

MARCELO MENDONÇA VIEIRA

**O SIGNIFICADO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA
PERCEPÇÃO DOS SUJEITOS PARTICIPANTES DE UM CURSO NA
MODALIDADE A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO DO CURSO PILOTO DE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFV**

Dissertação apresentada à
Universidade Federal de
Viçosa, como parte das
exigências do Programa de
Pós-Graduação em
Administração, para obtenção
do título de *Magister Scientiae*.

**VIÇOSA
MINAS GERAIS – BRASIL
2010**

MARCELO MENDONÇA VIEIRA

O SIGNIFICADO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇO NA
PERCEPÇÃO DOS SUJEITOS PARTICIPANTES DE UM CURSO NA
MODALIDADE A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO DO CURSO PILOTO DE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO DA UFV

Dissertação apresentada à
Universidade Federal de
Viçosa, como parte das
exigências do Programa de
Pós-Graduação em
Administração, para obtenção
do título de *Magister Scientiae*.

APROVADA: 9 de julho de 2010.

Prof. Rodrigo Gava

Profa. Rita Márcia Andrade Vaz de Mello
(coorientadora)

Prof. Luiz Rodrigo Cunha Moura

Profa. Cristiane Cataldi dos Santos Paes

Profa. Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa
(Orientadora)

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Profa. Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa, pelos ensinamentos em Administração de Marketing e pelo auxílio na pesquisa qualitativa. E em especial pelo compromisso, compreensão, estímulo e apoio ao longo do desenvolvimento do trabalho. Agradeço ainda pela oportunidade de ter atuado na tutoria no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, e de ter participado de congressos na área do trabalho.

À minha co-orientadora, Profa. Maria Carmen Aires Gomes, por ter aceitado prontamente o convite de co-orientação neste trabalho, sendo muito importante no esclarecimento sobre a composição metodológica da pesquisa.

À minha co-orientadora, Profa. Rita Márcia Andrade Vaz de Mello, pelos ensinamentos sobre questões que se referem ao próprio ensino, além dos ensinamentos e conversas a respeito do objeto de estudo.

Ao Prof. Frederico José Vieira Passos, coordenador do CEAD-UFV, pela disponibilidade em atender ao trabalho sempre que possível.

A Profa. Silvane Guimarães Silva Gomes, do CEAD-UFV pela troca de idéias sobre o trabalho, e sobre a bibliografia.

Ao Prof. Adriel Rodrigues de Oliveira, por ter me despertado para o interesse em pesquisa.

Ao Prof. Afonso Augusto Teixeira de Freitas de C. Lima, por incitar reflexões metodológicas.

Aos Participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, em especial aos colegas tutores, e aos alunos dos dois Pólos (Viçosa e Florestal).

Ao Programa de Pós-Graduação do Departamento de Administração pelo apoio na realização desta pesquisa.

BIOGRAFIA

MARCELO MENDONÇA VIEIRA, brasileiro, nascido na cidade de Viçosa – MG, no ano de 1975, filho do Prof. Hélio Alves Vieira, e Maria Estela Mendonça Vieira.

Graduou-se em Administração pela Universidade Federal de Viçosa – UFV, em 2001. Especializou-se em Gestão Estratégica de Pessoas pelo INPG (Instituto Nacional de Pós-Graduação), na cidade de Campinas – SP, em 2005.

Professor da Faculdade Presidente Antônio Carlos – unidade de Ponte Nova - MG, atua desde 2009 no curso de Administração nas disciplinas de Gestão de Pessoas, e Organização Empresarial.

Em Março de 2008, ingressou no curso de mestrado do Programa de Pós-Graduação em Administração da UFV, área de concentração em Administração Pública, atuando na linha de pesquisa Organização, Gestão e Políticas Públicas, submetendo-se à defesa da dissertação em Julho de 2010.

SUMÁRIO

LISTA DE FIGURAS.....	v
LISTA DE QUADROS.....	vi
RESUMO.....	xiv
ABSTRACT.....	x
1 -Introdução	Pág.1
1.1 - O tema e seu contexto	Pág.1
1.2 - O problema e sua importância	Pág.4
1.3 - Objetivos	Pág.10
1.3.1 - Objetivo geral	Pág.10
1.3.2 -Objetivos específicos	Pág.10
2- Referencial teórico	Pág.11
2.1 - Representações sociais	Pág.11
2.2 - Percepção	Pág.13
2.3 - Necessidades e expectativas	Pág.15
2.4 - Qualidade de serviço	Pág.16
2.5 - Serviço interno	Pág.24
2.6 - Educação a distância (EAD)	Pág.26
2.7 - Qualidade no serviço de educação a distância	Pág.27
3 - Procedimentos metodológicos	Pág.32
3.1 - Local e objeto de estudo	Pág.32
3.2 - Tipo de pesquisa	Pág.34
3.2.1 - Classificação quanto aos objetivos	Pág.34
3.2.2 – Classificação da pesquisa quanto ao delineamento:	Pág.35
3.3 - Fontes de dados	Pág.36
3.3.1 - Sujeitos de pesquisa e sua seleção	Pág.36
3.3.2 - Coleta de dados	Pág.39
3.3.3 - Outras fontes e técnicas de coleta de dados	Pág.41
3.4- Modelo Conceitual	Pág.43
3.5 - Modelo de análise	Pág.44
3.5.1 - Técnicas de Análise.....	pág.44
3.5.2 - Grupo controle e referência para triangulação	pág.45
3.5.3 – Etapas da pesquisa	Pág.45
3.5.4 – Composição do quadro geral de análise	Pág.47
4 – Análise e interpretação	Pág.51

4.1 - O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 1 :Tutores, professores e coordenadores da UFV.....	Pág.52
4.1.1 – Tangibilidade (sujeito 1)	Pág.53
4.1.2 – Confiabilidade (sujeito 1)	Pág.64
4.1.3 – Responsividade (sujeito 1).....	Pág.67
4.1.4 – Segurança (sujeito 1).....	Pág.69
4.1.5 – Empatia (sujeito 1).....	Pág.71
4.1.6 - Discussão dos resultados parciais – sujeito: tutores, professores e coordenadores UFV	Pág.74
4.2 - O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 2 : Os alunos do curso	Pág.79
4.2.1 - Tangibilidade (Sujeito 2).....	Pág.80
4.2.2 - Confiabilidade (Sujeito 2).....	Pág.86
4.2.3 - Responsividade (Sujeito 2).....	Pág.89
4.2.4 - Segurança (Sujeito 2).....	Pág.92
4.2.5 - Empatia (Sujeito 2).....	Pág.94
4.2.6 - Discussão dos resultados parciais – sujeito 2 : alunos do curso da UFV	Pág.96
4.3 - O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 3: uma análise das Informações sobre o convênio do Banco do Brasil com a UAB.....	Pág.107
5- Triangulação entre as análises	Pág.112
6 – Resultados e Discussão Final.....	Pág.115
7- Conclusão	Pág.121
7.1 - Dificuldades e limites da pesquisa	Pág.126
8 - Considerações finais	Pág.127
9 - Referencias bibliográficas	Pág.129
10- Anexos:	Pág.135
10.1 - Roteiro de entrevistas:	Pág.135
10.2 – Roteiro de Observação	Pág.137

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fatores que influenciam a formação das expectativas do cliente em relação aos serviços	Pág.16
Figura 2 - Comparação entre as expectativas e a percepção do serviço	Pág.20

LISTA DE QUADROS

Quadro nº 1: Características de serviço	Pág.17
Quadro nº 2: Indicadores de Qualidade em EAD.....	Pág.30
Quadro nº 3: Categorização dos Sujeitos de Pesquisa.....	Pág.37
Quadro nº 4: Elementos da composição do quadro geral de análise.....	Pág.50
Quadro nº 5: Quadro geral de análise envolvendo todos os entrevistados.....	Pág.52
Quadro nº 6: Quadro geral de análise do sujeito 1.....	Pág.52
Quadro nº 7: Quadro de análise da dimensão de Tangibilidade do Sujeito 1 :(a UFV)	Pág.53
Quadro nº 8: subcategoria instalações físicas (sujeito 1)	Pág.54
Quadro nº 9: Análise da Estrutura física conforme Contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.55
Quadro nº 10: Análise sobre as conexões de internet conforme contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.56
Quadro nº 11: Análise da subcategoria de Equipamentos conforme sujeito 1 (a UFV)	Pág.57
Quadro nº 12: Análise sobre a subcategoria de Equipamentos conforme contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.58
Quadro nº 13: Análise da subcategoria de Recursos Humanos conforme sujeito 1 (a UFV)...	Pág.60
Quadro nº 14: Análise sobre a subcategoria de Recursos Humanos (perfil do aluno); contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.60
Quadro nº 15: Análise sobre a subcategoria de Recursos Humanos (Treinamento); contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.61
Quadro nº 16: Análise da subcategoria de Materiais de Conteúdo conforme sujeito 1: (a UFV)	Pág.63
Quadro nº 17: Análise sobre a subcategoria Materiais de conteúdo:contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.63
Quadro nº 18: Análise da categoria de Confiabilidade conforme sujeito 1(a UFV)	Pág.65
Quadro nº 19: Análise sobre a categoria de Confiabilidade na análise temática de “Aprendizagem” - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.65
Quadro nº 20: Análise sobre a categoria de Confiabilidade na análise temática de “Confiança” - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.66
Quadro nº 21: Análise sobre a categoria de Confiabilidade sobre o aspecto da Avaliação - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.67
Quadro nº 22: Análise da categoria de Responsividade conforme sujeito 1(a UFV)	Pág.68
Quadro nº 23: Análise sobre a categoria de Responsividade - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.68
Quadro nº 24: Análise da categoria Segurança conforme sujeito 1 (a UFV)	Pág.69

Quadro nº 25: Análise sobre a categoria Segurança, na análise temática de Comunicação - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.70
Quadro nº 26: Análise sobre a categoria Segurança, na análise temática de Conhecimento - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.71
Quadro nº 27: Análise da categoria de Empatia conforme sujeito 1 (a UFV)	Pág.72
Quadro nº 28: Análise sobre a categoria de Empatia sobre a análise temática “contato” - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.72
Quadro nº 29: Análise sobre a categoria de Empatia sobre a análise temática “Encontros” - contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)	Pág.73
Quadro nº 30: Ordem de citação das dimensões da qualidade em serviços conforme sujeito 1 (a UFV)	Pág.79
Quadro nº 31: Quadro geral de análise das dimensões em Qualidade de serviços conforme o sujeito 2 (os alunos)	Pág.80
Quadro nº 32: Análise da subcategoria de Instalações físicas conforme sujeito 2 (os alunos).....	Pág.81
Quadro nº 33: Análise da subcategoria de equipamentos conforme sujeito 2 (os alunos).....	Pág.83
Quadro nº 34: Análise da subcategoria de Recursos Humanos conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.84
Quadro nº 35: Análise da subcategoria de Materiais de conteúdo conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.85
Quadro nº 36: Análise da categoria de Confiabilidade conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.87
Quadro nº 37: Análise da categoria de Responsividade conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.89
Quadro nº 38: Análise da categoria de Segurança conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.92
Quadro nº 39: Análise da categoria de Empatia conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.94
Quadro nº 40 : Ordem de citação das dimensões da qualidade em serviços conforme sujeito 2 (os alunos)	Pág.106
Quadro nº 41: Classificação dos itens do documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007)” conforme as dimensões da qualidade em Serviços	Pág.110
Quadro nº 42: Significado e importância das dimensões da Qualidade em serviços por sujeito de pesquisa	Pág.112
Quadro nº 43: classificação das dimensões da qualidade em serviços em termos de ocorrência conforme os sujeitos	Pág.115
Quadro nº 44: Identificação de critérios relativos à categoria de Confiabilidade conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV	Pág.117
Quadro nº 45: Identificação de critérios relativos à categoria de Responsividade conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV	Pág.118

Quadro nº 46: Identificação de critérios relativos à categoria de Segurança conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV Pág.119

Quadro nº 47: Identificação de critérios relativos à categoria de Empatia conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV Pág.120

"Mestre não é quem sempre ensina, mas quem de repente aprende".

(Guimarães Rosa)

RESUMO

VIEIRA, Marcelo Mendonça. M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, Julho de 2010. **O significado das dimensões da qualidade de serviço na percepção dos sujeitos participantes de um curso na modalidade a distância: Um estudo de caso do curso piloto de bacharelado em Administração da UFV.** Orientadora: Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa. Co-orientadores: Maria Carmen Aires Gomes e Rita Márcia Andrade Vaz de Mello.

Este trabalho visa à identificação do significado das dimensões da qualidade do processo ensino-aprendizagem no método do ensino a distância, de acordo com a percepção dos sujeitos envolvidos neste processo. A inclusão dos sujeitos envolvidos no curso segue conforme a teoria das representações sociais. O estudo se refere ao curso de Administração a distância, que é oferecido pela UFV, através de um projeto-piloto conveniado com a Universidade aberta do Brasil, esta por sua vez, filiada ao ministério da Educação. A busca do significado das dimensões da qualidade, conforme os sujeitos envolvidos no curso, segue uma abordagem qualitativa, onde as experiências vividas, e percepções dos sujeitos são destacadas, através da análise de conteúdo. Pretendeu-se através deste estudo obter uma visão multifacetada sobre a qualidade percebida de modo a suprir a necessidade de se estabelecer critérios mais realistas para futuras avaliações desse e de outros cursos na modalidade a distância. O estudo mostra que o modelo das cinco dimensões foi capaz de mostrar de forma detalhada os principais apontamentos dos sujeitos participantes em relação ao curso em questão, dentro da instituição do estudo de caso. Apesar disto, mostrou-se insuficiente para determinar todos os critérios assinalados por todos os sujeitos, já que não leva em consideração as dimensões de “Gestão”, e “pedagógica”.

ABSTRACT

VIEIRA, Marcelo Mendonça. M.Sc., Universidade Federal de Viçosa, July, 2010. **The significance of the quality's dimensions of service as perceived by participants of a e-learning course: A case study of the pilot course of the UFV Bachelor in Business Administration.** Advisor: Telma Regina da Costa Guimarães Barbosa. Co- advisors: Maria Carmen Aires Gomes and Rita Márcia Andrade Vaz de Mello.

This work aims on the identification of the meaning of the Quality dimensions of the teaching-learning process in the e-learning method, according to the perceptions of individuals involved in this process. The inclusion of subjects involved in the course goes by the theory of social representations. The study refers to the e-learning Administration course, which is offered by UFV, through a pilot project operating under agreements with the Open University of Brazil, which is also affiliated to the Education Department. The search for the meaning of the quality dimensions. according to the subjects involved in the course, follows a qualitative approach, where the experiences and perceptions of these individuals are highlighted through the content analysis. It was intended through this study to get a multifaceted view on the perceived quality in order to meet the necessity to establish more realistic criterias for future evaluations of this and other courses using the e-learning method. The study shows that the five dimensions model was able to show in detail the major points of the participating subjects in regard to the analyzed course, within the institution of the case study. Despite this, it was insufficient to determine all the criteria mentioned by all subjects, since the study does not take into account the "Management" and "Educational" dimensions.

1- Introdução

1.1 – O Tema e seu contexto

As políticas governamentais para a educação superior prevêem uma expansão do número de alunos nos próximos anos, e para o alcance destas metas, o governo tem investido crescentemente em frentes tais como o Programa Pró-Uni e a Educação a Distância. Com a intenção de uma política permanente de expansão da Educação Superior no Brasil, a EAD mostra-se como uma modalidade importante neste desenvolvimento (SOFFA, 2008).

Conforme Litto e Formiga (2008), a educação a distância no Brasil é uma realidade em ascensão. O avanço do ensino a distância na Educação Superior tem sido crescente na última década, principalmente devido à expansão da internet via banda larga. As mais recentes tecnologias de informação aplicadas à educação transformaram o ambiente escolar possibilitando novas formas de aprendizagem. Segundo o mesmo autor, em Janeiro de 2008 o Brasil já contava com 175 instituições credenciadas pelo governo federal para ministrar cursos de graduação e pós- graduação lato sensu.

A educação mediada por computador, através das novas tecnologias de informação, está presente no objeto de estudo da pesquisa. O ensino mediado por computador ocorre quando o computador, conectado em rede, em especial na internet, assume o papel de “instrumento de mediação entre grupos e indivíduos, na qualidade de artefato semiótico” (CONSELHO NACIONAL DE CIENCIA E TECNOLOGIA, 2006). Dessa maneira, ocorre o *e-learning*, que se configura através da aprendizagem virtual (LITTO E FORMIGA, 2008). Um curso a distância, portanto, é um curso que se utiliza do ensino mediado por computador através das novas tecnologias de comunicação aplicadas à educação; optou-se por tratar neste trabalho o termo “ensino a distância”.

A Universidade Aberta do Brasil (UAB) é um programa ligado à Diretoria de Educação a Distância da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (Capes). A UAB foi criada pelo Ministério da Educação, em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, para a articulação e integração de

um sistema nacional de educação superior a distância, em caráter experimental, visando sistematizar as ações, programas, projetos, atividades pertencentes às políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de qualidade no Brasil. Litto e Formiga (2008) entendem como legítima a iniciativa brasileira, já que poderá permitir maior acesso à Educação Superior.

De acordo com a UAB (Universidade Aberta do Brasil) , em Fevereiro de 2010, 88 instituições integram o Sistema UAB, entre universidades federais, universidades estaduais e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia (IFETs). De 2007 a julho de 2009, foram aprovados e instalados 557 pólos de apoio presencial com 187.154 vagas criadas. A UAB, ademais, em agosto de 2009, selecionou mais 163 novos pólos, no âmbito do Plano de Ações Articuladas, para equacionar a demanda e a oferta de formação de professores na rede pública da educação básica, ampliando a rede para um total de 720 pólos. Espera-se a criação de cerca de 200 pólos, com a criação de 127.633 vagas para 2010. Já na iniciativa privada, Conforme a Folha de São Paulo de 11 de Fevereiro de 2010, desde 2004, as matrículas em cursos de graduação a distância aumentaram 12 vezes. A qualidade dos serviços educacionais não parece acompanhar o ritmo de abertura de novos cursos de graduação a distância. Em Fevereiro de 2010 o MEC detectou 108 pólos irregulares, e vetou 10 mil vagas em vestibular de curso a distância em faculdades privadas.

