxOt$ para os respondentes

Fonte: Elaborado pelo autor

A partir das taxas obtidas podem-se definir pesos e realizar a análise do esforço necessário para adequar os serviços às necessidades do aluno. Pode-se ainda estabelecer estratégias de atuação, reduzindo o esforço em uma área para se concentrar em outra com apelo estratégico maior.

As taxas indicam os desvios em relação ao real e fornecido ao mercado pesquisado com relação ao serviço oferecido. A análise pode ser feita de forma individualizada, como é apresentada a seguir. As perguntas foram agrupadas em função das características da qualidade definidas.

5. CONCLUSÃO

O histórico do EaD nos mostrou através da revisão bibliográfica que não é uma atividade nova. Entretanto, nos dias atuais, suportado pelas novas tecnologias, ganhou dimensão extraordinária, tornando-se fundamental para governos que querem elevar o nível geral de conhecimento de sua população em um curto espaço de tempo e nos mais longínquos recantos de seu território.

O Brasil não poderia deixar de utilizar a metodologia uma vez que para alcançar todos os locais com o ensino convencional (presencial), teria um custo muito alto. A metodologia através do EaD permite que estes locais sejam contemplados a partir de uma infra-estrutura mínima com recursos que somente existem nos grandes centros e que agora estão disponíveis.

Somente na década de 90 é que o país passou a se preocupar mais firmemente com a EaD através de legislação própria. A partir daí não parou mais de avaliar e reavaliar os procedimentos e normatizações. Ainda hoje está em busca de procedimentos que validem as diversas formas de utilização da metodologia, tais como, o ensino semi-presencial, o ensino através do *e-learning*, ensino através de vídeo-conferência de tele-aulas e outras metodologias que surgiram e que são base para o modelo.

Considerando a Educação como um serviço, estabeleceu-se as características de serviços aplicáveis à educação, verificando-se que estas se mantinham presentes também na EaD. E que, ao avaliar estas características pôde-se definir as características fundamentais proporcionadas pela EaD, identificando os chamados momentos da verdade e adaptando-os para a Educação e destacando especialmente aqueles para a realização dos serviços de tutoria, nosso objetivo.

Ao avaliar os serviços de tutoria sentiu-se a necessidade de considerar indicadores de qualidade para os serviços de tutoria e, que foram fundamentados também através da revisão bibliográfica na área da qualidade em serviços. Uma evolução histórica foi realizada. Evolução que fundamentou os parâmetros de qualidade para os serviços de Educação, cada vez mais complexos e, mais especialmente os de tutoria.

Todos os autores reforçam a afirmativa de que a qualidade em EaD depende da quantidade e velocidade da interação através das tecnologias existentes. O que deve-se considerar e que somente isto não é suficiente. O aluno quer conversar ou tirar suas dúvidas com alguém através das tecnologias. Assim, a tecnologia é um meio para um fim maior que é realizar a interface entre aluno e tutor. Este tutor deve ter habilidades especiais, não pode ser comparável ao professor do ensino presencial. Pois além das atividades de professor deverá dominar as tecnologias e as linguagens propostas através destas tecnologias.

Ressalta-se aqui as habilidade propostas por Belloni (2001, p.81) que considera fundamental as três dimensões dos saberes para os professores do EaD e que consideramos para os tutores de EaD, que são a Pedagógica, a Tecnológica e a Didática.

Para se avaliar o desempenho do tutor, bem como avaliar em que situação se encontra a organização avaliada pelo modelo proposto, utilizou-se uma adaptação do modelo SERVQUAL para três situações possíveis. A primeira delas traduz o nível de serviço mínimo em nosso caso o aceitável, o nível do serviço desejado, ou seja, a expectativa do aluno e finalmente o nível percebido traduzido pelo desempenho dos serviços.

O questionário aplicado neste trabalho foi elaborado com vistas à qualidade obedecendo a estrutura básica do modelo SERVQUAL. Foi formulado de forma a representar todas as ações realizadas pelo tutor. Os resultados apresentados permitem considerar que têm alta confiabilidade, que em qualquer momento de sua aplicação seriam fornecidas respostas muito próximos. Pode-se verificar que o questionário foi muito bem formulado, de fácil entendimento para os alunos, podendo ser respondido da mesma maneira em qualquer momento em que se der a pesquisa.