O curso-piloto bacharelado em Administração na modalidade a distância é parte da Universidade Aberta do Brasil – UAB, e uma parceria entre o MEC, Banco do Brasil (integrante do Fórum das Estatais pela Educação) e Instituições Federais e Estaduais de Ensino Superior (MATIAS PEREIRA et al., 1997). Este curso, implementado em vinte e seis IFES (Instituições Federais de Ensino Superior) desde Julho de 2006, está em fase de conclusão.

Para tanto foi desenvolvido uma matriz curricular que contempla todas as disciplinas que visam à formação do Administrador. A grade curricular é multidisciplinar e está em sintonia com os princípios que norteiam o curso:

consciência e compreensão crítica, sólida formação profissional, e formação humana.

O curso-piloto bacharelado em Administração UAB/MEC ofereceu 10 mil vagas entre as 26 instituições de ensino de dezoito estados e do Distrito Federal. Nesse total, se incluem sete universidades estaduais e dezoito federais. Esse curso faz parte de um conjunto maior de ações do MEC, visando à democratização do ensino superior com qualidade e inclusão social, por meio da interiorização e ampliação. O curso foi elaborado em 2005, no Fórum das Estatais pela Educação, com o objetivo de criar bases para a primeira universidade aberta do país.

Conforme a UAB, o curso-piloto bacharelado em Administração UAB /MEC terá duração de quatro anos, com três mil horas/aula no total. O material pedagógico fica disponível no ambiente virtual de aprendizagem do curso para impressão. As provas são presenciais, ao menos uma vez por mês, de acordo com a programação de cada instituição em seus pólos regionais. Em cada unidade da federação, as universidades definem os locais dos pólos regionais e sua infra-estrutura para atendimento aos estudantes para os momentos presenciais. De acordo com a UAB, o estudante é acompanhado por um processo de tutoria que permite o monitoramento direto do desempenho e do fluxo de atividades, facilitando a interatividade e identificação de possíveis dificuldades de aprendizagem.

1.2 - O problema e sua importância

Para conseguir alcançar seus objetivos, as organizações precisam formular, e implementar efetivamente suas estratégias. Erros nestes processos acarretam falhas na estratégia global (CERTO E PETER,1993). A implementação de estratégias e projetos deve ser avaliada para efeitos de feedback. No contexto geral da implementação do curso-piloto bacharelado em Administração na modalidade a distância UAB/MEC, por se tratar de projeto pioneiro em consolidação, é necessário que sejam verificados seus acertos e erros, vantagens e desvantagens, e demais dificuldades de implementação. Em decorrência disto, há necessidade de recolher, analisar e discutir informações que possibilitem comparações da ocorrência do mesmo processo nas universidades. Torna-se necessário indicar parâmetros para a avaliação do projeto piloto nas 26 IFES que compreendem o escopo do projeto.

Porém, estudos de usuários a distância ainda são reduzidos no Brasil, e existem muitas questões que merecem respostas, pois esses conhecimentos mais estreitos com os usuários irão auxiliar os gerenciadores de informações a melhor atender às necessidades deste novo nicho de mercado (GARCEZ, 2002).

O edital MEC-SEED, N°. 1 de 2005, que seleciona cursos superiores a distância (cursos seqüenciais, graduação, especialização, aperfeiçoamento, mestrado e doutorado) de instituições federais de ensino superior, assim como seus pólos de apoio presencial, indica a organização dos recursos para um pólo de apoio de EAD sem definir uma proposta de avaliação do curso piloto. Porém, o Ministério da Educação, através da Secretaria de Educação a Distância já havia elaborado em 2003, com atualização em 2007, um documento intitulado “referenciais de qualidade para cursos a distância” onde são tratados itens básicos que devem merecer atenção por parte das instituições que preparam seus cursos a distância.

Esses parâmetros, no entanto, não levam em consideração as especificidades de um curso de graduação em Administração na modalidade a distância dentro do seu contexto: região, infra-estrutura, condições dos alunos,

expectativas, etc. Esses são parâmetros genéricos em sua natureza, e por isto podem não ser suficientes para avaliar as idiossincrasias dos cursos de graduação em Administração a distância.

Além disso, segundo Demo (1985), o termo Qualidade em EAD, resulta da preocupação e do comprometimento com a qualificação dos sujeitos. Entende-se que, desta maneira, para definir parâmetros de qualidade do curso a distância, necessita-se de uma avaliação envolvendo aqueles que participam do processo. Antes de mais nada, a perspectiva que se assume em relação à Educação, é que esta não ocorre através de instrução ou transmissão de conhecimento, já que o indivíduo constrói o conhecimento através da interação com o meio (natural, social e cultural).

Uma busca na literatura sobre qualidade de cursos na modalidade a distância não revelou grande conhecimento acumulado sobre o curso-piloto bacharelado em Administração UAB/MEC. De modo geral, alguns estudos destacam modelos de avaliação de tutores, descrição de ambientes educativos, percepção de alunos, análise do modelo da Universidade Aberta do Brasil entre outros. Estes estudos, citados a seguir, mostram diferentes perspectivas acerca do objeto de estudo, porém não estão relacionados ao curso piloto em Administração.

Lordsleem et. al. (2008) avaliam a estrutura e o projeto pedagógico de um curso de Administração na modalidade a distância conforme a percepção dos alunos do curso. Veiga et. al. (1998) pesquisaram a qualidade de um curso de linguagem de programação a distância a partir de questionários enviados aos alunos sob um ponto de vista psicométrico. Gonçalves (2007) mostra a importância da mediação na tutoria em EAD, em um curso normal superior a distância, incluindo a opinião dos tutores, além da opinião dos alunos. Paraguaçu et. al (2006) propõem um modelo de avaliação de tutores baseado na interação colaborativa, através de uma análise empírica realizada a partir de fóruns de uma disciplina ofertada pela Universidade Aberta do Brasil. O estudo de Maia, Meirelles, e Mendonça (2005) avalia um curso de especialização a distância com

forte ênfase na visão do aluno sobre as formas de interação entre alunos e professores através do sistema virtual de aprendizado.

Já sobre estudos específicos relacionados ao curso piloto de Administração MEC/UAB existe um levantamento sobre aspectos pedagógicos e de avaliação do curso piloto na visão dos alunos da UFMT (Universidade Federal de Mato Grosso) conforme Trigueiro e Araújo (2008). Silva et al. (2008) comparam resultados da avaliação de tutores deste curso na UEMA (Universidade Estadual do Maranhão) . Além disto, outros autores envolvem a visão de tutores e alunos na avaliação do curso na UEM - (Universidade Estadual de Maringá) (SILVA ET AL. , 2009).

Essas pesquisas, normalmente, têm se apoiado em questionamentos sobre quesitos pré-definidos. Não se sabe no entanto se a adequação e pertinência desses quesitos às circunstâncias de cursos na modalidade a distância foram consideradas. Desta forma, muito embora esses estudos elucidem importantes elementos acerca da qualidade do processo no ensino a distância, conduzem a uma simples reprodução de uma concepção previamente existente, sem o questionamento de sua adequabilidade.

Além disto, estes estudos têm levado a uma visão fragmentada da qualidade do processo, uma vez que destacam apenas uma faceta do contexto.

Percebe-se que a avaliação da qualidade do processo ensino-aprendizagem no campo da educação a distância vem sendo realizada a partir de um determinado ponto de vista, o qual, via de regra, é a percepção do aluno. É importante lembrar que o aluno é apenas um dos atores no processo ensino-aprendizagem. A análise da qualidade do processo deveria considerar a percepção dos demais sujeitos participantes.

No campo dos serviços, a qualidade é perceptiva e avaliada a partir da comparação entre o que é percebido e o que é esperado (GRONROOS, 1993). A qualidade surge ao longo do processo de elaboração, execução e prestação do serviço (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS, 2005). Isso significa que, numa organização prestadora do serviço, os atores internos – as pessoas que planejam o serviço e as que executam as atividades intermediárias e de apoio nas diversas subdivisões funcionais que completam e integralizam o serviço final prestado ao

cliente – têm expectativas e percepções acerca do trabalho a ser realizado o qual será avaliado por outrem segundo suas próprias percepções e expectativas. Dessa forma, os trabalhos intermediários assim realizados contribuem para a qualidade final do serviço que será finalmente avaliada pelo cliente, segundo suas próprias expectativas e percepções (GIANESI e CORRÊA, 1994; GRONROOS, 1993). Assim percebe-se que a qualidade de serviço apresenta uma constituição multifacetada e interligada e cuja avaliação exige mais que exames de entes isolados.

Durante a execução de um serviço a organização que o oferece, juntamente com aqueles que desse usufruem, realizam concomitantemente a sua construção. Desta maneira, estes dois sujeitos são vistos como parceiros no processo, influenciando-o a partir de suas percepções, estando ambos interessados na qualidade do resultado final.

No campo dos serviços, o modelo mais citado sobre dimensão de qualidade é o modelo conceitual-teórico de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) o qual se refere às cinco dimensões da qualidade: Confiabilidade, Segurança, Tangibilidade, Empatia e Responsividade. Conforme estes autores, essas dimensões destacadas seriam os parâmetros que possibilitam analisar a qualidade oferecida por determinado serviço, de maneira que sejam identificados os pontos críticos inerentes à natureza deste serviço.

Para identificar estes pontos críticos inerentes à especificidade do serviço de educação a distância, não se sabe como o modelo conceitual-teórico de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) se comporta de acordo com a percepção de seus usuários em relação às dimensões da qualidade em serviços.

Pode-se abordar a qualidade do processo ensino - aprendizagem do ponto de vista da qualidade de serviços. Nesta avaliação, é importante considerar a percepção de todos os sujeitos envolvidos no serviço educacional, desde os planejadores, passando pelos executores e finalmente, os que recebem o serviço final – os alunos. Ou seja, no serviço de educação a distância, as dimensões da qualidade emergirão da percepção dos agentes do processo.

A percepção das dimensões da qualidade de serviços pode variar conforme a categoria de sujeito, tendo em vista as distintas necessidades e experiências de um indivíduo, o que é natural. Porém acredita-se que cada categoria de sujeito tenderá a valorizar determinados aspectos mais recorrentes. E uma visão multifacetada sobre a qualidade percebida tende a suprir a necessidade de se estabelecer critérios mais realistas para uma futura avaliação do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância MEC/UAB.

Este posicionamento encontra respaldo também na Teoria das Representações Sociais, segundo a perspectiva de Moscovici (1978,1984,1988,2003). A teoria das representações sociais se refere a um processo de constituição de saberes de um grupo social e aos produtos daquele processo, como explica Braz da Silva (2007):

Desta perspectiva, a relação ensino-aprendizagem requer um exame psicossocial, no qual todos os atores sociais se põem como agentes da constituição de representações sociais sobre objetos próprios da educação escolar - teorias, conceitos, por exemplo - e que constituem o que podemos denominar "saber escolarizado". Este saber consiste na produção e negociação de significados (Braz da Silva, 2007).

Conforme Pavarino (2004), o conceito das representações sociais é utilizado nas pesquisas em ciências sociais. Desta forma, esta pesquisa encontra respaldo neste conceito, uma vez que trata de uma busca consensual a partir de visões fragmentadas de diversos sujeitos sobre um mesmo objeto, e sobre um fenômeno recente.

Uma das universidades ofertantes do curso-piloto bacharelado em Administração UAB/MEC é a Universidade Federal de Viçosa. Essa demonstra sua preocupação em oferecer cursos de Qualidade na modalidade a distância para o ensino superior. Através da Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância da UFV (CEAD), a instituição oferece cursos profissionalizantes, técnicos, de graduação e de pós-graduação *Lato Sensu*. A CEAD-UFV oferece suporte aos cursos nesta modalidade com auxílio da utilização de novas

tecnologias da informação no processo educacional, como seu próprio ambiente virtual de aprendizagem, que é chamado de pvanet.

A experiência da UFV acumulada neste campo permite dizer que já existia nesta instituição uma inclinação à busca contínua de aperfeiçoamento dos cursos a distância assim como uma cultura de avaliação dos cursos oferecidos. Apesar de o Programa de Avaliação Institucional na UFV abranger todos os segmentos constitutivos da estrutura da Universidade, o curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância possui características muito peculiares, e portanto, aspectos relacionados à sua gestão podem ser melhor gerenciados de forma isolada.

Considerando que a natureza do serviço educacional é pluralizada, postula-se o problema da presente pesquisa:

Como são percebidas as dimensões da qualidade de serviço Confiabilidade, Segurança, Tangibilidade, Empatia e Responsividade sob ótica dos sujeitos envolvidos no processo ensino-aprendizagem do curso-piloto bacharelado em Administração UAB /MEC oferecido pela UFV?

Verifica-se portanto que o conhecimento empírico acumulado a cerca das dimensões da qualidade no processo de ensino – aprendizagem em cursos a distância retrata um quadro incompleto em relação à ótica dos sujeitos envolvidos. Percebe-se que no campo da educação mediada por novas tecnologias de informação, estas dimensões não se mostram destacadas numa perspectiva que seja composta por todos os sujeitos que participam de um curso a distância.

1.3 - OBJETIVOS

1.3.1 - OBJETIVO GERAL

- Descrever a representação das dimensões da qualidade de serviço do modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1998) na perspectiva dos sujeitos participantes do curso-piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

1.3.2 - OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os sujeitos que participam do curso-piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.
- Verificar a percepção dos sujeitos em relação ao curso-piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.
- Identificar os termos associados às dimensões da qualidade de serviços na comunicação dos participantes do curso-piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

2 - REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 - Representações Sociais

As representações coletivas são concebidas como formas de consciência que a sociedade impõe aos indivíduos. Para Durkheim, as representações coletivas são como conceitos que formam a bagagem cultural de uma sociedade. O conceito de representação coletiva foi utilizado na formulação de uma teoria da religião, da magia e do pensamento mítico (Durkheim apud Alexandre, 2004).

Para Durkheim, esses fenômenos coletivos não podem ser explicados a partir do indivíduo, uma vez que um indivíduo não pode inventar uma língua ou uma religião. Esses fenômenos são produto de uma comunidade, ou de um povo. A concepção de Durkheim era que as regras que comandam a vida individual (representações individuais) não são as mesmas que regem a vida coletiva (representações coletivas) (ALEXANDRE, 2004).

As experiências e crenças das pessoas em um determinado contexto formulam o conhecimento social acerca daquela área. Para acompanhar, explicar, e compreender como ocorre a formação do pensamento e do conhecimento social, foi desenvolvida a teoria das representações sociais a partir da confiança que a sociedade atual, mais técnica e complexa, carece de um conceito menos genérico do que o conceito das representações coletivas de Durkheim (PAVARINO, 2004). A teoria das representações sociais busca compreender como a produção de conhecimentos plurais constitui e reforça a identidade dos grupos, como influi em suas práticas e como estas se reconstituem seu pensamento (Oliveira, 2004). A partir disto, a primeira suposição que se faz é de que os sujeitos participantes do curso piloto de bacharelado em Administração a distância da UFV, se configurem em um grupo que produza o conhecimento conjuntamente, e possuam um interesse em comum: o aprendizado, através do curso.

A teoria das representações sociais pode ser considerada como uma forma sociológica de Psicologia Social. A expressão foi utilizada pela primeira vez por

Moscovici, em seu estudo sobre a representação social da psicanálise, que recebeu o título de *Psychanalyse: son image et son public*. Nesta obra, Moscovici mostra um estudo na qual busca compreender de que forma a psicanálise, ao sair dos grupos fechados, adquire um novo significado pelos grupos populares. A obra enfatiza a existência de um pensamento social que advém das experiências, das crenças, e das trocas de informações presentes na vida cotidiana, visando desenvolver uma teoria menos individualista que a psicologia social, além de um posicionamento mais sociológico para a psicologia social, mediadora entre o homem e seu meio (ALEXANDRE, 2004).

Na teoria das Representações sociais, a consciência é determinada pelos próprios sujeitos. Ao contrário de Durkheim, Moscovici acredita que o indivíduo possui papel ativo e autônomo no processo de construção da sociedade. O indivíduo é criado pela sociedade, mas também participa de sua construção. O autor defende que indivíduos ou grupos não são receptores passivos, mas participantes importantes de uma sociedade pensante, capazes de elaborar um pensamento social, e constantemente reavaliar seus problemas e soluções (ARRUDA, 2003).

Portanto, se os sujeitos que participam do curso estiverem comprometidos com o mesmo interesse, o aprendizado através do curso, é possível que sejam reavaliadas as dificuldades encontradas no decorrer do curso, assim como sugestões para solucioná-las. Esta seria uma segunda suposição, baseada na teoria das representações sociais.

Para Moscovici (1978), o fenômeno das representações sociais é próprio das sociedades pensantes, onde os acontecimentos ocorrem em ritmo acelerado, não havendo tempo para que as representações se tornem uma tradição. O autor cita que as representações sociais são um conjunto de conceitos, frases e explicações originadas na vida diária durante o curso das comunicações interpessoais (MOSCOVICI, 1978).

Cabe destacar que há uma distinção operada por Durkheim entre representações individuais (objeto da Psicologia) e representações coletivas

(objeto da Sociologia), assim a substituição do termo “coletivas” por “sociais” marca a original diferença estabelecida por Moscovici em relação à Durkheim (Oliveira 2004).

Segundo a definição apresentada por Jodelet (2001), as representações sociais são modalidades de conhecimento prático orientadas para a comunicação e para a compreensão do contexto social, material e ideológico na qual estamos inseridos. Elas são formas de conhecimento que se manifestam como elementos cognitivos (imagens, conceitos, categorias, teorias), porém não se reduzem apenas aos conhecimentos cognitivos. Elas são socialmente elaboradas e compartilhadas, contribuindo para a construção de uma realidade comum, e possibilitando a comunicação entre os indivíduos (JODELET, 2001).

Assim, as representações são fenômenos sociais que têm de ser entendidos a partir do seu contexto de produção. Como mostra Jovchelovitch (2000), as representações sociais se configuram a partir das práticas sociais, e da comunicação: diálogo, discurso, rituais, padrões de trabalho e produção, arte e cultura. Sendo assim, as representações não se focam nos sujeitos individuais, mas em fenômenos produzidos pelas construções da realidade social.

Compreendendo como ocorre o processo de produção de conhecimentos, e como as práticas grupais afetam o modo de pensar dos sujeitos sobre o curso, torna a teoria das representações sociais importante na medida em que permite que pontos importantes na execução do curso sejam revistos.

2.2 - Percepção

Faz-se necessário neste momento, a demarcação conceitual sobre o fenômeno da percepção, uma vez que esta é determinante na questão da avaliação da qualidade, e do comportamento do consumidor de serviços.

De acordo com Forgas (1971), a percepção é entendida como os processos realizados pelo organismo, integrando em um único processo as informações do ambiente obtidas por meio dos órgãos sensoriais; deste modo, as percepções são

a integração das sensações. A percepção se configura no processo destinado à extração de informações, constituindo-se em mecanismo cognitivo básico ao qual se subordina o pensamento e a aprendizagem. Para complementar, a percepção se torna cada vez mais influenciada pela aprendizagem, sendo modificada pelo crescimento, o desenvolvimento e a experiência. Assim, a percepção, que é a essência da aquisição do conhecimento, está profundamente relacionada com a aprendizagem e o pensamento.

A percepção pode ser ainda explicada como o processo pelo qual as sensações físicas (imagens, sons, odores) são selecionadas, organizadas e finalmente interpretadas. Sendo assim, a interpretação final de um estímulo permite que este adquira significado. Porém, nem todas as sensações são analisadas pelo processo perceptivo. Para que a sensação passe por este “filtro” (análise), ela precisa estar sob o estado de atenção. Ou seja, muitos estímulos presentes no ambiente sequer são notados, e por isto não adquirem compreensão. Um estímulo que é notado não é percebido isoladamente; ele é classificado e organizado conforme uma organização perceptiva (SOLOMON, 2002). Existem diversos estímulos físicos externos, mas o ser humano seleciona apenas aqueles que são importantes naquele momento (FORGUS, 1971).

Após a organização dos sentidos, haverá uma interpretação fortemente influenciada pelas características pessoais do observador (ROBBINS, 2007).

O entendimento do processo de percepção é fundamental para a análise da qualidade do serviço porque aquele que adquire algum produto ou serviço, percebe a qualidade do mesmo conforme suas necessidades. Além disso, os consumidores dão significado aos estímulos baseando-se no seu conjunto de crenças, ao qual se dirige o estímulo (SOLOMON, 2002).

Solomon (2002), Schiffman e Kanuk (2000) compreendem que o indivíduo, como consumidor, sofre influências psicológicas, pessoais, sociais e culturais.

De acordo com Kotler e Keller (2006), são os fatores culturais aqueles que exercem a mais ampla e profunda influência sobre os consumidores.

Schiffman e Kanuk (2000) definem cultura como “a soma total das crenças, valores e costumes aprendidos que servem para direcionar o comportamento de consumo dos membros de determinada sociedade”. Kotler e Keller (2006), apontam ainda outros fatores que influenciam os consumidores como: A classe social, fatores sociais (grupos de referência, família, papéis e posições sociais), fatores pessoais (Idade e estágios do ciclo de vida, ocupação, condições econômicas, estilo de vida, e personalidade), além de fatores psicológicos (motivação, percepção, aprendizagem, crenças e atitudes).

No caso do curso piloto de Administração na modalidade a distância da UFV, uma outra suposição que se pode fazer a partir do fenômeno da percepção é a de que cada um dos sujeitos envolvidos no curso consiga captar e perceber os pontos críticos do curso a partir do seu ponto de vista no processo, já que ocupam papéis e tarefas distintas na realização do curso, e são influenciados por diversos fatores relativos ao comportamento do consumidor.

2.3 - Necessidades e Expectativas

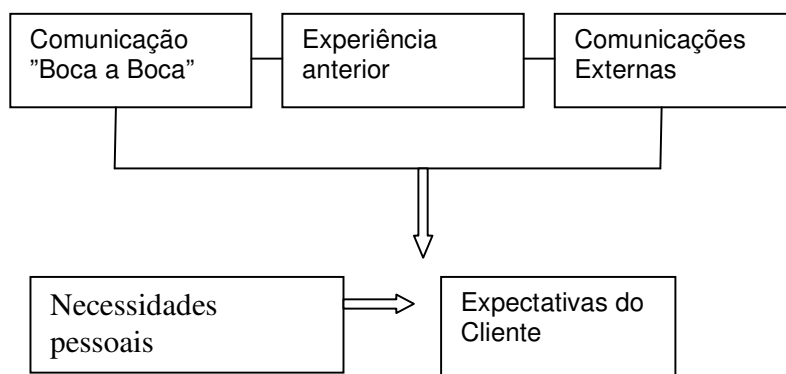
A necessidade é um estado onde é percebido alguma privação, tornando-se carente em algo (Kotler, 2000). O homem tem muitas necessidades complexas: necessidades básicas físicas de alimentação, roupas, calor e segurança; necessidades sociais de fazer parte de um grupo e ser querido; e necessidades individuais de conhecimento e auto-realização.

De acordo com Cooper et al. (1998), “as expectativas são os padrões pelos quais a performance de um vendedor ou provedor de serviços deve ser julgada”. Os autores salientam que, provavelmente, cada dimensão de expectativas vai envolver dois níveis de serviços: O primeiro é o nível desejado ou o que o consumidor espera receber. Isto se configura numa mistura do que pode ser e o que deve ser o serviço. O segundo representa o nível adequado de serviço que o cliente considera aceitável.

Para Giansi e Correa (1996), as expectativas dos clientes são influenciadas por fatores como a comunicação boca a boca, suas necessidades

pessoais, experiência anterior e comunicação externa. A comunicação boca a boca é aquela recebida de terceiros, que podem aprovar ou desaprovar o serviço. As necessidades pessoais dos clientes são o principal fator que forma suas expectativas, já que é buscando atender a estas necessidades que esses clientes procuram os serviços. Experiência anterior é aquela vivenciada pelo cliente e conseqüentemente aprovada. Já a comunicação externa advém da influência obtida através de propagandas. Os fatores que influem na formação das expectativas dos clientes podem ser visualizados conforme esquema da figura 1:

Figura 1– Fatores que influenciam a formação das expectativas do cliente em relação aos serviços:



Fonte: adaptada de GIANESI e CORRÊA, 1996.

2.4 - Qualidade de Serviço

Um serviço é um fenômeno complexo, a palavra parece ter muitos significados. KOTLER e BLOOM (1987) definem serviço como qualquer atividade ou benefício que uma parte possa oferecer à outra, que seja essencialmente intangível e não resulte na propriedade de qualquer coisa. Sua produção pode ou não estar vinculada a um produto físico. Nesta mesma linha, ALBRECHT (1994)

define os serviços como sendo trabalhos executados por uma pessoa em benefício de outra. Corroborando esta idéia NÓBREGA (1994) conceitua os serviços atrelando um sentido de promessa daquele que presta o serviço, ou seja, na verdade, ao adquirir um serviço se está adquirindo a promessa de um benefício.

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) comentam sobre as três características fundamentais dos serviços: São basicamente intangíveis, julgados pela experiência vivenciada pelos clientes e pelo desempenho. Além disso, os serviços são heterogêneos, com possibilidade de desempenho e julgamentos diferentes conforme o fornecedor e o cliente. E ainda, sua produção e consumo são inseparáveis, dificultando sobremaneira o controle e avaliação.

Conforme Kotler (1998), os serviços possuem quatro características centrais, que afetam o seu desempenho: intangibilidade; inseparabilidade; variabilidade e perecibilidade. As características dos serviços são descritas no quadro número 1:

Quadro Nº 1- Características de serviço

Intangibilidade	No que se refere a serviços, podemos dizer que são intangíveis, já que não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos ou cheirados antes de serem adquiridos. Ao procurar um serviço, buscam-se sinais da qualidade do serviço através da localização, funcionários, equipamentos, material de comunicação, símbolo e preço percebidos.
Inseparabilidade	Existe uma simultaneidade entre a produção e o consumo dos serviços. A interação fornecedor-cliente se torna essencial para o marketing de serviços já que o cliente está presente enquanto o serviço é produzido, fazendo com que ambos afetem o resultado do serviço.
Variabilidade	Os serviços dependem de quem os executam e também do lugar onde são prestados, por isso são altamente variáveis. Geralmente, quem vai usufruir do serviço tende a se certificar da qualidade do mesmo através das indicações de outras pessoas para selecionar o melhor fornecedor do serviço. Existem providências que podem ser tomadas pelo prestador de serviços em relação ao controle de qualidade, como investir em a treinamento de pessoal, padronizar o processo de prestação de serviço, e acompanhar a satisfação de quem se utiliza do serviço através de sistemas de sugestões, reclamações que possibilitam detectar os pontos fracos do serviço e poder corrigi-los.

Percibilidade	Os serviços não podem ser estocados. A percibilidade dos serviços é um problema para quem oferta o serviço quando a demanda é instável.
----------------------	---

[Fonte: Kotler (1998)]

Via de regra, a compra de um produto é acompanhada de algum serviço de apoio, assim como a compra de um serviço muitas vezes inclui mercadorias. Pode ser difícil definir e separar os bens de um serviço, porém, existe uma suposição implícita de que os benefícios do serviço são entregues por meio de uma experiência interativa envolvendo o consumidor com maior ou menor intensidade (BATESON e HOFFMAN 2001). Conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) uma análise da natureza dos serviços começa com a percepção de que um serviço consiste em um pacote de benefícios implícitos e explícitos, executado dentro de instalações de apoio e utilizando – se de bens facilitadores. Esses benefícios são percebidos quando o consumidor usufrui do serviço.

Necessidades e desejos influenciam a expectativa do cliente porque quando ele procura um prestador de serviço, ele espera que sua necessidade seja satisfeita, ou que seu desejo seja atendido (CORRÊA e CAON, 2002).

Conforme Fitzsimmons e Fitzsimmons (2000), “uma sociedade pós-industrial está preocupada com a qualidade de vida, medida por serviços tais como saúde, educação e lazer, em contraponto às sociedades industriais e pré-industriais”. Para Lovelock (1993), o serviço educacional é classificado como um serviço de ações intangíveis, dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seus alunos, e apesar de proporcionar um alto contato pessoal, é de baixa customização.

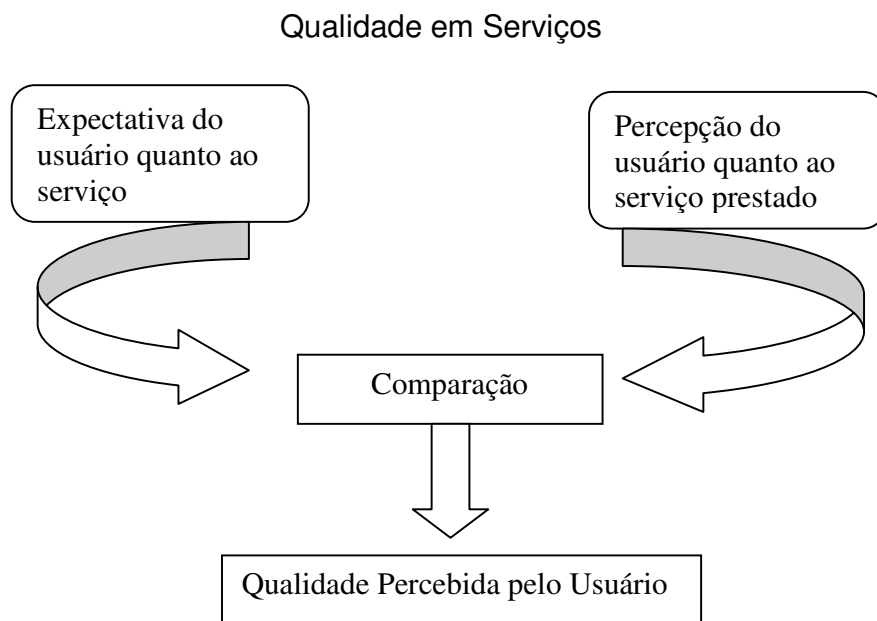
O argumento utilizado é que o trabalho inerente ao processo de educação se enquadra nas características de um serviço, conforme citado por Kotler (1998): A educação é intangível, não se pode pegá-la como um artefato físico. Como não é possível estocar o conhecimento trabalhado, a educação possui percibilidade. Em relação a inseparabilidade, verifica-se que no processamento da educação, a produção e o consumo ocorrem ao mesmo tempo, já que o conhecimento é produzido conjuntamente. De outra maneira, pode se afirmar que os alunos

participam e interferem no decorrer do processo educacional. Além disso não há transferência de uma propriedade no processo educacional. Em relação à Variabilidade, há uma grande diversidade de alunos, serviços (fornecidos pelas instituições), e docentes. Para Morales et al. (1999) o serviço de Educação não se resume apenas à atividade de aprendizagem. As Instituições de ensino são também, por definição, fornecedoras de serviços em todas as dimensões. Apesar disto, poucos estudos abordam sua avaliação de forma completa. Conforme esta descrição, os conceitos de Qualidade de Serviços são aplicáveis ao processo de educação. Na literatura de Marketing o termo cliente é usado para definir aquele que adquire algum produto ou serviço para seu consumo. A interação fornecedor-cliente é uma característica do Marketing de serviços, já que o cliente está presente no momento em que o serviço é produzido, ambos afetando o resultado do serviço. No caso do serviço educacional, como a parte que recebe o serviço, o corpo discente, está essencialmente envolvido na produção do conhecimento juntamente com a instituição que oferece o curso, optou-se neste trabalho por chamá-lo apenas de "alunos".

Para que um serviço seja percebido como de qualidade, é preciso que ele atenda plenamente as necessidades dos seus usuários, ou consumidores. Desta maneira, o consumidor estaria satisfeito.

Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) afirmam que a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Esta diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é o que mede o nível da qualidade do serviço conforme a figura 2: (Comparação entre as expectativas e a percepção do serviço); fazendo com que a satisfação seja negativa ou positiva. (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS 2005; KOTLER ,1998; GIANESI e CORRÊA, 1996).

Figura 2: Comparação entre as expectativas e a percepção do serviço



Fonte: adaptada de Giansesi e Corrêa, 1996.

Sendo assim, a figura 2 mostra que a qualidade de um serviço não pode ser determinada ou garantida apenas por quem oferece o serviço, já que depende da qualidade percebida. De acordo com Grönroos (1995), a qualidade percebida de um serviço é resultante da relação entre percepções e expectativas; ela precede à satisfação do cliente, com base no valor atribuído ao nível de qualidade vivenciado. Dessa maneira, a qualidade percebida de um serviço é entendida como um conceito relativo sobre como um serviço se desenvolve. Por isto é necessário procurar saber quais as expectativas de quem vai usufruir de um serviço, e tentar verificar se a sua percepção está indo de encontro, ou não, ao esforço do prestador de serviço em satisfazer essas mesmas expectativas. Slack et al. (1996), apresentam as três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes: Quando as expectativas são menores que as percepções, a qualidade percebida é boa, já quando as expectativas são exatamente iguais as percepções, a qualidade percebida é aceitável. E quando as

expectativas são maiores que as percepções, então a qualidade percebida é pobre. Como as percepções estão relacionadas às expectativas, é primordial que sejam identificadas e entendidas todas as expectativas que estão relacionadas ao serviço, e de que maneira elas influenciam a qualidade percebida. Como as expectativas e as percepções são dinâmicas por serem essencialmente subjetivas é preciso que sejam gerenciadas.

Já a satisfação do cliente, é vista como um conceito direcionado à avaliação de quão bem-sucedido tal serviço foi no que se refere ao preenchimento das necessidades e desejos dos clientes. Ou seja, na avaliação da qualidade do serviço, a percepção dos sujeitos envolvidos é fundamental. Sendo assim, o entendimento que se tem é que ao vivenciar o serviço de educação, o aluno percebe, reage e transforma na medida em que participa da construção do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

A destreza e performance do executor do serviço é fundamental para que os consumidores não fiquem frustrados. E isso depende da informação que vem dos próprios consumidores. Além disso, o consumidor precisa estar ciente daquilo que o prestador de serviços se compromete a realizar, para evitar que criem expectativas que não se realizarão (FITZSIMMONS e FITZSIMMONS 2005).

Las Casas (2008) explica que a partir dos momentos em que o cliente estabelece contato com a organização que fornece um serviço, esta deve fazer uma análise dos principais atributos necessários para que os contatos sejam eficazes. Os atributos seriam encarados de certa maneira como requisitos essenciais para que os momentos de contato do cliente com a fornecedora do serviço aconteçam de acordo com determinado nível de expectativas dos clientes. E finalmente, a prestadora de serviços deve se preocupar com o grau de importância que cada atributo possui conforme as exigências dos clientes, em cada momento em que há contato do cliente com a organização.

Estes atributos possuem certas dimensões da qualidade em serviços conforme o modelo conceitual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Inicialmente estes autores identificaram dez dimensões gerais determinantes da

qualidade de Serviços, a partir de uma série de estudos quantitativos e qualitativos. As dez dimensões gerais citadas são as seguintes: Tangibilidade, confiança, sensibilidade, comunicação, credibilidade, segurança, competência, cortesia, compreensão / conhecimento do cliente, e acesso. Posteriormente, após um refinamento do trabalho proposto, consolidaram cinco dimensões que representam o critério de avaliação utilizado pelos consumidores.

O modelo conceitual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), evidencia as cinco dimensões da Qualidade em serviços a seguir: Confiabilidade (habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa), segurança (transmissão de segurança e confiança através de conhecimento e cortesia por parte dos funcionários), aspectos tangíveis (instalações, equipamentos, e aparência dos funcionários), empatia (grau de cuidado e atenção com os clientes, além da capacidade de se colocar no lugar do cliente) e receptividade (disposição de ajudar, e presteza).

Para Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), no que diz respeito à relativa importância de cada uma das cinco dimensões em predizer a qualidade geral da empresa, a confiabilidade é a dimensão mais crítica. Segurança é a segunda mais importante dimensão para todas as quatro empresas analisadas. Já a dimensão “tangíveis”, segundo os autores, é mais importante no caso de um banco, do que nas outras organizações, enquanto que o inverso é verdadeiro para a dimensão presteza. Empatia foi a dimensão menos importante nos cinco casos. Contudo, Parasuraman, Zeithaml e Berry(1988) afirmam que não basta compreender a importância de fornecer serviços com excelente qualidade; é preciso que haja um processo contínuo de monitoração das percepções dos clientes sobre a qualidade do serviço, de forma que se identifique as causas das discrepâncias encontradas e sejam adotados mecanismos adequados para a melhoria.

De maneira geral, outros autores apresentam como determinantes da qualidade de serviços uma série de critérios para que o serviço seja avaliado.