As questões em número de 30 (trinta), conforme apêndice A, foram agrupadas em dimensões conforme a Tabela 4, a saber: Comprometimento, Conhecimento, Empatia, Responsividade e Tempo de Atendimento/Resposta. São estas as dimensões consideradas para a avaliação do tutor central e representativas de sua avaliação.

A quantidade de alunos respondentes representou uma proporção de 63,40% de toda a base estudada (população). As variâncias calculadas e a aplicação do alfa

de Cronbach conforme tabelas 1 (Aceitável), 2 (Desejável) e Tabela 3 (Percebido) em conjunto com os resultados de Alfa de Cronbach para as dimensões bem como para as abordagens, traduz uma alta confiabilidade dos resultados, representados por valores de Alfa de Cronbach acima de 0,90 conforme apresentados na Tabela 4.

A utilização das taxas permite se possa avaliar a expectativa do aluno, o que para ele é aceitável e qual a situação real existente. São estes valores que devem ser utilizados para a realização das melhorias e utilização dos recursos pela organização. O nível mínimo aceitável representa o limite de aceitação do aluno pela resposta apresentada pelo atendimento do tutor e é representado por uma nota sempre mais baixa que o nível desejável. O nível percebido representa o desempenho do atendimento do tutor no estado atual.

Os valores obtidos são consistentes com a análise proposta situando a organização estudada pela percepção dos alunos com notas variando entre 5,50 e 7,52. Devemos considerar a possibilidade de melhoria da atuação do tutor pelo correto e adequado gerenciamento das notas que representam as abordagens dos alunos pesquisados. Pode-se perceber pelos resultados apresentados que a instituição pesquisada pode e têm possibilidades de melhorar o atendimento através de seus tutores.

Algumas ações para a melhoria podem ser traduzidas pelo treinamento adequado nas novas tecnologias de comunicação com os alunos a utilização de metodologias pedagógicas adequadas para o EaD, considerando as diferenças entre os perfis dos alunos, sua regionalidade e grau de desenvolvimento educacional.

As taxas de aprovação acima do valor um permitem inferir que o aluno aprova aquele desempenho do tutor central, quando as taxas de aprovação apresentarem valores inferiores ao valor um representam uma reprovação do serviço pelo aluno, pois indica que o serviço está abaixo do mínimo necessário aceitável

As taxas de otimalidade, calculados para os itens aprovados, que estiverem com valores muito distantes do valor um significam que a percepção do aluno quanto ao serviço de tutoria está muito abaixo do desejado, pois a taxa de otimalidade é uma medida que representa a proximidade do serviço prestado com o ideal percebido pelo aluno para aquele serviço. Para exemplificar vamos considerar a taxa de aprovação e de otimalidade calculada para a pergunta 1 do Quadro 10, onde

tem-se $TA=1,0159$ e $TO=0,9192$, a análise traduz a aprovação do aluno quanto ao desempenho do tutor com relação a interação proporcionada pelo tutor com outros colegas, ainda assim a taxa de otimalidade indica uma possível melhora para nota máxima, representada por 1.

Todas as organizações necessitam saber para onde estão indo e como são sendo vistas no mercado. As instituições educacionais devem considerar em todos os seus serviços critérios e formas de medição destes serviços sob pena de não atenderem os seus alunos. As taxas de aprovação e taxas de otimalidade permitem que se avalie comparativamente onde a organização esta e onde ela deve chegar. Os recursos são limitados e muitas vezes não suficientes para atender indiscriminadamente serviços específicos.

As organizações educacionais devem fazer uso deste modelo desde o seu planejamento estratégico, pois é nele que são estabelecidas as diretrizes da Instituição organizacional que posteriormente serão exigidas pelo MEC. As ações propostas pela organização afetam diretamente a elaboração do Projeto Pedagógico do Curso, pois é nele que estão relatadas as atividades e procedimentos realizados pelo tutor central.

O objetivo deste estudo consistiu em desenvolver uma proposta de um modelo de avaliação no que se refere à qualidade para o setor de tutoria da instituição de ensino a distância deste estudo em questão, provendo através de diversas ferramentas um meio para a sua realização.

Teve como objetivo prático, colher informações da percepção dos alunos sobre a qualidade do serviço prestado em tutoria para alimentar o processo de decisão dos órgãos gestores de EaD da instituição.

REFERÊNCIAS

ABNT, NBR ISO 8402. **Gestão da qualidade e garantia da qualidade - terminologia**. Rio de Janeiro, ABNT, Dez/1994.