Pode-se citá-los baseando-se em: Ghobadian et al. (1994), Giansesi e Corrêa (1994), Berry E Zeithaml (1990) e Johnston (1995).

- Confiabilidade: habilidade de prestar o serviço de forma confiável, consistente e precisa;

- Responsabilidade: sua importância está na possibilidade, ou não, do fornecedor resolver os problemas e queixas imediatas do serviço, demandados pelo cliente;

- Adaptabilidade: habilidade que o fornecedor de serviço precisa para ajustá-lo de forma que atenda às necessidades dos clientes;

- Tangíveis: refere-se à aparência das instalações físicas, dos equipamentos, dos materiais de comunicação, além dos funcionários;

- Comunicação: os clientes avaliam a capacidade do fornecedor de mantê-los informados sobre o serviço através de uma linguagem que eles compreendam, além de ouvir suas sugestões;

- Entender / conhecer o cliente: envolve os esforços no atendimento às necessidades do cliente e requisições específicas, dar atendimento personalizado, e reconhecer o cliente regular;

- Consistência: se refere a conformidade com experiência anterior, ausência de variabilidade no resultado ou no processo. É importante para o cliente definir sua expectativa em relação ao resultado do serviço. Quando um cliente é atendido por um fornecedor de serviço e a experiência é satisfatória, isto somente o induzirá a repetir a compra do serviço se ele tiver uma segurança mínima de que o fornecedor pode repetir o feito anterior;

- Competência: este determinante se refere a habilidade e ao conhecimento do fornecedor para executar o serviço, relacionando-se às necessidades “técnicas” dos consumidores. É importante para serviços profissionais, nos quais o cliente procura uma capacitação da qual não dispõe;

- Velocidade de atendimento: refere-se a prontidão da empresa e de seus funcionários em prestar o serviço de forma rápida. O tempo que o cliente tem que despender para receber o serviço é, normalmente, considerado um tempo perdido;

- Atendimento / atmosfera: refere-se a quanto agradável é a experiência que o cliente tem durante o processo de prestação de serviço. Atenção personalizada e cortesia dos funcionários são essenciais para criar uma boa percepção;
- Flexibilidade: refere-se à habilidade de reagir eficaz e rapidamente a possíveis mudanças não esperadas nas expectativas dos clientes, no processo e suprimento de recursos. É importante devido a alta variabilidade e incerteza presentes no processo de prestação de serviços, principalmente na linha de frente;
- Credibilidade / segurança: refere-se à necessidade de diminuir percepção de risco no cliente e à habilidade de transmitir confiança física, financeira e confidencial;
- Acesso: facilidade que o cliente tem para entrar em contato com o fornecedor de serviço, como: localização conveniente, acesso sinalizado, disponibilidade de estacionamento, adequada disponibilidade de linhas telefônicas, amplo horário de operação etc.;
- Custo: critério que avalia quanto o consumidor irá pagar por determinado serviço.

Contudo, apesar de estes determinantes da qualidade terem sido, de maneira geral, condensados nas cinco dimensões da Qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), alguns itens mostram-se mais específicos e relacionados a determinados tipos de serviço.

2.5 - Serviço interno

Na execução do serviço educacional, a busca pela qualidade não pode relevar a execução dos serviços internos. Para Giansesi e Correa (1994), os serviços internos são as atividades de apoio executadas pelas diversas subdivisões funcionais em empresas de manufaturas ou serviços, que caracteriza uma relação de cliente-fornecedor interno, o que permite atribuir-lhes conotação de Marketing de serviços. Isto se configura em uma estratégia de gerenciamento

que direciona o marketing de serviços para o interior das empresas, ao invés de conduzi-lo apenas para matérias - primas e produtos. O objetivo é desenvolver nos funcionários uma consciência de cliente. Neste sentido, Kotler (1998) se refere ao Marketing interno, que seria uma tarefa bem sucedida de contratar, treinar e motivar funcionários hábeis que desejam atender bem aos consumidores, e ainda ressalta a associação estabelecida entre o Marketing interno, o treinamento e a motivação dos colaboradores para o atendimento adequado aos consumidores. Bekin (1995) utiliza a expressão "Endomarketing" explicando-a como a extensão da clássica função do marketing, porém voltada para dentro da organização; ou seja, o Endomarketing é visto como ações de marketing voltadas ao público interno da empresa a fim de promover, entre seus funcionários e os departamentos, valores destinados a servir o cliente.

Entendendo a cadeia de serviços internos de uma determinada organização, é possível ter idéia do processo seqüencial das atividades, desde o início do ciclo, até a entrega do serviço ao cliente externo, e retomando o ciclo.

Os serviços internos, portanto, compreendem as atividades presentes na interação entre um prestador e um receptor do serviço no interior de uma organização (Eleutério e Souza, 2002).

Em relação a este ponto, a idéia central que Gronroos (1993) apresenta, é que se o serviço interno deixar a desejar, o serviço prestado externamente será prejudicado. Fornecer serviços com qualidade aos funcionários é condição fundamental para que eles prestem serviços com qualidade aos clientes externos.

Assim se justifica esta visão "para dentro"; como meio de alcançar os objetivos organizacionais. Conforme Eleutério e Souza (2002), as organizações costumam focalizar os aspectos relacionados aos processos de produção dos serviços sem uma preocupação maior com a qualidade com que são realizados. A qualidade dos serviços internos recebe pouca atenção, apesar de sua grande relevância na apresentação final da entrega do serviço. Para conceituar serviços internos, Albrecht (1994), se refere à prestação de serviços internos às pessoas que prestam serviços aos clientes finais. Esses serviços internos se referem às

atividades de apoio realizadas pelos próprios funcionários, que por sua vez são considerados clientes internos. Daí a necessidade de se pesquisar, e ouvir a os vários setores ou departamentos de uma empresa que formam uma rede de fornecedores e clientes de serviços internos. Estes prestadores de serviços internos, assim como o relacionamento que estabelecem entre si, são essenciais para o bom desempenho das atividades que o cliente final necessita. Isto indica a necessidade de organizações monitorarem a qualidade do serviço a partir do ponto de vista do cliente interno. Enfim, a busca pela qualidade em serviços não pode ficar restrita a visão do consumidor.

2.6 - Educação a distância (EAD)

O ensino a distância não é algo novo; porém seu crescimento no Brasil do ano 2000 em diante, está associado a disposição de internet em banda larga, e a oferta de tecnologia, e meios de comunicação mais eficientes. A Internet, conhecida como a maior implementação de redes de computadores interligados em rede, é o conjunto (hardware e software) de Tecnologia da informação que teve o maior crescimento e impacto social nos últimos anos.

De uma forma geral, a educação a distância é definida como uma metodologia de ensino caracterizada fundamentalmente pela separação entre aluno e professor no espaço físico. Porém, as barreiras da comunicação criadas pela distância são eliminadas.

Moore e Kearsley (1996) apresentam uma definição para EAD:

“Educação à distância é a aprendizagem planejada que geralmente ocorre num local diferente do ensino e, por causa disso, requer técnicas especiais de desenho de curso, técnicas especiais de instrução, métodos especiais de comunicação através da eletrônica e outras tecnologias, bem como arranjos essenciais organizacionais e administrativos.”

De fato, é uma situação educacional na qual o professor e o estudante estão separados pelo tempo, localização geográfica, ou ambos. A educação

ocorre em locais remotos via meios de comunicação síncrona ou assíncrona, incluindo correspondência escrita, textos, gráficos, áudio e vídeo tape, CD-ROM, aprendizado online, áudio e vídeo conferências, TV interativa e fax, (URDAN E WEGGEN , 2000)

Portanto, pode-se dizer de uma forma mais ampla, que educação à distância é uma modalidade de ensino-aprendizagem caracterizada pela distância geográfica que separa aluno e professor e onde a interatividade entre ambos é facilitada por algum tipo de tecnologia (VEIGA et al., 1998; NISKER, 1999).

2.7- Qualidade no serviço de Educação a distância

A avaliação de instituições de ensino superior do MEC é realizada pelo INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira). Conforme o INEP, o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (Sinaes), criado em 14 de abril de 2004 - pela Lei nº 10.861, é formado por três componentes principais: a avaliação das instituições, dos cursos e do desempenho dos estudantes. O Sinaes avalia todos os aspectos que giram em torno desses três eixos: o ensino, a pesquisa, a extensão, a responsabilidade social, o desempenho dos alunos, a gestão da instituição, o corpo docente, as instalações e vários outros aspectos. Paralelamente á esta iniciativa, via de regra, as instituições de ensino superior possuem mecanismos que viabilizem a busca por serviços de qualidade. As Instituições de Ensino Superior (IES) estão se utilizando cada vez mais deste artifício, como forma de administração estratégica, em um ambiente competitivo.

A Qualidade, quando introduzida na área Educacional, está geralmente associada a uma crise, pois a mudança de paradigmas é necessária e nem sempre as pessoas estão preparadas para tal (RAMOS, 1995). Sobretudo no ensino a distância, estes paradigmas parecem estar em transição. Nesse sentido, o Fórum Nacional de Pró-Reitores de Graduação das Universidades Brasileiras – ForGrad (2002), salienta que a educação a distância pode contribuir para a busca

de novos paradigmas educacionais no sentido de deslocar-se da concepção de educação como “sistema fechado”, voltado para a transmissão e transferência, para um sistema aberto, implicando processos transformadores que decorrem da experiência de cada um dos sujeitos da ação educativa. Ou, Conforme Moraes (1997), é preciso buscar novos caminhos que ajudem a repensar a educação em seu sentido mais amplo e recomendar ações direcionadas à transformação do sistema educacional em um processo mais aberto e flexível, no qual alunos e professores se situem como sujeitos da ação educativa. É neste sentido que a qualidade no serviço educacional a distância busca consolidar as práticas em EAD, ainda pioneiras, porém em busca de um avanço no que se refere a qualidade do serviço.

O estudo de Versuti (2004) conclui que ao discutir a qualidade em EAD, as questões fundamentais não residem apenas no nível das ferramentas, é preciso incluir e valorizar a preocupação com as pessoas, como os usuários que estão fazendo o curso, suas especificidades e interesses, e se possível utilizar o potencial das ferramentas disponíveis para atingir estes objetivos.

Na busca pela qualidade em serviços educacionais, Moran (2003) mostra a necessidade de avaliar e experimentar continuamente para conseguir a inovação e a mudanças necessárias. O autor observa que vivemos um período de grandes desafios no ensino focado na aprendizagem. Podemos encontrar novos caminhos de integração do humano e do tecnológico; do racional, sensorial, emocional e do ético; integração do presencial e do virtual; da escola, do trabalho e da vida.

Cronin e Taylor (1992) consideram que são as expectativas que definem a qualidade em serviço no caso de não haver experiência prévia com o serviço. Tomassini, Aquino, e Carvalho (2008) discutem que infelizmente, a literatura aponta que o gerenciamento de expectativas é pouco ou nada praticado em instituições de ensino, mesmo em países academicamente avançados. Os autores mostraram que o relacionamento do curso (ou faculdade) com seus alunos deve ser estabelecido desde o início e durar até o fim do curso, tanto impedindo que piores expectativas afastem os graduandos da pós-graduação, quanto que piores percepções provoquem evasão indesejada durante a experiência.

Ferreira (2005) realizou um estudo que analisa dimensões da qualidade de serviços em educação para o estabelecimento de cursos de pós graduação, onde destaca que a dimensão de responsividade (atendimento) foi considerada a mais essencial pelos acadêmicos. Além disso, evidenciou a importância dos quesitos relacionados à confiabilidade, na medida em que os alunos consideraram importante e essencial que houvesse o cumprimento do combinado ou prometido pelos funcionários da instituição de ensino; e a confiança que os professores devem inspirar nos alunos através de sua formação, conhecimento e criatividade no ensino-aprendizagem.

Já em estudos voltados especificamente para o ensino a distância, verifica-se que um recente estudo sobre qualidade em EAD, citado por Kanwar e Koul (2006), sugere que a base de uma cultura de qualidade em EAD deve estar apoiada em três dimensões: dimensão nuclear, dimensão sistêmica e dimensão do recurso. A Dimensão Nuclear que está relacionada aos aspectos essenciais da EAD que aparecem no núcleo da garantia de qualidade, sem levar em conta o contexto ou o modelo de EAD em análise, como metodologia de ensino, gestão pedagógica, serviços de apoio ao estudante e avaliação contínua, todos com enfoque no estudante, ou seja, na aprendizagem.

A Dimensão Sistêmica, que se refere aos fatores que compreendem o sistema de EAD: uma clara política estatal para adesão aos regimes de garantia de qualidade e sua promoção; uma liderança responsável com o compromisso da instituição, com a qualidade do pessoal, dos produtos, processos e serviços; uma gestão que defenda a inovação, buscando melhorar aquilo que for preciso; com planos a curto e a longo prazo e um acordo participativo interno para conduzir e manter o processo de garantia de qualidade. E por fim, a Dimensão do Recurso que se refere aos fatores como habilidade técnica e acadêmica, recursos de aprendizagem, infraestrutura e tecnologias, incluindo a aplicação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs).

Souza (2009) analisou as dimensões de qualidade em EAD presentes no estudo apontado por Kanwar e Koul (2006); os indicadores de qualidade usados no contexto internacional (indicadores de qualidade da Universidade Nacional de

Educação a Distância - (UNED), na Espanha; indicadores da Open University (Universidade Aberta), da Inglaterra; e os referenciais do MEC para oferta de cursos de graduação a distância. Contudo, sugeriu 15 indicadores para agregar qualidade na organização de um projeto de curso de graduação em Licenciatura na modalidade EAD, conforme o quadro número 2:

Quadro Nº 2- Indicadores de Qualidade em EAD

DIMENSÕES EM EAD (Kanwar e Koul, 2006)	INDICADORES UNED	INDICADORES OPEN UNIVERSITY	REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO MEC	CATEGORIAS	INDICADORES
Dimensão Nuclear		Materiais didáticos elaborados por especialistas	Sistemas de Comunicação	Gestão pedagógica	-Interatividade
				Metodologia de ensino	-Encontros presenciais -Estágio de docência
			Material didático	Materiais de estudo	-Materiais didáticos
		Avaliação da aprendizagem e desempenho de tutores	Equipe multidisciplinar	Serviço de apoio ao estudante	-Equipe de apoio
			Avaliação	Avaliação	-Avaliação da aprendizagem
Dimensão Sistêmica	Professores capacitados	Professores capacitados	Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem	Projeto Pedagógico	-Perfil docente <input type="checkbox"/> Proporção alunos/tutores <input type="checkbox"/> Modelagem do ambiente virtual
	Proporção adequada alunos/tutores	Proporção adequada alunos/tutores	Gestão Acadêmico-administrativa		
		Projeto pedagógico elaborado por especialistas	Sustentabilidade financeira		
Dimensão Do Recurso	Biblioteca Presencial Livreria Virtual		Infraestrutura de apoio	Infraestrutura	- Biblioteca Digital -Biblioteca presencial - Laboratórios didáticos virtuais - Laboratórios didáticos presenciais -Laboratórios de Informática - Salas de Estudos

Fonte: Souza (2009)

Ao desenvolver um projeto para implantar metodologia e infra-estrutura que permitam avaliar os cursos de nível superior na modalidade à distância no âmbito da Universidade Pública Virtual do Brasil (UniRede), VERHINE et al. utilizaram-se

das seguintes dimensões de avaliação: Pedagógica, Material Didático, Orientação Acadêmica, Condições Físicas e Operacionais, Modalidades de Comunicações Estabelecidas e Impacto Social.

Ainda que alguns estudos tenham identificados variáveis importantes no que se refere à qualidade do serviço de educação a distância, o ensino é um tipo de serviço caracterizado pelo alto grau de intangibilidade. Ao contrário da qualidade de bens, que pode ser medida objetivamente através de indicadores como durabilidade e número de defeitos, a qualidade de serviço tem uma natureza mais abstrata e que foge à esta aplicação, sendo mais adequada medi-la avaliando-se a qualidade percebida pelos clientes (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1988).

3 . PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 – Local e Objeto de estudo

O estudo de caso se refere ao curso de bacharelado em Administração na modalidade à distância que é ministrado pela UFV.

A Universidade Federal de Viçosa, por meio do sistema indissociável do ensino, da pesquisa e da extensão, tem por objetivos:

- a) ministrar, desenvolver e aperfeiçoar o ensino superior, visando à formação e ao aperfeiçoamento de profissionais de nível universitário;
- b) estimular, promover e executar pesquisa científica;
- c) promover o desenvolvimento das ciências, letras e artes; e
- d) estender à comunidade, sob a forma de cursos e serviços especiais, as atividades do ensino e os resultados da pesquisa.

Sendo assim, o curso piloto da UAB-MEC, atende plenamente aos propósitos desta instituição.

A Universidade Federal de Viçosa atua há cerca de 20 anos no ensino a distância, conforme o projeto institucional: “educação a distância para cursos de graduação da Pró-Reitoria de Ensino da UFV” (2005) . Atualmente a instituição oferece diversos cursos na modalidade a distância, além do curso piloto de bacharelado em Administração; são cursos técnicos, de capacitação profissional, e de pós graduação lato sensu.

Um marco importante da atuação através da modalidade EAD, na UFV, foi o Projeto Veredas, que foi um curso de formação inicial de graduação plena no contexto das políticas de aprimoramento de recursos humanos da SEE/MG (Secretaria de Educação do Estado de Minas Gerais). Este curso foi criado para atender a uma demanda interna do sistema de educação pública do Estado de Minas Gerais, sendo desenvolvido em parceria com instituições de ensino superior. Outra iniciativa recente e bem sucedida foi a especialização lato sensu em Gestão Escolar, do programa Federal “Escola de Gestores”. O Escola de Gestores é uma das ações do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE),

lançado em abril de 2007, onde o Ministério da Educação em parceria com 17 universidades federais ofereceu o programa com o objetivo de qualificar diretores e vice-diretores das escolas públicas da educação básica, na perspectiva da gestão democrática e do direito à educação de qualidade.

Os projetos de educação a distância realizados na instituição UFV têm o acompanhamento do CEAD-UFV (Centro de Ensino a Distância da Universidade Federal de Viçosa); um órgão que, desde 2001, é responsável pela coordenação, supervisão, assessoramento e prestação de suporte técnico às atividades realizadas na área de educação aberta e a distância (EAD), na Universidade Federal de Viçosa (UFV).