ALBRECHT, Karl; BRADFORD, Lawrence J. **Serviços com qualidade: a vantagem competitiva**. São Paulo: Makron Books, 1992

ALONSO, Katia M. **A educação à distância no Brasil: a busca de identidade**. In: PRETI, Oreste (org.). **Educação à distância: inícios e indícios de um percurso**. Cuiabá: NEAD/IE - UFMT, 1996.

ALVES, João Roberto Moreira. **A educação a distância no Brasil: síntese histórica e perspectivas**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1994.

ALVES, Lynn; NOVA, Cristiane. **Educação a Distância: Uma Nova Concepção de Aprendizagem e Interatividade**. São Paulo, Futura, 2003.

ARAÚJO, J. R. **Cultura organizacional e qualidade de serviço: um estudo comparado na área de educação**. São Paulo, 1996. 189p. Dissertação (Mestrado) - Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo.

ARETIO, Lourenço G. **La Educación a Distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel educación, 2001.

ASSMANN, H. **Metáforas novas para reencantar a educação: epistemologia e didática**. Piracicaba: Unimep, 1998.

ATHIYAMAN, Adee. **Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education**. European Journal of Marketing. v. 31, n. 7, p. 528-540, 1997.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. São Paulo: Cortez, 2001.

BLANDIN, B. **Formateurs et Formation Multimédia**. IN Les Editions d'Organization. Paris, 1990.

CAMARGO. **Aspectos básicos de análise fatorial**. (Tese) Disponível em: <<http://www.eps.ufsc.br/teses96/camargo/anexo/apendice2.htm>> 1996. Acesso em: 15 jan. 2009.

CARDOSO, Flávia Aparecida Reitz. **Análise da qualidade no setor de serviços segundo o método de avaliação Servqual**. Curitiba, 2004. 186 f. Dissertação (Mestrado em Ciências) Setor de Ciências Exatas e de Tecnologia, Universidade Federal do Paraná.

CECHINEL, José Carlos. **Manual do Tutor**. Florianópolis: UDESC, 2000.

CHAVES NETO, Anselmo e TURIM, Maria Elisa. Introdução às teorias da avaliação. VII Semana de Estudos da Matemática. Guarapuava, Unicentro, 2001.

CHENG, Yin Cheong; TAM, Wai Ming. **Multi-models of quality in education**. Quality Assurance in Education. v. 5, n. 1, p. 22-31, 1997.

COLL, C.; COLOMINA, R. Interação entre alunos e aprendizagem escolar. In: COLL, C.; PALACIOS, J.; MARCHESI, A. Desenvolvimento psicológico e educação- psicologia da educação. Porto Alegre: Artes Médicas, 1996. p. 298-314.

CONTE, Antônio Lázaro; DURSKI, Gislene Regina. **Gestão Empresarial**. Curitiba: Fae Business School, 2002. (Coleção Gestão Empresarial)

CORREA, Henrique L., CAON, Mauro. **Gestão de Serviços**: Lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes. São Paulo: Atlas, 2002.

DEL PRETTE, A e DEL PRETTE, Z.A.P. **Habilidades sociais**: uma área em desenvolvimento. Psicologia: Reflexão e Crítica. Porto Alegre, v.9, nº2, p.233-235, 1996.

DEL PRETTE, Z. A. P. e DEL PRETTE, A. **Psicologia das Habilidades Sociais**: Terapia e Educação. Rio de Janeiro: Vozes. 1999.

DEMING, W. Edwards. **Qualidade**: a revolução da administração. Rio de Janeiro: M. Saraiva, 1990.

DEMO, P. Metodologia do conhecimento científico. São Paulo: Atlas, 2000.

DEMO, Pedro. **Questões para a Teleducação**. Petrópolis: Vozes, 1998.

DEW, John Robert. **Leading the quality movement in higher education**. Quality Congress. ASQ's Annual Quality Congress Proceedings. p 150-163, Milwaukee, 2001.

FALCONI, V. C. **Controle da qualidade total (no estilo japonês)**. Rio de Janeiro: Block Editores, 1995.

FRANCO, Sérgio – O SINAES e a Educação a Distância.
http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=213 acesso
15/03/2008.

GARVIN, D. A. Gerenciando a Qualidade: a visão estratégica e a competitividade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1992.

GIANESI, Irineu, CORREA, Henrique L. **Administração Estratégica de Serviços: Operações para satisfação do cliente**, São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 1991.

GUMMESSON, E. Implementation requires a relationship marketing paradigm. **Journal of the academic marketing science**, v. 26, n. 3, p. 242-249. Summer, 1998.

GUTIERREZ, F., & PRIETO, D. **A Mediação Pedagógica: Educação a Distância Alternativa**. Campinas: Papyrus, 1994.

GRONROOS, C. **Marketing: gerenciamento e serviços – a competição por serviços na hora da verdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

HILL, Frances M. **Managing service quality in higher education**. Quality Assurance in Education. v. 3, n. 3, p. 10-21, 1995.

HOLMBERG, Börje. **Educación a distância**: situación y perspectivas. Buenos Aires (Argentina): Editorial Kapelusz, 1981.

HOROVITZ, J. **Qualidade de serviço**: a batalha pela conquista do usuário. São Paulo: Nobel, 1993.

JOHNSON, R.A.; WICHERN, D.W. (1992). **Applied multivariate statistica analysis**. 3rd.Ed. New Jersey: Prentice Hall.

JURAN, J. M.; GRYNA, F. **Controle da qualidade: handbook**. São Paulo: Makron Books/McGraw-Hill, 1991. v. 1 – Conceitos, políticas e filosofia da qualidade.

KOCH, James V.; FISHER, James L. **Higher education and total quality management**. Total Quality Management. v. 9, n. 8, p. 659-668, 1998.

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

LANDIM, Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira. **Educação à distância**: algumas considerações. Rio de Janeiro: Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira Landim, 1997.

LEVITT, T. **Métodos de linha de graduação aplicados ao fornecimento de serviços**. São Paulo: Abril-Tec, 1977.

LITWIN, Edith (org). **Educação a Distância**: Temas para Debate de uma Nova Agenda Educativa. Porto Alegre, Artmed, 2001.

MATTELART, Armand. **Comunicação mundo**: história das idéias e das estratégias. Trad. Guilherme João de Freitas Teixeira. Petrópolis: Vozes, 1994.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. São Paulo: Hucitec, 1993.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO - Disponível em (<http://portal.mec.gov.br/seed/>) acesso 20/03/2008.

MONTANO, Carl B.; UTTER, Glenn H. **Total quality management in higher education**. Quality Progress. v. 32, n. 8, p. 52-59. Milwaukee, Aug 1999.

MOORE, Michel G., KEARSLEY, Greg. **Distance education: a systems view.** Belmont (USA) Wadsworth Publishing Company, 1996.

MORAES, M. N.; LACOMBE, A. **Medição de qualidade em serviços de distribuição:** um estudo de caso. 1999. Disponível em: www.anpad.org.br/enanpad/1999/dwn/enanpad1999-ols-05.pdf. Acesso 29/03/2008

MORAN, J. M. **Educação a distância na formação de professores:** o que é um bom curso a distância? Disponível em: <http://www.tvebrasil.com.br/salto/ead/eadtxt1c.htm>. Acesso em: 12/05/2008.

MOREIRA, Káthi Capela da Silva. **Implementação dos princípios da qualidade total na gestão de recursos humanos:** estudo de caso. Florianópolis, 2000. Tese (mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

NBR ISO 8402. **Gestão da qualidade e garantia da qualidade - terminologia.** Rio de Janeiro, ABNT, Dez/1994.

NISKIER, Arnaldo. **Tecnologia educacional:** uma visão política. Petrópolis: Vozes, 1993

NISKIER, Arnaldo. **Educação a Distância:** A Tecnologia da Esperança. São Paulo, Loyola, 1999.

NORMANN, R. **Administração de serviços:** estratégia e liderança na empresa de serviços. São Paulo: Atlas, 1993.

NUNES, Ivônio B. (1992a) "Educação à Distância e o Mundo do Trabalho" **Tecnologia Educacional.** V.21 (107). julho 1992, Rio de Janeiro, ABT.

NUNES, Ivônio B. (1992b) "Pequena Introdução à Educação a Distância". **Educação a Distância.** N°. 1, junho/92, Brasília, INED.

OLIVEIRA, E; FERREIRA, A; DIAS, A. (2004) - **Tutoria em Educação à Distância: Avaliação e Compromisso com a Qualidade.** In Anais do XI Congresso Internacional de Educação à Distância. Salvador; Bahia.