Desde Agosto de 2006, a UFV vem oferecendo também o curso-piloto bacharelado em Administração na modalidade a distância, através de seu departamento de Administração. Até dezembro de 2008, cinco de um total de nove módulos haviam sido concluídos, incluindo o ciclo de disciplinas básicas. A conclusão do curso está prevista para Dezembro de 2010. Cada módulo corresponde a um período semestral onde é oferecido de três a cinco disciplinas, conforme a matriz curricular. O Curso de Graduação em Administração tem sua integralização proposta em 3.000 horas/aula, conforme estabelecido pela Lei de Diretrizes e Bases.

De acordo com informações obtidas junto ao Departamento de Administração e Registro Escolar, o curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância nesta instituição de ensino superior, iniciou-se em 2006, com 393 alunos, sendo 197 provenientes do Banco do Brasil, e 196 proveniente de outros órgãos públicos, os quais são considerados “demanda externa”. Esses alunos optaram por se matricular em um de dois pólos. No pólo da CEDAF em Florestal, ingressaram 128 alunos do Banco do Brasil, 95 homens e 33 mulheres. A demanda externa no pólo Florestal era composta por 44 alunos: 18 homens e 26 mulheres. Já no pólo Viçosa, matricularam-se 69 alunos do Banco do Brasil, 48 homens e 21 mulheres. A demanda externa no pólo Viçosa era composta por 152 alunos: 89 homens e 63 mulheres. O curso conta atualmente com 79 alunos no

pólo Florestal: 48 alunos do Banco do Brasil (34 homens e 14 mulheres), e 31 da demanda externa (13 homens e 18 mulheres).

No pólo Viçosa atualmente estão matriculados 136 alunos. O Banco do Brasil possui 32 alunos (21 homens e 11 mulheres), e a demanda externa possui 104 alunos (63 homens e 41 mulheres). Portanto, o curso iniciou com 393 alunos, e conta atualmente com 215. Deixaram o curso 178 alunos; portanto o índice de evasão geral é de 45,29 %. A média de idade dos alunos atualmente matriculados é de 41 anos de idade. No início do curso, a média era de 38 anos de idade, aproximadamente.

Na UFV, que já possui experiência em educação a distância, ao contrário de muitas outras IFES do projeto piloto MEC-UAB, o estudo pode gerar *insights* que contribuam com melhoria da qualidade do curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, assim como identificar os pontos mais importantes a serem trabalhados. Contudo, a escolha da UFV como instituição relacionada ao estudo de caso justifica-se pelo próprio pioneirismo, e experiência no ensino através das novas tecnologias educacionais em comparação à outras instituições federais de ensino superior.

3.2 - Tipo de Pesquisa

3.2.1 - Classificação quanto aos objetivos

Conforme Gil (1996), a pesquisa é exploratória quanto aos seus objetivos, pois busca reunir, analisar e discutir conhecimentos e informações sobre o assunto dentro do que já foi publicado. Como o trabalho envolve uma problemática ainda em desenvolvimento a pesquisa se enquadra numa pesquisa exploratória.

Pouco se tem notado em termos de publicações que evidenciam as dimensões da qualidade que possam suprir a necessidade de avaliar cursos nas IFES que participam do projeto piloto do curso de graduação em Administração na modalidade a distância. Neste sentido, a pesquisa possui o objetivo de explicitar o assunto, aprofundando em questões ainda não muito claras. Gil (1996) cita que a pesquisa exploratória deve proporcionar maior familiaridade com o problema, o

que de fato se pretendeu nesta pesquisa através de diversas técnicas. A proposição de critérios relacionados às dimensões da Qualidade para cursos de graduação na modalidade a distância é algo ainda novo. Estas dimensões podem ser, inclusive, relacionadas à um futuro modelo de avaliação da qualidade do ensino em EAD na UFV .

Cabe ressaltar, que embora a pesquisa seja exploratória, por vezes foi necessário descrever algumas partes do trabalho, para um melhor entendimento, e assimilação do contexto específico. Apesar disto, a descrição não se torna o objetivo primordial da pesquisa. Por vezes é cabível a utilização de gráficos, tabelas, quadros, e uso de estatística descritiva para representar uma ilustração, sobretudo no que se refere à freqüência de determinadas unidades de análise. Estes aspectos podem ser bastante elucidativos na visualização “fotográfica” em determinados momentos descritivos. Desta maneira, algumas características importantes podem ser internalizadas com maior clareza, auxiliando na compreensão global do trabalho. Conforme Gil (1996) a pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos. Como verificado, a descrição na pesquisa não foi realizada com fins de levantamento, nem associações entre variáveis, nem testar alguma hipótese. Porém, tendo em vista a utilização de dados estatísticos (freqüência e percentual) para análise de conteúdo, assume-se que a pesquisa é também descritiva.

3.2.2 – Classificação da pesquisa quanto ao delineamento

Uma vez que se pretende identificar a percepção dos agentes sociais incluídos no processo ensino-aprendizagem quanto às dimensões de qualidade, assim como buscar entender essa percepção dentro de seu contexto, o estudo de caso se configura no modo de investigação mais adequado à pesquisa. Por isto, quanto aos meios, a pesquisa é classificada como um estudo de caso. Nos estudos de caso, Gonçalves e Meirelles (2004) afirmam que apesar de possuírem uma essência qualitativa, podem ser inseridos dados quantitativos na pesquisa para aclarar algum aspecto da questão que está sendo investigada, em

determinado momento. Para analisar as representações sociais dos sujeitos, se considera mais adequada à utilização da pesquisa qualitativa, uma vez que esta “trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis” (MINAYO, 2002).

Portanto, quanto aos modos de investigação, ou delineamento da pesquisa, esta se enquadra em um Estudo de Caso, pois trata de uma unidade específica a ser investigada num universo maior. Gil (1996) cita que é comum a utilização dos estudos de casos em estudos exploratórios. Segundo Yin (1989), o estudo de caso “é uma forma de se fazer pesquisa empírica que investiga fenômenos contemporâneos dentro de seu contexto de vida real, em situações em que as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não estão claramente estabelecidas, onde se utilizam múltiplas fontes de evidencia. De acordo com Gonçalves e Meirelles (2004), o estudo de caso tem se tornado a estratégia preferida quando os pesquisadores procuram responder a questões “como ” e “ por que ” alguns fenômenos ocorrem quando existe pouca possibilidade de controle sobre os eventos estudados, e ainda, quando o foco de interesse se refere a fenômenos atuais que só poderão ser analisados dentro de um contexto real. O fenômeno “percepção” dos agentes em relação aos aspectos do curso a distância foram observados durante o andamento normal do próprio curso, na medida em que ele ocorre.

3.3 - Fontes de Dados

3.3.1 – Sujeitos de Pesquisa e sua seleção

Os agentes sociais, ou sujeitos de pesquisa estão relacionados no quadro número 3, sendo os responsáveis pela oferta do serviço (sujeito 1); os que recebem o serviço (sujeitos 2), e um sujeito moderador interessado no processo por sua condição de financiador (sujeito 3) .

Quadro Nº 3 - Categorização dos Sujeitos de Pesquisa

SUJEITOS	GRUPOS	CATEGORIAS		
<i>SUJEITO 1</i>	UFV	Professores	Monitores	Coordenação Local
	Especialistas / Coordenadores externos			
<i>SUJEITO 2</i>	Alunos	Servidores Públicos		Funcionários do Banco do Brasil
<i>SUJEITO 3</i>	Banco do Brasil / UAB			

Cada sujeito envolve categorias distintas:

Como sujeito 1, tem-se a unidade UFV, com suas categorias: professores, monitores (tutores), a coordenação local; e a unidade dos coordenadores do curso. Os coordenadores são especialistas em educação a distância, ou membros da coordenação do mesmo curso em outras Universidades Federais, que acompanham a implementação do curso em fóruns, regularmente, e entendem o planejamento e a execução do curso.

Como sujeito 2, os alunos, tem-se a categoria dos servidores públicos provenientes de diversos órgãos distintos como a própria UFV, CEDAF, e demais órgãos públicos federais, estaduais e municipais, os quais participam do projeto por iniciativa própria, e são convencionalmente intitulados de demanda social. Tem-se também a categoria dos funcionários do Banco Brasil, que são alunos provenientes desta instituição, e que foram estimulados a fazerem parte do curso.

No sujeito 3: O Banco do Brasil é um parceiro estratégico e co-viabilizador do projeto piloto da UAB, o qual verifica e acompanha indiretamente o progresso dos seus colaboradores através de órgãos internos próprios destinados a este fim. Os gestores do Banco do Brasil, indiretamente, ou em última análise, são beneficiados com resultados, na medida em que seus recursos humanos são capacitados com o conhecimento advindo da participação no curso. São eles que verificam o repasse, acompanhamento financeiro, e sua adequação.

Foram selecionados para contato, Gestores do Banco do Brasil que fazem parte da Administração do convênio deste banco com a UAB, advindos das unidades da

GEPES (órgão de gestão de pessoas do Banco), da DIPES (Diretoria Gestão de Pessoas) e da Universidade Corporativa banco do Brasil. Os contatos estabelecidos criaram condições de selecionar o material documental que o Banco e a UAB se utilizam como critério para perceber a qualidade de um curso de ensino superior a distância.

Quanto à seleção das fontes, os sujeitos foram escolhidos da seguinte maneira: Os Alunos foram selecionados pelo critério de indicação. Eles receberam um primeiro contato por e-mail com explicações sobre a pesquisa, e em dias de encontro presencial foram abordados. Os alunos procuraram indicar colegas mais participativos, engajados na colaboração junto à coordenação, e com maior interesse em participar da pesquisa. Após uma entrevista, o aluno entrevistado por vezes sugeria uma nova entrevista com determinado aluno em seguida, gerando o efeito “bola de neve”. Amostras do tipo bola de neve são amostras em que um entrevistado indica outro possível entrevistado, assim gerando-se uma bola de neve (MALHOTRA, 2001).

Na seleção dos professores e tutores, optou-se por dar preferência àqueles que já tinham alguma experiência em Educação a distância, sobretudo dentro desta mesma iniciativa; ou seja, àqueles que já haviam ministrado algumas disciplinas em módulos anteriores do curso piloto, e já conheciam a estrutura e as normas do curso na UFV. Entende-se que a experiência, ou tempo de permanência no curso, está em sintonia com o critério de indicação de pessoas que possam contribuir de maneira mais eficaz e pontual à pesquisa. Os coordenadores externos foram selecionados por interesse e disponibilidade durante fóruns e congressos. Os coordenadores locais (financeiro e de Educação a distância) foram entrevistados pela sua efetiva importância na realização do curso. Os gestores do Banco do Brasil inicialmente selecionados para contato foram àqueles que tiveram alguma participação direta no início do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância na UFV, que são provenientes do órgão de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil da unidade de Belo Horizonte (GEPES-BH).

Desta maneira pretendeu-se entrevistar as pessoas conhecidamente familiares aos problemas inerentes ao andamento do curso. Entende-se que estas pessoas estariam aptas a destacar os pontos mais relevantes para o estudo, pois possuem maior grau de representatividade no grupo social em estudo. Portanto, as indicações sugerem que as pessoas contactadas possuem melhores condições de apontar os membros que detém maior envolvimento, participação efetiva, ou conhecimento sobre questões referentes ao próprio curso. Conforme Cervo e Bervian (2001), deve-se escolher o entrevistado de acordo com sua familiaridade ou autoridade em relação ao assunto escolhido. Desta forma, recorre-se à entrevista quando não há fontes mais seguras para as informações desejadas, podendo completar dados extraídos de outras fontes.

Foram entrevistados cinco tutores, cinco professores, dois coordenadores locais, e onze alunos do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, além de quatro coordenadores externos, somando vinte e sete entrevistas com duração média de quarenta e cinco minutos cada uma.

3.3.2 Coleta de Dados

Para coleta de dados foram utilizadas as técnicas de entrevista, observação e pesquisa documental.

As entrevistas e a observação foram utilizadas na coleta de dados junto aos sujeitos 1 e 2, enquanto a pesquisa documental em fontes recomendadas pelo terceiro sujeito, formam a essência desta base de análise.

Os sujeitos categorizados como sujeito 1, foram entrevistados através de entrevistas semi-estruturadas (professores e tutores, e coordenação), conforme o item 10.1.1 do apêndice 10.1.

Foram entrevistados diversos professores e tutores, até que se obteve consistência na convergência de apontamentos relevantes ao propósito do estudo. Estas entrevistas buscaram a saturação das dimensões da qualidade no estudo de caso. Ainda na categoria de sujeito 1, os especialistas, ou coordenadores, tiveram suas percepções coletadas por observações advindas da participação do

pesquisador em fóruns pré-agendados para promover o debate e acompanhar o andamento do projeto piloto, em virtude da complexidade e dispersão geográfica dos agentes. Segundo a UAB, o Fórum do Curso-Piloto de Administração a Distância, é uma iniciativa do MEC e do Banco do Brasil. Este evento é composto por todos os coordenadores do curso das instituições ofertantes, além da participação de professores integrantes do corpo docente. Este evento é realizado em média uma vez por semestre para discutir o andamento do Curso-piloto de Bacharelado em Administração na modalidade a distância MEC/UAB. Há debates sobre a produção de material didático, a participação dos alunos, o alinhamento dos projetos pedagógicos, além de diversas questões relativas à implementação do curso. Cada evento ocorre em uma das instituições conveniadas.

Em relação ao segundo sujeito, fizeram-se alguns contatos prévios com os alunos, através de mecanismos da plataforma virtual de ensino, explicitando-se os motivos da pesquisa. Logo após, os alunos foram entrevistados em encontros presenciais.

Foram realizadas entrevistas com aprofundamento das questões conforme a indicação dos sujeitos 1 e 2. As entrevistas foram conduzidas de forma semi-estruturada, conforme o apêndice 10.1 e em seguida, transcritas. Em casos onde houve dúvida sobre algum conteúdo relatado nas entrevistas, os entrevistados puderam confirmar a explanação de suas idéias, por e-mail, ou por telefone após serem questionados, validando as informações obtidas.

Optou-se por não realizar entrevista com a Coordenação Acadêmica Local, uma vez que a coordenadora é a própria orientadora desta pesquisa. Porém, foram entrevistados, conforme o apêndice 10.1, os demais coordenadores locais: Coordenador Financeiro, e Coordenador do Ensino a distância.

Além da abordagem de conteúdo, foi possível ouvir depoimentos que retratam a trajetória da instituição nesta modalidade, além de demonstrar o papel que a Universidade tem conseguido alcançar com a utilização desta metodologia, sobretudo nos últimos anos, além das motivações pessoais que determinaram a escolha em trabalhar com este método de ensino alternativo.

3.3.3 - Outras fontes e Técnicas de coleta de Dados

Além das entrevistas semi-estruturadas, a pesquisa utilizou-se de outras técnicas de coleta de dados. Gil (1996) observa que o processo de coleta, no estudo de caso possui um caráter mais complexo do que em outras modalidades de pesquisa. É necessário se utilizar de uma maior quantidade de técnicas para garantir a qualidade dos resultados a serem obtidos.

Em relação às técnicas de coleta de dados, a técnica de observação, tem caráter muito importante neste trabalho, já que através da observação direta será captado o fenômeno no momento em que ele ocorre. Desta forma, se torna possível procurar apreender aparências, eventos e comportamentos daqueles que participam do processo. A observação neste estudo de caso é direta, já que o observador esteve inserido no meio em que ele mesmo efetuou a observação. Gonçalves e Meirelles (2004) mostram que na observação direta, a participação do pesquisador e sua experiência têm papel essencial no estudo de caso. De fato, o conhecimento prévio já adquirido com a participação ativa na instituição a ser pesquisada contribui para a assimilação do que está sendo observado. A observação neste estudo de caso, portanto é classificada como observação participante, uma vez que o pesquisador se coloca na posição de um dos sujeitos que compõem o processo do fenômeno a ser investigado. Conforme Bryman (2001), na observação participante o pesquisador estará inserido no meio a ser investigado durante o tempo da pesquisa observando comportamentos, ouvindo o que é dito nas conversas entre os sujeitos pesquisados, e fazendo questionamentos. Houve autorização prévia, e apoio da Instituição (UFV) ao pesquisador para que pudesse acessar os ambientes necessários durante o tempo estabelecido para a pesquisa. Este apoio configura-se em participação nos encontros presenciais, inclusive com o fornecimento de diárias nas participações fora do campus sede da UFRV, já que em dos campi da Instituição (Florestal) está um outro pólo do curso piloto desta Universidade. Houve apoio do CEAD/UFV para consultas aos registros sobre o curso neste órgão, além de empréstimos de

livros na biblioteca setorial. Houve apoio do departamento de registro escolar para disponibilização de estatísticas sobre o curso, além de apoio da secretaria do próprio curso no departamento de Administração da UFV para que fosse possível confirmar informações sobre o curso, e ainda na viabilização de passagens e estadias para a participação em um dos fóruns, e também em um congresso relacionado ao tema da pesquisa.

A observação ocorreu tanto nos ambientes virtuais, quanto nos encontros presenciais, e nos ambientes de trabalho onde ocorrem os processos: Sistemas operacionais, de e-mail, chat on-line; auditórios, salas de aula; laboratório de Informática (sala de tutoria), salas de professores, e em reuniões diversas, em locais distintos com qualquer um dos sujeitos que compõem a pesquisa.

Gonçalves e Meirelles (2004) também salientam para a questão da confiança que o pesquisador precisa possuir antes do início da pesquisa. Certamente, o relacionamento agradável no ambiente entre pesquisador e pesquisados contribuiu para a confiança nos dados coletados para a pesquisa. Além disto, houve uma preocupação em divulgar os objetivos da pesquisa para o esclarecimento do público participante logo no início da pesquisa, favorecendo a colaboração e minimizando possíveis desconfianças. O conteúdo das observações envolve uma parte descritiva do que ocorre em campo, e outra reflexiva. O roteiro de observação, conforme o apêndice 10.2, previu a descrição de diversos aspectos ambientais que auxiliam principalmente na investigação de pontos relacionados aos objetivos específicos da pesquisa. Para complementar, um diário de campo foi utilizado para o registro de comentários pessoais escritos. Estes comentários se referem sobretudo à momentos em que algumas dúvidas foram levantadas, para que posteriormente pudesse haver uma busca no decorrer da investigação que gerasse um “insight” acerca de questões relativas ao funcionamento do curso. E também para registrar comentários dos próprios alunos, tutores, professores, coordenadores que ajudassem a entender melhor a percepção destes sujeitos em relação às dimensões da qualidade do serviço. De fato, estes instrumentos se mostraram importantes na seleção das unidades de análise temática.

Portanto, dois tipos de dados foram utilizados para este estudo:

Os dados primários, sobre as experiências vividas, foram obtidos por entrevistas semi-estruturadas com os sujeitos destacados (1 e 2), buscando suas percepções acerca do problema por hora levantado. Além disso, também foram utilizados dados originados das observações realizadas.

Os dados secundários foram pesquisados em fontes tais como a secretaria de registro escolar da UFV, a secretaria local do curso no departamento de Administração da UFV, e o CEAD-UFV. Além disto, foram utilizadas fontes que contém documentos recomendados para análise, pelo terceiro sujeito de pesquisa, como sites do Banco do Brasil, do MEC, e da UAB. Estes dados embora tenham sido recolhidos com outros propósitos, são também importantes para o estudo.

Em determinados momentos, alguns registros foram gerados pelo próprio pesquisador na busca de evidenciar o andamento da pesquisa. Fotografias de momentos críticos, e filmagens (de videoconferência e espontâneas) puderam complementar o diário de campo. Nenhuma seqüência foi programada para este tipo de análise; fazendo-se uso deste recurso ao longo de toda a pesquisa, e sempre que necessário. Porém foram previstas algumas “visitas técnicas” que foram agendadas junto à coordenação do CEAD-UFV onde foram coletados documentos como: fotos, vídeos, leis, protocolos, CDs, e-mails, e registros diversos em bancos de dados que consolidam o andamento do curso, e por vezes da própria pesquisa.

3.4- Modelo Conceitual

Este trabalho parte das cinco dimensões da qualidade do modelo conceitual-teórico de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o mais difundido e aceito na literatura de qualidade em Serviços. As dimensões são: Confiabilidade, Segurança, Tangibilidade (aspectos tangíveis), Empatia e Responsividade.

A Confiabilidade é a habilidade de fornecer o serviço que foi prometido de forma segura e com precisão. A segurança está relacionada à transmissão de segurança e confiança através de conhecimento e cortesia por parte dos

funcionários. A Tangibilidade se refere às instalações, equipamentos, e aparência dos funcionários. A empatia é o grau de cuidado e atenção dispensada individualmente aos clientes. E a responsividade se refere à disposição de ajudar, e presteza.

Conforme os mesmos autores, o modelo fornece uma possibilidade de analisar expectativas e percepções de forma estruturada para as cinco dimensões, podendo ser adaptado ou suplementado para atender às características inerentes ao tipo de serviço, ou necessidades específicas do pesquisador, ou de uma organização em particular. Sendo assim, caso a análise demonstre a necessidade de outra variável que não esteja relacionada a nenhuma destas cinco dimensões, supõe-se que estará associada a outro determinante da qualidade, ou indicador da Qualidade em EAD exposto no referencial teórico.

Ainda segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), as percepções sobre a qualidade em serviços advém da comparação entre as expectativas e a performance final e a avaliação da qualidade não depende apenas do resultado final da prestação do serviço, ela também sobre influencia do processo de prestação do serviço.

Sendo assim, ao identificar a percepção dos sujeitos de pesquisa sobre as referidas dimensões, preocupou-se também em buscar apontamentos que se fazem em relação às expectativas, vantagens e desvantagens do método EAD, e pontos a serem melhorados.

3.5 - Modelo de Análise

3.5.1 – Técnicas de Análise

Conforme Gil (1996), é natural admitir que a análise de dados, no estudo de caso, seja de natureza predominantemente qualitativa. Tendo em vista a natureza da pesquisa, e a perspectiva do problema, o tratamento dos dados foi realizado através de uma abordagem qualitativa. Sendo assim, foi realizada uma análise do

conteúdo (análise temática), com a contagem de determinados vocábulos ou expressões em termos de frequência, e percentual.

A análise de conteúdo “é uma técnica de investigação que tem por finalidade a descrição objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação” (BARDIN, 1994).

3.5.2 - Grupo controle e referência para triangulação

Foram entrevistados 4 coordenadores do ensino a distância que são membros que compõem a coordenação do curso em outras Universidades Federais e também participam do projeto piloto; eles estão relacionados á coordenadoria superior do projeto piloto. Estes coordenadores compõem o grupo controle que possibilita um suporte à posição dos coordenadores locais na medida em que as percepções são comparadas. Na prática, sempre que for citado um comentário por parte de um coordenador local, haverá em seguida outro comentário de um coordenador externo a respeito da dimensão em destaque.

Na transcrição das falas, para efeito de análise, as categorias do sujeito 1 foram identificados da seguinte maneira: T1,T2, T3, T4, e T5 são os Tutores; CE1, CE2, CE3, e CE4 são os coordenadores externos que fazem parte do grupo controle; CL1 e CL2 são os coordenadores locais do curso ;e os professores são identificados como: P1, P2, P3,P4 e P5.

A identificação das percepções é realizada por sujeito de pesquisa, analisando-se separadamente cada uma das dimensões.

3.5.3 - Etapas da Pesquisa

A pesquisa se iniciou com o conhecimento prévio sobre a organização examinada, buscando todo tipo de material disponível referente à vida da instituição, tais como publicações, estatutos internos, entre outros. Essas informações serviram de alicerce para delinear, de forma preliminar, a divisão dos sujeitos de pesquisa. Vale destacar que em relação às etapas da pesquisa, esta

se consolidou de forma dinâmica, e pouco delimitada já que na prática, o processo de análise se caracteriza como cíclico.

Num primeiro momento a pesquisa bibliográfica e documental deu início a uma pré-estruturação da pesquisa. Neste trabalho fez-se necessária uma análise documental para armazenar e sistematizar dados diversos que possibilitassem esclarecer análises posteriores, pontos de vista, e situações diversas, ajudando na busca da compreensão do que está sendo investigado. A análise de documentos, portanto, foi utilizada através da obtenção de dados primários e secundários que foram analisados recolhendo-se informações importantes em relatórios, tabelas, e demais registros que foram obtidos através da documentação que dispõe a secretaria do curso, e o departamento de registro escolar da UFV, além de fontes de documentos presentes nos sites do Banco do Brasil, do MEC, e da UAB. O objetivo desta busca foi sistematizar uma base de dados, composta por estes documentos, para uma análise geral, com o critério de selecionar informações que se relacionam com as categorias advindas da literatura. Desta maneira, foram separadas as informações para serem disponibilizadas no momento mais conveniente durante a elaboração do trabalho.

Em seguida a participação ativa no curso foi enriquecida pela observação, e aproximação dos sujeitos através da experiência.

Logo após foi coletado o material das entrevistas semi-estruturadas, dos sujeitos 1 e 2, com diversas idas e vindas de encontro aos sujeitos até a saturação do conteúdo. A pesquisa seguiu-se com diversos contatos com o terceiro sujeito, em busca de mais informações e referências que pudessem expor a posição do Banco do Brasil em relação ao curso.

Após a realização da coleta de dados, as entrevistas foram transcritas para análise. O conjunto de textos de cada sujeito de pesquisa é composto pelas entrevistas transcritas de todos os entrevistados, formando o corpus a ser analisado. Para Trask (2004), corpus é “um conjunto de textos escritos ou falados numa língua, disponível para análise”.

Após a transcrição das entrevistas, segue a análise desenvolvida a partir da elaboração de um quadro geral que possibilita a disposição organizada das informações de modo a atender aos objetivos da pesquisa.

Após a análise por sujeitos, as análises são comparadas e a triangulação entre as análises permite a elaboração dos resultados e a conclusão da pesquisa.

3.5.4 – Composição do quadro geral de análise

No modelo de análise, a categorização ocorre conforme as dimensões da qualidade de serviços. As dimensões da qualidade em serviços se caracterizam, portanto, neste estudo, como as categorias de análise, e delas decorrem as subcategorias que foram extraídas da literatura. Estas subcategorias estão relacionadas á determinados itens que mostram como as categorias se dividem em pontos distintos conforme o modelo teórico conceitual de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), porém de forma que se adapte ao serviço educacional. As subcategorias revelam a importância de cada quesito assinalado, separadamente, pois se referem a uma classificação mais específica.

Como a Tangibilidade está relacionada às instalações, equipamentos, e aparência dos funcionários, e estes são itens distintos, apesar de pertencerem à categoria do que é tangível, foi preciso dividir esta categoria de forma que se adaptasse estes itens à ocorrência deles no tipo serviço peculiar em questão (o educacional). As instalações foram denominadas instalações físicas; onde o termo “físicas” apenas reforça a idéia de materialidade em detrimento do que é virtual. Para tudo aquilo que se refere ao pessoal do curso foi criado a sub-categoria de Recursos-Humanos. E para os equipamentos houve a necessidade de divisão em duas sub-categorias, por causa da especificidade deste termo no contexto. Para os equipamentos eletrônicos considerados como utilitários para a realização do serviço utilizou-se a própria expressão “equipamentos”. Já para àqueles utilitários

de estudo e aprendizado específicos onde é registrado o conhecimento, optou-se por criar a categoria de materiais de conteúdo. Portanto, para a categoria de Tangibilidade foram criadas quatro subcategorias: Instalações físicas, equipamentos, recursos humanos, e materiais de conteúdo.

A categoria de Confiabilidade possui a subcategoria de confiança na execução do serviço. A categoria de Responsividade é traduzida na subcategoria de presteza nas respostas ao aluno. A categoria de Segurança recebeu a subcategoria de transmissão de credibilidade ao aluno. E a subcategoria de acessibilidade ao aluno representa a categoria de Empatia.

Em seguida, para tanto, foi utilizado uma terceira classificação que se refere á unidade de análise. A unidade de análise temática é basicamente um ponto destacado que se refere às subcategorias. Portanto a identificação das unidades de análise temática é proveniente da comunicação dos sujeitos. Estas unidades são fruto do trabalho de investigação, e se referem à manifestação das subcategorias na fala dos entrevistados. Ou seja, a partir das subcategorias, foi possível extrair referências como vocábulos e expressões, oriundas do contexto, que estão presentes no corpus dos sujeitos. Estas unidades selecionadas são as que mais se relacionam de forma compatível com as subcategorias, e caracterizam a ocorrência da literatura na prática empírica, no contexto específico do serviço educacional que ocorre no curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância neste estudo de caso (da UFV), conforme a percepção dos sujeitos entrevistados.

Portanto, após a divisão das categorias (dimensões da qualidade em serviços) em subcategorias, ocorreu uma busca no corpus dos sujeitos com o objetivo de identificar quais seriam os termos mencionados que emergem de cada subcategoria. Através desta identificação ocorre, portanto, o surgimento das unidades de análise temática, que completam a composição do quadro geral de análise (quadro nº 4), que se consolida como o resultado desta pré-análise.

Em relação às subcategorias relacionadas à categoria de Tangibilidade: Para a subcategoria de Instalações físicas foram assinaladas as seguintes unidades de análise: estrutura física e conexão de internet. Para a subcategoria de

Equipamentos, há menção às unidades de análise: Computadores, Recursos, e Pvanet. A subcategoria de Recursos Humanos está relacionada às unidades: alunos, professores, tutores e coordenação. Já em relação à subcategoria de Materiais de conteúdo, as unidades de análise que foram identificadas e destacadas são: slides, apostila, vídeo, e livro.

Em relação à subcategoria de confiança na execução do serviço, que está relacionada à dimensão de confiabilidade, as unidades de análise temática que foram representativas no texto são as seguintes: Confiança e aprendizagem.

A subcategoria de presteza nas respostas ao aluno, da dimensão de Responsividade, recebeu a unidade de análise temática “feedback”.

Já na subcategoria transmissão de credibilidade ao aluno referente à dimensão de Segurança, as unidades de análise temática foram duas: comunicação, e conhecimento.

E enfim, para a subcategoria de acessibilidade ao aluno (da dimensão de Empatia), foram observadas as unidades de análise temática: encontros e contato.

Concomitantemente recorreu-se a contagem de frequência, e do percentual das unidades temáticas de análise, agrupadas em cada uma das categorias para evidenciar estatisticamente esta representação, conforme mostra o quadro nº 5.

Para que a contagem dos vocábulos fosse possível, devido ao vasto volume de conteúdo das entrevistas, foi utilizado o software QSR 2.0, para a análise de conteúdo. Uma das maiores vantagens deste software é a sua capacidade para operar e agrupar uma diversidade de dados que tenham algo em comum; sendo particularmente útil na administração e síntese das idéias do pesquisador, permitindo que se realizem mudanças nos documentos com que se está trabalhando, sendo possível acrescentar, modificar, ligar e cruzar dados, ou ainda, registrar idéias (GUIZZO; KRZIMINSKI; OLIVEIRA., 2003) . Diante da contagem dos termos assinalados, destaca-se em que grau houve a citação das determinadas categorias, classificando-as conforme a ocorrência por sujeito através de um quadro geral de análise.

Portanto, desta forma, foi possível elaborar o quadro nº 4, que mostra a divisão das dimensões em categorias, subcategorias e unidades de análise temática, ou seja, o quadro geral de análise:

Quadro nº 4 - Elementos da composição do quadro geral de análise

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física
		Conexão de internet
	Equipamentos	Computadores
		Recursos
		Pvanet
	Recursos Humanos	alunos
		Professores
		Tutores
		coordenação
	Materiais de conteúdo	slides
		apostila
		vídeo
livro		
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança
		Aprendizagem
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno	Comunicação
		Conhecimento
Empatia	Acessibilidade ao aluno	Encontros
		contato

Fonte: Dados da Pesquisa

O quadro geral de análise mostra, portanto, a organização das categorias, subcategorias, e unidades de análise para que as análises por sujeito possam ser realizadas de forma padronizada.

No momento da análise, ao final de cada linha, reporta-se a quantificação pesquisada em termos de frequência (número de vezes em que a unidade de análise foi citada), e o percentual correspondente às citações.

A análise de conteúdo das entrevistas dos sujeitos é realizada separadamente, conforme cada um dos sujeitos; para que posteriormente fosse possível efetuar uma triangulação entre as percepções dos sujeitos de pesquisa: A instituição do estudo de caso (a UFV), os alunos do curso, juntamente com as informações do Banco do Brasil. A representação de cada sujeito advém desta análise. A análise dos dados ocorreu de forma que o processo reflexivo fosse

realizado em ciclos contínuos de análise – interpretação, novas coletas de dados, e re-análise.

A discussão e problematização dos dados encontrados seguem uma perspectiva interpretativista com formulação de suposições que possibilitam propor respostas em relação ao problema de pesquisa, com base no teor do material levantado, e conforme referencial teórico.

As percepções foram analisadas de forma a categorizar a recorrência de alguns termos semânticos buscando os significados atribuídos pelos sujeitos no processo de coleta de dados. Posteriormente, a percepção sobre cada dimensão é sintetizada em termos de significado e importância, conforme cada um dos sujeitos.

Enfim, consolidou-se a conclusão com base na confrontação dos resultados das análises com o referencial teórico.

4 – ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO

A análise e interpretação são baseadas nos quadros de análise mostrados na metodologia. Primeiro foi realizada a análise do sujeito 1, a UFV, e em seguida a análise do sujeito 2, os alunos. Para analisar o terceiro sujeito, os gestores do Banco do Brasil, num terceiro momento, foram utilizados documentos e informações acerca deste sujeito de pesquisa.

O quadro nº 5 mostra a frequência e percentual após a realização de todas as entrevistas, com a utilização do quadro de análise geral envolvendo o corpus de todos os entrevistados. Conforme mencionado no item 3.5.4 da metodologia (que mostra a composição do quadro geral de análise), o resultado que envolve a computação das unidades de análise temática, ainda que parcial em determinado momento do desenvolvimento da pesquisa, é o que justifica a seleção destes vocábulos se caracterizando nas unidades interessantes ao estudo. Faz-se necessário o entendimento de que somente o somatório de todas as palavras contidas no corpus seria responsável por 100% do percentual geral. Sendo assim,

a soma da coluna do percentual geral não atinge 100% porque somente se buscou a referência das unidades de análise temática em questão.

Quadro nº 5 – Quadro geral de análise envolvendo todos os entrevistados

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral	Percentual Geral (%)
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	240	3,15
		Conexão de internet	65	0,85
	Equipamentos	Computadores	27	0,3
		Recursos	58	0,76
		Pvanet	297	4,6
	Recursos Humanos	alunos	573	7,4
		Professores	455	5,9
		Tutores	328	4,25
		coordenação	135	1,78
	Materiais de conteúdo	slides	29	0,38
		apostila	297	3,82
		vídeo	18	0,23
livro		51	0,66	
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	385	5,05
		Aprendizagem	1405	17,94
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback	254	3,29
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno	Comunicação	120	1,55
		Conhecimento	162	2,05
Empatia	Acessibilidade ao aluno	Encontros	95	1,2
		contato	123	1,6

Fonte: dados da pesquisa

4.1 - O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 1 : Tutores, professores e coordenadores da UFV.

A análise sistematizada do sujeito 1 (a UFV), através do quadro geral de análise, mostra a frequência e o percentual de citações referentes às unidades de análise temática do estudo. A análise segue de forma padronizada conforme as categorias das dimensões da Qualidade, conforme o quadro nº 6.

Quadro nº 6 – Quadro geral de análise do sujeito 1

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral	Percentual Geral (%)
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	172	2,96
		Conexão de internet	42	0,73
	Equipamentos	Computadores	15	0,25

Tangibilidade	Equipamentos	Recursos	60	1,03
		Pvanet	211	3,61
	Recursos Humanos	alunos	531	9,2
		Professores	377	6,49
		Tutores	295	5,95
		coordenação	106	1,83
	Materiais de conteúdo	slides	11	0,2
		apostila	212	3,65
		vídeo	8	0,14
		livro	35	0,6
4	13	2075	36,64	
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	288	4,95
		Aprendizagem	994	17,19
	1	2	1282	22,14
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback	174,0	3,0
		1	1	174,0
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno	Comunicação	85	1,47
		Conhecimento	178	3,13
	1	2	263,0	4,6
Empatia	Acessibilidade ao aluno	Encontros	62	1,1
		contato	93	1,61
	1	2	155,0	2,7

Fonte: dados da pesquisa

4.1.1 – Tangibilidade (sujeito 1)

Em relação à análise da dimensão de qualidade em serviço que se refere aos aspectos tangíveis, o quadro número 7 destaca a soma total de todas as unidades de análise de cada subcategoria. E mostra que a ordem de recorrência, das quatro subcategorias, da mais citada para a menos citada é a seguinte: Recursos Humanos (29,56%), Equipamentos (8,78%), Materiais de conteúdo (5,75%) e Instalações físicas (3,8%).