OLIVEIRA Jr, João de; MATTOSO, Mara Silvia C. **Aspectos da qualidade em serviços**. Controle da Qualidade. São Paulo, v. 4, n. 28, p. 44-54, set. 1994.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. **Alternative scales for measuring service quality: A comparative assessment based on psychometric**. Journal of Retailing. v. 70, n. 3, p. 201-230, 1994a.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V.A.; BERRY, L.L. **Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research**. Journal of Marketing. v. 58, n. 1, p. 111-124, New York, Jan 1994b.

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

PEREIRA, Fernanda Cristina Barbosa. **Determinantes da evasão de alunos e os custos para as instituições de ensino superior**, uma aplicação na universidade do extremo sul catarinense. Florianópolis, 2003. 172 f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal do Paraná.

PRETI, Oreste. **Educação a Distância**: uma prática educativa mediadora e mediatizada. In: PRETI, Oreste. **Educação à distância**: inícios e indícios de um percurso. Cuiabá: NEAD/IE - UFMT, 1996.

SÁ, Iranita M. **A Educação a Distância**: Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza, C.E.C., 1998.

SAMPAIO, M. I. C. et. al. **PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP**. Ciência da Informação, v. 33, n. 1, 2004. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/70/67> acesso 20/01/2009.

SANTOS, L. C. **Proposta de um modelo para a formulação da estratégia de operações de serviços**. Exame de Qualificação (Qualificação em Engenharia de Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2005.

SELEME, Robson, PAULA, Alessandra de. **Projeto de produto: Desenvolvimento e gestão de bens, serviços e marcas.** Curitiba: IBPEX, 2006.

SRIKANTHAN, G.; DALRYMPLE, John. **Developing alternative perspectives for quality in higher education.** The International Journal of Educational Management. v. 17, n. 2/3, p. 126-136. Bradford, 2003.

TEIXEIRA, Daniel Lemos. **Análise de sistemas de gestão da qualidade: tradicionais e visuais interativos.** Santa Catarina, 2005. 108 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Programa de Pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina.

TRUCON, Conceição. Assertividade e motivação. (2008) Disponível em: http://www.portalmc.com.br/aut_artasser05.htm. Acesso em 21/05/2009.

VERDINELLI, M.A. **Análise inercial em ecologia.** Tese de Doutorado. Universidade de São Paulo, 1980.

WILLIS, T. Hillman; TAYLOR, Albert J. **Total quality management and higher education: The employers' perspective.** Total Quality Management. v. 10, n. 7, p. 997-1007, 1999.

APÊNDICES

APENDICE A - QUESTIONÁRIO BÁSICO APLICADO

QUESTIONÁRIO BÁSICO PARA AVALIAÇÃO

Esta pesquisa solicita sua opinião sobre os serviços prestados pelo **TUTOR CENTRAL**.

Por favor, atribua notas variando de 1 a 9 a cada um dos serviços prestados pelo **TUTOR CENTRAL**, abaixo relacionadas. Você deverá responder colocando um **X** em cada uma das três características, que estão ao lado das perguntas, por exemplo: Escolha na coluna **ACEITÁVEL** qual o nível mínimo de qualidade que você julga ser aceitável para a atividade do Tutor Central. Por exemplo, se você julga que a nota 6 (seis) é adequada, então coloque um **X** no parêntese correspondente.

O Tutor Central inspira confiança durante o atendimento?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6(**X**) 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Para as questões que se seguem use os seguintes conceitos:

ACEITÁVEL = A nota mínima aceitável pelos serviços prestados pelo Tutor Central.

DESEJÁVEL = A nota que você gostaria que o serviço tivesse.

PERCEBIDO = A nota que você dá para o trabalho atualmente executado pelo tutor.

1) O Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

2) O Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

<p>3) O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>4) O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>5) O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>6) O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>7) O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>8) O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>9) O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>
<p>10) O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p>

<p>11)O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>12)O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>13)O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>14)O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>15)O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>16)O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>17)O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>18)O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?</p> <p>Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()</p> <p>Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>

<p>19)O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>20)O Tutor Central provoca o seu lado crítico? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>21)O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>22)O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>23)O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>24)O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>25)O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>
<p>26)O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado? Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9() Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 () 7() 8() 9()</p>

27)O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 ()7() 8() 9()

28)O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 ()7() 8() 9()

29)O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 ()7() 8() 9()

30)O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?