Quadro nº 7 – Quadro de análise da dimensão de Tangibilidade do Sujeito 1 : (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	172	2,96	55	4,67	70	3,07	48	3,04
		Conexão de internet	42	0,73	15	1,28	14	0,61	12	0,76
		Instalações físicas total	214	3,69	70	5,95	84	3,68	60	3,8

Tangibilidade	Equipamentos	Computadores	15	0,25	2	0,17	6	0,26	7	0,44
		Recursos	60	1,03	13	1,1	21	0,91	19	1,2
		Pvanet	211	3,61	37	3,14	79	3,43	129	7,14
		Equipamentos Total	286	4,89	52	4,41	106	4,6	155	8,78
	Recursos Humanos	alunos	531	9,2	104	8,9	160	6,9	178	11
		Professores	377	6,49	105	8,96	146	6,35	84	5,26
		Tutores	295	5,95	29	2,45	48	2,09	171	10,72
		coordenação	106	1,83	38	3,24	20	0,87	41	2,58
		R.H. Total	1309	23,47	276	23,55	374	16,21	474	29,56
	Materiais de conteúdo	slides	11	0,2	1	0,09	12	0,51	8	0,5
		apostila	212	3,65	15	1,28	86	3,68	79	5
		vídeo	8	0,14	1	0,09	4	0,17	3	0,19
		livro	35	0,6	2	0,18	29	1,26	1	0,06
		Materiais de conteúdo total	266	4,59	19	1,64	131	5,62	91	5,75
	Total das 4 Subcategorias	13	2075	36,64	417	35,55	695	30,11	780	47,89

Fonte: dados da pesquisa

Como a dimensão de tangibilidade foi dividida nas subcategorias: de Instalações físicas, equipamentos, recursos humanos, e matérias de conteúdo, a análise desta dimensão da qualidade em serviços é segmentada.

Em relação á subcategoria instalações físicas, as unidades de análise selecionadas se compõem em: estrutura física, e conexões de internet, formando o quadro nº 8.

Quadro nº 8 – subcategoria instalações físicas (sujeito 1)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordena-dores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	172	2,96	55	4,67	70	3,07	48	3,04
		Conexão de internet	42	0,73	15	1,28	14	0,61	12	0,76
Total Instalações Físicas	1	2	214	3,69	70	5,95	84	3,68	60	3,8
Total Tangibilidade	4	13	2075	36,64	417	35,55	695	30,11	780	47,89

Fonte: dados da pesquisa

Conforme verificado, as instalações físicas, neste quesito, representam o aspecto tangível menos mencionado em termos numéricos, obtendo-se um total geral de 214 citações, e 3,69 no percentual geral. Entende-se que os professores, e monitores são agentes que conhecem, e vivenciam diariamente a estrutura física da UFV, e portanto, teriam melhores condições de explicitar esse caráter no curso.

Mas, como o quadro nº 8 mostra, esta subcategoria foi mais citada, percentualmente, na fala dos coordenadores locais do que na dos demais.

Existem destaques que enfatizam a estrutura física na fala dos entrevistados. Os comentários a seguir, que compõem o quadro nº 9, são os depoimentos advindos deste contexto na fala de alguns dos entrevistados:

Quadro nº 9 – Análise da Estrutura física conforme Contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T2	Compara a infra - estrutura dos dois pólos, mencionando uma atitude em relação aos dormitórios onde ficavam hospedados os tutores em ocasião dos encontros presenciais Em termos de estrutura física eu acho que Viçosa é melhor. (..) Em Florestal eu acho bem razoável,(..) no caso do dormitório em si, onde a gente ficava eu acho bem razoável, ta?! Não acho bom não! Com relação às instalações em viçosa parece que tem um pouco mais de estrutura.
T3	Comenta sobre aspectos de acomodação, hospedagem, logística, e dificuldades em relação à alimentação no pólo Florestal. Olha, nem se compara o pólo Viçosa, com o pólo Florestal. O pólo Florestal apesar da boa vontade das pessoas lá envolvidas, (...) a acomodação, a alimentação era extremamente pobre em relação a Viçosa. A própria distância da CEDAF do centro da cidade, dificultava pra você ir num restaurante, fazer um lanche numa lanchonete. Você dependia da lanchonete lá do pólo que nem sempre estava funcionando... você tinha que ficar levando roupa de cama porque não tinha hotel, você tinha que ficar no alojamento. Então eu acho que isso desmotivava bastante não só os tutores não, mas eu acredito que até os professores envolvidos nessa empreitada.
T4	Comenta sobre o alojamento Sobre o alojamento... Muito ruim né?! Lá é fraco, né?! Eu lembro. É, isso em relação ao alojamento que a gente tem lá é... (...) para reclamar (...) mais é a questão do alojamento mesmo.
T5	Compara o Pólo Florestal, com a sede (UFV) (...) estrutura não dá para comparar, aqui é a sede, lá temos um outro foco, aqui você tem a prática de ensino e pesquisa mais intensa, então é natural que com o tempo a estrutura tenha ficado mais robusta que a de lá, mas assim na minha opinião, o trabalho não impede (...) mas esta estrutura de atividade lá é ruim ainda. (...) é precário porque o foco lá era ensino técnico, então era direcionado ao ensino médio. Agora, está crescendo por causa da graduação (...)
P1	Menciona o despreparo da infra-estrutura do Pólo Florestal, para o curso superior de Administração na modalidade a distância. Discute a necessidade uma infra-estrutura mínima fora dos pólos, nas cidades onde residem os alunos. (...) não se pode comparar. Porque você imagina o pólo de Florestal e que está começando agora a ter cursos superiores, então os cursos superiores são recentes no campus Florestal, então obviamente que a infra-estrutura daquele local ainda é inadequada para este tipo de curso,

P1	principalmente no nosso curso de administração, ele não deve estar obviamente preparado para isto. (...) tem vários pólos por aí que na verdade não tem curso superior, então aquele pólo especificamente não tem nenhuma infra-estrutura que possa ser básica para atender as necessidades do estudante, então ela precisa ser criada, ela precisa ser montada para atender a esta finalidade. Então o pólo ele tem que ser constituído com uma infra-estrutura mínima básica para que o aluno possa fazer as suas consultas presenciais. O aluno, no seu município, ele tem que ter uma infra-estrutura básica criada pelos seus interlocutores e principalmente o ministério da educação e cultura e o município, que é a prefeitura, que faz esta interlocução.
CL1	Relata que a estrutura do pólo de apoio é menor, mas houveram investimentos para a sua adequação ao projeto piloto. A universidade ela está bem preparada, ela está estruturada, ela não tem todos os recursos mas é natural, o ensino a distância ele está crescendo, mas existe já toda estrutura e toda tecnologia. (...) Eu posso avaliar que a estrutura física de Florestal ela é relativamente menor do que Viçosa mas porque nós estamos discutindo a estrutura da universidade, tem que se lembrar que a estrutura da universidade já existia quando ela acolheu o projeto piloto do curso, então os investimento que foram feitos foram no sentido de complementar a parte da estrutura que já existia.
CE1	Relata que a falta de estrutura nos pólos presenciais é uma realidade em outras Instituições de ensino superior que participam do projeto piloto. Eles reclamam sim de algumas coisas, a estrutura. A estrutura não é aquela que a gente gostaria nos pólos...

Fonte: dados da pesquisa

Como se verifica através dos depoimentos, para os sujeitos advindos da UFV (Professores, tutores, e coordenadores) a percepção é que a estrutura física reflete-se na qualidade do curso na medida em que os aspectos de hospedagem, transporte, alimentação, apoio da gestão pública, além de foco na estrutura de um curso superior que permita ensino e pesquisa, recebem atenção.

Já quanto as conexões de internet verificam-se, no quadro nº 10, alguns pontos importantes no que se refere a esta necessidade para a realização do curso.

Quadro nº 10 – Análise sobre as conexões de internet conforme contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
P3	Menciona a necessidade de infra-estrutura municipal de conexão a internet talvez haja restrição que a casa (do aluno) pode oferecer em termos de conexão. (...) acredito que a universidade ou localmente lá região onde ele esteve, teria que ter pelo menos uma base local. Por exemplo, o governo estimulou muito no ministério das comunicações os telecentros. O pessoal ia lá no telecentro que é um (...) convênio, ou com prefeitura, ou com o município ou com a própria universidade, e teria um espaço para eles poderem usar aquele laboratório, que teria uma conexão rápida (...)
P4	Relata que alunos manifestaram dificuldades com o acesso às conexões de internet. havia uma exigência que para freqüentar o curso o aluno dispusesse de acesso à internet. Então assim, (...) ele desobedeceu, eu não estou e nem vou questionar a questão se ele mentiu, se ele omitiu o posicionamento dele, mas foram situações como esta e outras que a gente só passou a conhecer no dia a dia, na prática das aulas, o que estava bom, o que estava ruim, a partir das dificuldades manifestadas pelos estudantes, é óbvio.

T2	Relata falta de disponibilidade de acesso a internet no pólo Florestal Internet em Florestal não tinha.
T5	Percebe a indisponibilidade de acesso à internet como um despreparo do pólo Florestal Lá tem a internet que não é ágil. (..) não funciona direito, é muito fraca. (..) o Tutor não tinha cesso à internet lá não. só quando pedisse e olha lá. Então parece que a Administração de Florestal não sabia que tinham uns encontros que eram feitos lá. Como era sábado, parecia que era misterioso.
CL2	Reconhece as limitações com conexão de internet como sendo um desafio nacional tem pólo que tem problema sério de conexão, problema de conexão apesar do MEC estar colocando se não tem direito vai conectar via satélite e tal, mas tem limitação e essa limitação pode limitar a forma de conexão, então esses são alguns pontos que a gente tem que conviver vamos dizer assim.
CL1	Mostra a dificuldade em acompanhar as últimas tecnologias (...)ambiente de realidade virtual, nós ainda não chegamos a esse nível, (...) acho não se culpa a universidade, acho que a própria culpa é da velocidade da transmissão de dados que é não suportar arquivos pesados, e hoje quanto mais qualidade você quer em som e imagem, mais pesado fica, então são ainda limitações observadas, há limites.
CE4	Se refere a conexão apenas no pólo onde atua Lá a conexão é boa... o campus tem o laboratório lá da informática(..)

Fonte: dados da pesquisa

Pode-se verificar que a unidade de análise “conexão de internet” se traduz nos fatores de acesso, agilidade da conexão, estabilidade da conexão, via de conexão (satélite ou outra) e mesmo o ambiente virtual e físico onde a conexão ocorre, os quais interferem na eficiência do acompanhamento às aulas. Portanto, ao se pensar em interferir positivamente na qualidade do curso a distância, do ponto de vista de professores, coordenadores e tutores, esses fatores devem ser considerados dentro da dimensão “tangibilidade” e subcategoria instalações físicas.

Sobre a subcategoria de Equipamentos, segue a análise do primeiro sujeito de pesquisa conforme o quadro Quadro nº 11.

Quadro nº 11 – Análise da subcategoria de Equipamentos conforme sujeito 1 (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores		
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)	
Tangibilidade	Equipamentos	Computadores	15	0,25	2	0,17	6	0,26	7	0,44	
		Recursos	60	1,03	13	1,1	21	0,91	19	1,2	
		Pvanet	211	3,61	37	3,14	79	3,43	129	7,14	
Total Equipamentos	1	3	286	4,89	52	4,41	106	4,6	155	8,78	
Total Tangibilidade	4	13	2075	36,64	41	7	35,55	695	30,11	780	47,89

Fonte: dados da pesquisa

O quadro nº 11 sinaliza que não há grandes diferenças entre o percentual geral de recorrência das unidades de análise da subcategoria de equipamentos e de Materiais de Conteúdo, com os percentuais de 4,89 e 4,59 respectivamente. Porém ambos são um pouco mais citados do que a subcategoria de Instalações físicas, que obteve o percentual geral de 3,69 %. Percebe-se ainda, que a subcategoria de Equipamentos está muito mais presente na fala dos tutores do que na dos coordenadores locais e professores. Isto pode relacionar-se ao fato de o trabalho dos tutores ser mais operacional, e portanto envolver mais o uso dos equipamentos no trabalho.

Nos cursos a distância, o ensino é mediado por computador, e daí obviamente existe a necessidade da disposição e utilização destes equipamentos para a viabilização de cursos nesta modalidade. O que se pode verificar na análise desta categoria, é que a percepção sobre este item no sujeito em questão está mais focada na ferramenta virtual (software) do que na física (hardware).

O Quadro de análise nº 12 evidencia que isto acontece tanto para coordenadores, quanto para os professores e tutores. Sendo assim a principal menção à esta subcategoria dispõe-se basicamente de comentários a respeito da plataforma de ensino virtual da UFV, o pvanet. Como o trabalho do tutor é mais operacional, ele está muito mais envolvido no seu dia-dia com a plataforma do que os professores e coordenadores. Por isto, a maior parte dos comentários mais específicos sobre a utilização da ferramenta se encontra também na fala dos tutores.

Quadro nº 12 – Análise sobre a subcategoria de Equipamentos conforme contexto, e depoimento do sujeito 1 (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T2	Explica que o controle de notas pela plataforma é insuficiente no meu caso eu fazia o controle todo numa planilha do excel (...) No caso do PVANET ele só fazia o registro das avaliações que eram feitas no PVANET online. Se tivesse alguma prova fora, ou algum trabalho , a gente tinha que fazer o controle por fora. Eu acho o PVANET no geral bom enquanto um local pra você conseguir depositar conteúdo pro pessoal visualizar. Eu acho que está muito longe do PVANET na minha opinião ser uma ferramenta ou uma plataforma pra ensino á distância.
T 3	Relata dificuldades do e-mail da plataforma, e do controle de notas (..) o g-mail, que é o que eu utilizava, não dá nem pra você comparar com o PVANET, porque o g-mail tem formas de você classificar, tem forma de você pesquisar, forma de você agrupar, (...) Além disso, é a capacidade de anexar, de armazenar, isso, várias vezes você tentava apagar um e-mail ele voltava. você não

T 3	conseguia excluir. Por exemplo se você quisesse apagar uma boa quantidade de e-mails, você tinha que ficar apagando um por um, não tinha como você apagar vários de uma vez. Pra você mandar e-mail pra vários alunos era uma complicação danada, não tinha como você agrupar os alunos,(...) você tinha que mandar um e-mail pro grupo ,você tinha que ficar escolhendo o e-mail um por um. Muitas vezes também acontecia que o pvanet estava fora do ar, sem ter encerrado o prazo de entrega dos trabalhos.Você não tem como ajustar, (...) Não dá pra voltar atrás, não dá pra refazer de atualizar com as novas regras. você tinha que fazer um controle a parte pra só no final do semestre você calcular a nota do aluno.
T4	Relata a indisponibilidade da ferramenta síncrona da plataforma O ambiente virtual tem que ser melhorado, até hoje o bate papo não funciona corretamente, isto foi desde o início, tanto é que a gente usa o MSN .
P3	Indica sugestões para incrementar o controle através da plataforma o PVANET ainda não supre as nossas necessidades atuais como por exemplo a orientação (...) o TCC. Quantas pessoas acessaram a aula ? Isto não tem no PVANET, isto seria muito importante.
P4	Discute a necessidade de padronização do layout, e da terminologia em todas as disciplinas O PVANET (...) tem janelas apropriadas (...) O que eu acho que os alunos sentiriam falta, que eles se dirigiram a mim e perguntaram é que nem todos professores padronizaram as entradas das informações, isto atrapalha, tem a minha disciplina aula, em sala de aula, vai no outro está em conteúdo, vai na outra está em agenda, o cara fica doido, então tem que ter uma padronização(...)
CL2	Se refere a evolução da ferramenta como uma construção que envolveu todas os participantes a própria ferramenta já evoluiu. (...) Em todos os sentidos, por isso que são varias partes. por isso que eu falo que é um processo de aprendizado.(...) Eu acho que um tem que ajudar o outro, se não existir essa relação, eu acho que fica muito mais complicado ou mais lento o processo de crescimento.
CE4	Menciona a utilização da plataforma para controle de acesso e utilização da própria plataforma toda terça feira tem a reunião do colegiado do curso, e nós todos participamos que é pra ter assim mais informação do acesso, da plataforma, da parte do especialista, do tutor (...)

Fonte: dados da pesquisa

Contudo, verifica-se pela percepção do sujeito em questão, que na medida em que os computadores, e sobretudo os recursos e utilitários da plataforma virtual de ensino atendam à necessidades dos professores , tutores, e coordenadores, existe uma possibilidade de que os equipamentos sejam fatores diferenciais para garantir que o trabalho virtual. E portanto, se tornem um aspecto tangível que se relaciona com a qualidade deste curso, na modalidade a distância. Como verificado através de depoimento, a possibilidade de customização da ferramenta de ensino, o PVANET é um fator que influencia a qualidade através da tangibilização virtual.

Na subcategoria “Recursos Humanos”, observa-se que nem sempre quando os professores, coordenadores e tutores se referem às subcategorias destacadas em questão, isto acontece no intuito de verificação da aparência da unidade de análise. Ainda assim, pelo fato de estarem se referindo á aspectos tangíveis do curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, optou-se por se considerar as freqüências e o percentual destas unidades de análise pesquisadas no corpus. Para esta subcategoria foi montado o quadro nº 13.

Quadro nº 13 – Análise da subcategoria de Recursos Humanos conforme sujeito 1 (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Tangibilidade	Recursos Humanos	alunos	531	9,2	104	8,9	160	6,9	178	11
		Professores	377	6,49	105	8,96	146	6,35	84	5,26
		Tutores	295	5,95	29	2,45	48	2,09	171	10,72
		coordenação	106	1,83	38	3,24	20	0,87	41	2,58
Total R.H.	1	4	1309	23,47	276	23,55	374	16,21	474	29,56
Total Tangibilidade	4	13	2075	36,64	417	35,55	695	30,11	780	47,89

Fonte: dados da pesquisa

A subcategoria de Recursos humanos se refere ao pessoal, em diversos aspectos. Como o foco do ensino é o aluno, é natural que eles sejam mencionados durante toda a fala dos tutores, professores e coordenadores. Sendo assim, esta subcategoria é a mais referenciada nas entrevistas, com uma frequência geral de 1309, e um percentual de 23,47 % no corpus deste sujeito de pesquisa.