Aceitável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Desejável 1() 2() 3() 4() 5() 6() 7() 8() 9()

Percebido 1() 2() 3() 4() 5() 6 ()7() 8() 9()

APENDICE B – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-ACEITÁVEIS

	Perguntas	Notas - QUESTIONÁRIO ACEITÁVEIS								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	828	184	248	357	1931	2733	4602	6290	9019
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	842	229	270	414	1996	2899	4754	6368	8429
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	848	229	259	410	1918	2823	4666	6210	8838
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	827	195	261	372	1856	2713	4575	6266	9136
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	853	215	273	386	1978	2915	4501	6106	8971
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	873	240	289	452	2019	3021	4786	6196	8325
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	5457	995	740	708	2389	2657	3382	4260	5604
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	854	210	242	396	1934	2927	4788	6416	8425
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	875	243	296	467	2137	3163	4892	6172	7956
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	818	193	240	338	1938	2780	4422	6126	9342
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	949	289	360	645	2722	4349	5695	5468	5735
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	936	290	373	637	2824	4507	5641	5357	5649
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	1104	302	455	720	3006	4753	5683	5157	5028
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	967	289	393	589	2740	4486	5707	5421	5618
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	869	225	274	418	2056	3032	4714	6188	8422
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	904	255	298	459	2239	3093	4663	6039	8242
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	923	261	346	525	2435	3967	5452	5772	6522
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	875	246	322	478	2386	3993	5465	5839	6610
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	945	283	343	601	2655	4450	5823	5565	5549
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	865	218	267	411	2076	3036	4847	6278	8194
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	844	201	280	402	1968	2918	4802	6441	8343
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	955	264	336	487	2342	3450	5218	6123	7023
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	906	244	321	439	2204	3204	4988	6025	7867
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	856	219	278	412	2041	2994	4870	6393	8135
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	867	235	275	466	2074	3098	4826	6196	8164
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	976	291	374	613	2688	4373	5668	5636	5582
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	827	200	242	365	1922	2851	4752	6357	8681
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	864	207	274	410	1970	2923	4723	6459	8371
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	921	269	362	575	2659	4507	5744	5623	5554
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	989	316	401	687	3012	5088	5812	4917	4992

APENDICE C – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-ACEITÁVEIS

	Perguntas	Notas - QUESTIONÁRIO DESEJÁVEIS								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	911	218	291	422	2152	3191	4644	5792	8571
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	945	266	335	475	2292	3482	4916	5885	7606
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	938	268	313	512	2232	3410	4941	5778	7809
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	899	241	314	425	2149	3224	4715	5797	8437
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	952	243	304	435	2236	3380	4610	5697	8341
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	969	283	346	562	2410	3706	5027	5712	7186
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	6024	790	664	705	2530	3055	3493	3880	5051
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	942	245	291	448	2203	3310	4759	5936	8058
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	964	294	350	567	2457	3596	4926	5727	7320
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	895	228	266	408	2147	3201	4602	5634	8816
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	850	243	263	403	1808	2489	4203	6507	9445
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	839	237	268	429	1870	2528	4254	6526	9264
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	946	269	305	484	1963	2851	4443	6467	8480
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	846	244	280	398	1815	2527	4240	6576	9284
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	961	272	320	487	2262	3410	4825	5888	7773
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	997	289	312	538	2470	3479	4668	5740	7699
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	842	212	259	370	1701	2229	3913	6208	10467
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	818	215	235	357	1672	2281	3914	6447	10275
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	834	240	241	413	1823	2399	4181	6572	9511
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	954	238	303	457	2349	3468	4865	5894	7664
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	913	251	339	460	2206	3441	4871	5957	7763
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	1064	314	370	567	2611	3842	5335	5712	6383
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	1012	281	378	564	2412	3651	4962	5695	7243
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	938	261	346	482	2294	3501	4849	5963	7565
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	961	279	341	538	2400	3561	4927	5764	7430
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	864	236	254	438	1783	2469	4249	6454	9454
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	906	217	284	448	2148	3297	4792	5947	8158
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	943	247	340	500	2300	3444	4962	5920	7545
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	817	237	277	412	1705	2349	4003	6564	9850
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	836	272	301	434	1761	2520	4058	6513	9520

APENDICE D – QUANTIDADES DE RESPONDENTES POR NOTA-PERCEBIDO

Perguntas		Notas - QUESTIONÁRIO PERCEBIDO								
		1	2	3	4	5	6	7	8	9
'01	O Tutor Central demonstra boa vontade durante o atendimento prestado a você?	1021	292	366	538	2067	2747	4393	6096	8672
'02	O Tutor Central demonstra domínio sobre o conteúdo da disciplina?	1176	393	493	656	2311	2998	4823	6273	7078
'03	O Tutor Central demonstra interesse em resolver os problemas apresentados por você?	1140	396	461	647	2227	2962	4577	5938	7853
'04	O Tutor Central demonstra sempre boa vontade quando presta atendimento a você?	1026	321	385	552	2070	2711	4381	6115	8640
'05	O Tutor Central disponibiliza o e-mail quando você solicita para maiores esclarecimentos de dúvidas?	1114	325	402	542	2188	2841	4345	5927	8514
'06	O Tutor Central disponibiliza tempo suficiente para você tirar suas dúvidas?	1189	405	545	762	2410	3208	4799	5920	6963
'07	O Tutor Central é arrogante quando presta atendimento a você?	6212	867	704	768	2414	2539	3471	4139	5078
'08	O Tutor Central é eficiente (chega ao resultado com competência) quando presta atendimento a você?	1108	317	401	601	2248	2950	4675	6238	7654
'09	O Tutor Central está disponível em seu primeiro contato?	1171	420	499	714	2488	3262	4843	5888	6916
'10	O Tutor Central está presente no horário planejado pela Tutoria Central?	1008	262	340	474	2084	2631	4386	5967	9040
'11	O Tutor Central estimula a pesquisa entre vocês?	1222	376	518	794	2472	3226	4758	5973	6872
'12	O Tutor Central estimula o seu contato com a tutoria central?	1162	376	534	814	2506	3191	4804	6023	6803
'13	O Tutor Central estimula você a estudar conteúdos ainda não trabalhados?	1431	465	633	912	2706	3703	4965	5585	5805
'14	O Tutor Central estimula você a perguntar sobre todo o conteúdo estudado?	1219	429	533	752	2521	3339	4881	5942	6593
'15	O Tutor Central estimula você a pesquisar o conteúdo da disciplina em outras fontes como Internet e outros?	1179	383	449	668	2334	3009	4552	5966	7658
'16	O Tutor Central incentiva você a leitura de uma maneira geral?	1209	396	505	680	2409	2945	4566	5982	7497
'17	O Tutor Central inspira confiança quanto presta atendimento a você?	1133	354	441	658	2192	2890	4482	6168	7883
'18	O Tutor Central mantém voz clara e em nível adequado, quando presta atendimento a você?	1002	301	385	581	2107	2788	4506	6369	8176
'19	O Tutor Central oferece exemplos práticos, quando presta atendimento a você?	1139	379	501	807	2414	3303	4921	6140	6609
'20	O Tutor Central presta a você um atendimento individualizado?	1091	309	417	581	2306	3010	4836	6142	7500
'21	O Tutor Central presta atendimento satisfatório ao seu primeiro contato?	1082	325	446	623	2185	3010	4702	6364	7462
'22	O Tutor Central provoca o seu lado crítico?	1309	430	558	821	2685	3537	5254	5797	5807
'23	O Tutor Central reconhece e comenta para você os pontos fortes do seu curso?	1347	442	585	811	2520	3331	4795	5693	6674
'24	O Tutor Central responde em tempo satisfatório a seus contatos?	1146	337	474	674	2314	3107	4794	6224	7128
'25	O Tutor Central tem horário de atendimento conveniente para você?	1153	398	468	701	2436	3163	4760	6013	7109
'26	O Tutor Central tem iniciativa para sondar suas dúvidas com relação à disciplina estudada?	1293	426	557	814	2494	3301	4913	5901	6502
'27	O Tutor Central tem uma linguagem de fácil entendimento quando presta atendimento a você?	1001	297	383	529	2135	2818	4648	6258	8128
'28	O Tutor Central, quando não dá solução imediata às suas dúvidas, solicita que você entre em contato novamente para solucionar o seu problema?	1120	361	442	658	2261	2963	4738	6172	7486
'29	Tutor Central causa experiência positiva quando presta atendimento a você?	1078	375	483	766	2343	3222	4876	6334	6738
'30	Tutor Central estimula você a interagir com seus colegas para troca de conhecimento?	1139	443	588	883	2665	3523	4944	5953	6078