No quadro nº 14, são mencionadas características que são necessárias para que os alunos nesta modalidade de ensino obtenham êxito na realização do curso.

Quadro nº 14 – Análise sobre a subcategoria de Recursos Humanos (perfil do aluno); contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
CE2	Comenta características do perfil dos alunos em outra IFES
	Tem aqueles que já estão voltando a estudar..precisaram parar (..), e então geralmente são aqueles que precisam e se dedicam.
CL2	Comenta o perfil dos alunos do curso piloto na UFV
	O aluno do curso tinha que ser servidor. E que via de regra já seria de mais idade. Apesar de você ver que tem uma heterogeneidade, mas não tem ninguém novo; tem pessoas dos seus vinte e tantos anos, vinte e cinco, vinte e oito...
T3	Comenta o perfil e expectativas perceptíveis no aluno do curso
	Eu atribuo a evasão do curso à distância principalmente pelo perfil dos alunos. Ah, eu acredito que a grande maioria tinha mais de 25 anos, já tinha a família formada, já tinha o trabalho definido é então, a motivação que eles tiveram pra ingressar pra fazer um curso superior, é diferente da motivação de uma pessoa de 17 , 18 anos que ainda está definindo a carreira a sua vida. Tem uma grande expectativa de futuro pela frente. Enquanto já o perfil do aluno do ensino à distância, já é aquele que está fazendo o curso pra melhorar um pouquinho o salário, (...) e um pequeno privilégio no seu trabalho.
T2	Comenta o perfil e expectativas perceptíveis no aluno do curso
	Eu acho que a principal dificuldade deles é que talvez um pouco de empenho, eu digo assim, dedicação, por falta de tempo também, por trabalhar. (..) Mas o fato de muitos deles querer só o diploma, por trabalhar em instituição pública, isso eles consideram que é uma possibilidade de um aumento no salário, uma bonificação, essas coisas...

T4	<p>Comenta o perfil e expectativas perceptíveis no aluno do curso; além da falta de experiência do sujeito 1, em cursos de bacharelado de Administração na modalidade EAD</p> <p>A gente tentou transportar o ensino presencial para o ensino a distância, você entendeu? Isto foi uma falha nossa, porque a gente não tinha experiência, isto pode ter gerado desmotivação nos alunos, e por outro lado também, os alunos também não tinham perfil do estudante do ensino a distância você sabe? Acho que eles acharam que ia ser mais light.</p>
P2	<p>Comenta o perfil e expectativas perceptíveis no aluno do curso como um fator crítico</p> <p>O ensino a distância é uma turma de um perfil e idade mais avançado (...) eu acho que a nossa experiência daqui, o grande retorno que nós tivemos não é de ensino, ensino a distância, inclusive tenho por mim e escutando meus colegas vejo que foi traumático (...) todos que conversam eles têm é trauma desta experiência. nós estávamos acostumados a lidar com um público diferente, jovem com uma postura diferente, que neste caso aí você pega ele que tem um perfil totalmente diferente. Esta turma a distância ela tem um perfil diferente, a postura do aluno é diferente, ele não está ali para aprender, ele está ali para ter um diploma, e ele deixa isto claro no posicionamento dele (...) o que as estimula a fazer este curso é justamente ter dentro destas organizações que elas estão, programas e planos de carreira que ela vão estar ganhando mais quando elas tiverem o diploma. Então ela faz isto para que? Para ela aumentar o salário dela.</p>
P3	<p>Comenta o perfil e expectativas perceptíveis no aluno do curso como um fator crítico</p> <p>Então a minha curiosidade era de estes alunos mais velhos não estarem no tempo comum de dedicação a isto, então a minha primeira imagem foi, eles já teriam uma certa firme caminhada, teriam seus empregos, sua família e teriam que achar um espaço nisto tudo para caber a dedicação ao estudo.(...) vamos dizer assim: o perfil do nosso estudante eu acredito que (...)eles querem o que com este curso ? Muitos querem progressão salarial, ou novas perspectivas e oportunidades de carreira ou de novo trabalho, (...) não só para continuar minha formação , que eu quero voltar a estudar agora. Estes alunos, antes eu vejo o seguinte: eles poderiam ter feito atividade de extensão (...)</p>
P5	<p>Comenta a oportunidade do ensino superior através da modalidade EAD</p> <p>E o interessante também que eu acho no ensino à distância é que atinge um público que eu acho que não estudaria... boa parte deles não teria a oportunidade de sozinho ; não tomaria a iniciativa de procurar uma faculdade nesta fase da vida e tal...</p>

Fonte: dados da pesquisa

Quanto ao preparo para atender os alunos, os relatos demonstram a necessidade de uma reflexão sobre a questão da capacitação dos agentes educadores, como mostra o quadro nº 15.

Quadro nº 15 – Análise sobre a subcategoria de Recursos Humanos (Treinamento); contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T5	<p>Comenta sobre necessidade de treinamento na área pedagógica, e na modalidade EAD</p> <p>antes de começar a trabalhar (...) o único treinamento que teve foi o treinamento da utilização da ferramenta, o pvanet.(...) Tivemos um treinamento sobre como funcionam as principais ferramentas. Foi na CEAD (...). Entretanto eu acho que deveria ter um treinamento mais na parte pedagógica, tipo: como se portar com o estudante do ensino a distância, como motivar... Isso seria interessante para o profissional da área. (...) A seleção dos professores era pela disponibilidade e interesse em trabalhar com o ensino a distância, e não se eles conheciam, ou se eles sabiam trabalhar com o ensino a distância, ou se a metodologia que eles utilizavam no ensino presencial também pode facilitar o aluno do ensino a distância. porque em muitos casos a gente viu que eles pegaram o pessoal do ensino presencial e colocaram para trabalhar no ensino a distância; não é professor do ensino a distância não ! Assim como os tutores (...)</p>
P3	<p>Comenta sobre a necessidade de um treinamento mais intensivo</p> <p>Olha, o treinamento mesmo de fato alguma coisa deliberada a gente não teve aqui, o que a gente teve foram iniciativas pontuais que as vezes aconteceram ao longo do projeto: como utilizar o sistema, por exemplo o PVANET, como utilizar uma ferramenta, por exemplo o chat dentro do PVANET. Então dentro do próprio sistema que foi utilizado como plataforma para interagir com o aluno virtualmente, foi oferecida alguma capacitação ou incrementado algum recurso para que a gente pudesse aperfeiçoar, por exemplo, outra coisa transformar a aula totalmente em flash, teve cursos para isto mas aí teve uma pessoa que apareceu, então quer dizer houve um suporte, mas um suporte que eu acredito que poderia ter ocorrido paralelamente a uma formação com</p>

P3	especialistas ou com profissionais, ou com instituições que já estão na vanguarda disto e que poderiam nos oferecer ... para que a gente pudesse sair mais capacitados para utilizar varias outras ferramentas e não ficar muito na tentativa e erro, ou ficar melhorando na medida que a demanda vai aparecendo também, ao invés da gente induzir muitas vezes a gente tinha que correr atrás da necessidade.
P4	Comenta a necessidade de um treinamento prévio mais intenso A coordenação, passava orientações ao professores e tutores por meio da reuniões. Na Cead nós tivemos também algumas orientações, só que na prática nós começamos a perceber dificuldades, exatamente por ser uma atividade nova, uma atividade que a gente estava conhecendo, descobrindo (...) Agora até treinamento para nós mesmos, treinamento assim de narração, oratória, de posicionamento, porque nós fomos aprender certos mecanismos lá, no momento que estávamos fazendo, então hoje eu vejo que se a gente tiver treinamento prévio, e não acontecendo e fazendo , eu acho que melhora muito.
CL1	Cita alguns dos treinamentos que foram disponibilizados há uma série de treinamentos quanto a ferramenta, quanto ao curso, quanto aos diferentes aplicativos, quanto ao sistema de gravação, quanto ao sistema de avaliação online...
CE4	Revela a necessidade de preparo para trabalhar na plataforma virtual Para mim foi uma novidade, e eu tive umas dificuldades até para poder (..) entender o processo e o projeto. (..) com o treinamento então foi mais fácil para mim assimilar melhor e estar preparada para esta mudança de trabalhar na plataforma.

Fonte: dados da pesquisa

Através desses depoimentos fica constatado que do ponto de vista de professores, tutores e coordenadores, existem fatores relacionados ao perfil do aluno que interferem (positivamente e/ou negativamente) na qualidade do curso. Entre estes fatores, pode-se citar: O tempo que o aluno ficou sem estudar, a idade e heterogeneidade de idade da turma, o dinamismo e pressão de seu trabalho ou profissão, a motivação, a disciplina, além da proatividade do aluno.

Perante os depoimentos, deve-se salientar ainda que os professores, tutores e coordenadores também indicam critérios através dos quais os próprios educadores interferem na qualidade do curso, como: seleção de profissionais com base em experiência, interesse se motivação para trabalhar na modalidade EAD, a competência na modalidade EAD, a competência na disciplina em que leciona, além de treinamento formal nos aspectos relacionados ao ensino a distância.

A subcategoria, materiais de conteúdo, foi analisada a partir do quadro nº 16.

Quadro nº 16 – Análise da subcategoria de Materiais de Conteúdo conforme sujeito 1: (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Tangibilidade	Materiais de conteúdo	slides	11	0,2	1	0,09	12	0,51	8	0,5
		apostila	212	3,65	15	1,28	86	3,68	79	5
		vídeo	8	0,14	1	0,09	4	0,17	3	0,19
		livro	35	0,6	2	0,18	29	1,26	1	0,06
Total Materiais de Conteúdo	1	4	266	4,59	19	1,64	131	5,62	91	5,75
Total tangibilidade	4	13	2075	36,64	417	35,55	695	30,11	780	47,89

Fonte: dados da pesquisa

A frequência de 266, com um percentual de 4,59 na fala dos entrevistados, faz com que a subcategoria materiais de conteúdo fique em segundo lugar por quantidade de citações, na análise da tangibilidade, conforme o sujeito 1. Apesar disto, em termos numéricos, a recorrência das unidades de análise temática desta subcategoria (slides, apostila, vídeo, e livro) são quase cinco vezes menor do que a da subcategoria de recursos humanos, no texto do primeiro sujeito. Os pontos destacados são referenciados no quadro nº 17.

Quadro nº 17 – Análise sobre a subcategoria Materiais de conteúdo: contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
P4	Comenta sobre a realização das aulas narradas eu fazia os slides narrados, (...) aquela aula narrada, e também nós preparávamos um texto de apoio .
T3	Comenta sobre a importância e limitação da apostila A apostila, algumas deixaram a desejar, não aprofundam tanto, aprofundam em coisas, pelo menos sob o meu ponto de vista não achava interessante. (..) os professores utilizavam bastante a apostila. E os tutores ficavam então preparados, com esse conteúdo, e tinham a incumbência de buscar material, estudo de caso, fatos, e coisas que tornassem interessante aquele conteúdo e disponibilizava pros alunos no fórum, no bate papo também, havia discussão sobre aquele assunto. Então quer dizer não ficava somente na apostila, mas a apostila era a base do aprendizado.
T4	Comenta sobre a pouca disponibilização de material em vídeo a questão de tecnologia também que a gente explorou pouco, a questão de vídeo aula, tem as coisas que poderiam ser melhoradas. A gente fez pouca iniciativa de vídeo aula. (...) Talvez Florestal peça mais por não ter uma biblioteca igual tem aqui.
T2	Comenta sobre a ênfase em material impresso Eu acho que as apostilas elas poderiam talvez ser um pouco melhores. O que a gente faz hoje é digitalizar o que está impresso, o que você consegue em folha de papel, entendeu? Eu acho que a proposta do ensino a distância tem que ir além disso.
P2	Comenta sobre a necessidade de aproveitar recursos de vídeo conferencia (..) pequenas vídeo conferências onde a pessoa pudesse ver, (...) isto é muito importante, se o aluno pudesse nos ver (...) você tem momentos que os alunos á distância vão no tele-centro e está acontecendo uma aula, o professor está falando lá.

P3	Comenta sobre a dedicação na elaboração do material as vezes para elaborar uma aula de 10 ou 15 minutos você precisa levar um dia ou mais, então você tem que se programar (...) a não ser que o sistema seja síncrono, em tempo real, aí lá na hora você faz improvisação que nem se fosse uma sala de aula só que com transmissão à distância, com transmissão remota, vídeo conferência. (...) você precisa se planejar muito, e isto foi uma coisa que a gente teve que aprender para exercer este ofício de docente virtual.
P1	Comenta sobre a falta de disponibilização de material bibliográfico a questão do material bibliográfico é de extremo significado, e de importância para a questão da qualidade do ensino, em qualquer modalidade seja presencial ou não. Dentro de cursos presenciais, todas as universidades são obrigadas a terem bom material bibliográfico a disposição do aluno, coisa que não ocorre com o pessoal do ensino a distância, então você tem dificuldades (..)
CL1	Comenta sobre a importância de se trabalhar o material para a geração de conhecimento A participação do monitor ela está não apenas na manipulação do conteúdo, mas na formação do conteúdo, então eu acho que isso é importantíssimo.
CE2	Comenta sobre a importância de se preparar o material para a geração de conhecimento dentro da realidade do aluno Nós estamos adquirindo este material de outras universidades, nesse curso piloto. (..) então esse material tem que ser dirigido de forma que o aluno entenda que não tem um professor na frente dele pra explicar; é diferente. E nós tivemos muito material que veio desse programa aí em que os alunos reclamavam que era um material preparado para um curso presencial, sem esta adaptação. Isso faz diferença sim, com certeza.

Fonte: dados da pesquisa

No aspecto de tangibilidade, conforme percebido pelo sujeito 1, através dos depoimentos sobre os slides, livros e apostilas, estes são materiais de conteúdo para o aprendizado que merecem atenção. Para os professores, tutores e coordenadores os itens que impactam na qualidade do curso, neste aspecto são principalmente: as exigências para a elaboração do material próprio quanto ao tempo e recursos disponíveis, condições e necessidade de planejamento para a elaboração; participação dos monitores junto aos professores na preparação do material da disciplina, a necessidade de adaptação do material ao meio virtual, além de disponibilização de livros ao corpo discente.

4.1.2 – Confiabilidade (sujeito 1)

No que se refere à confiabilidade do serviço educacional no curso, foram destacados através de depoimentos dos entrevistados no quadro nº 19, a questão da confiança na modalidade em termos de proporcionar o alcance da construção do conhecimento para mostrar a importância dessa dimensão da qualidade em serviços no contexto.

Para efeito de classificação em termos de ocorrência, esta dimensão foi a segunda mais referenciada pelo sujeito UFV, pelas suas categorias. No total,

foram mencionadas 1282 unidades, com o percentual correspondente de 22,14 %, como mostra o quadro nº 18.

Quadro nº 18 – Análise da categoria de Confiabilidade conforme sujeito 1: (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	288	4,95	53	4,65	107	4,64	96	6,08
		Aprendizagem	994	17,19	209	17,83	490	21,15	268	16,95
	1	2	1282	22,14	262	22,48	597	25,79	364	23,03

Fonte: dados da pesquisa

Há destaques para aspectos fundamentais que aluno, nesta modalidade, precisa dispor para que ele consiga atender ao propósito do curso, como: a necessidade de se dedicar, de ser disciplinado, e a motivação para aprender. Existe de maneira geral a percepção que de fato a aprendizagem acontece através desta modalidade, mesmo que não seja nos mesmos parâmetros da educação presencial. E que o ato de estudar, que acontece fora das salas de aula, é determinante para o aprendizado. Os comentários à respeito da aprendizagem se encontram no quadro nº 19, a seguir:

Quadro nº 19 – Análise sobre a categoria de Confiabilidade na análise temática de “Aprendizagem” - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T2	Comenta necessidades que envolvem a questão do aprendizado na modalidade EAD você considera o resultado do serviço como um aprendizado do aluno.(..) mas depende também do aluno estar disposto a aprender.
CL2	Comenta sobre a necessidade do estudo no processo de aprendizagem Hoje está provado que ninguém aprende em sala de aula; em torno de setenta a oitenta por cento do processo de aprendizagem de alguém é fora da sala de aula, portando isso é falido. o que vai ser o ensino presencial num curtíssimo período de tempo? Menos tempo em sala de aula, mais tempo de estudo, porque é estudando que se aprende. Nós estamos transmitindo para os nossos alunos que ele aprende na sala de aula com eu falando, com o professor falando para o aluno, não é assim! Processo de conhecimento é construção, então ele aprende estudando, portando ele deve ter pouco tempo na sala de aula e muito tempo discutindo com seu colega, aprendendo, lendo, debatendo, esse é um processo de aprendizado.
CE1	Comenta sobre a percepção da evolução da aprendizagem do aluno na modalidade EAD você lidar com uma nova forma, uma nova modalidade de ensino. Isso pra mim foi um aprendizado fantástico. E segundo, começar a acreditar no processo de aprendizagem on- line. Eu também tinha, não vou mentir, uma certa resistência. E perceber o crescimento de alguns alunos, que começaram no início assim com muitas deficiências, e vê hoje pessoas com autonomia de estudo muito grande, produzindo um trabalho de qualidade, isso sem duvida, do ponto de vista do aluno.

CE4	Comenta necessidades que envolvem a questão do aprendizado na modalidade EAD
	Acho que o que fundamental é a disciplina (..) Porque não é fácil. você tem que estar educando novamente numa disciplina de horário.. de cumprir o calendário...
P3	Comenta sobre a atenção em relação ao estilo de aprendizagem
	As pessoas que saíram... verifica que elas não estão preparadas ou não são... o estilo de aprendizagem deles não é apropriado para isto, para o ensino virtual, e é natural, (...) as vezes a gente é reprovado não porque a gente não tenha condições de passar mas porque a gente não teve a condição de aprender adequadamente.
T1	Comenta sobre limitações na interação que ocorre através da modalidade EAD, em comparação ao ensino presencial, e a percepção sobre a confiabilidade
	Embora os conteúdos programáticos das duas modalidades sejam iguais, no ensino presencial o processo de aprendizagem é mais rápido, considerando que, na modalidade à distância, não existe interação professor-aluno durante as aulas. (...), dadas as limitações desta modalidade. Embora não seja possível afirmar, que tal situação pode comprometer os resultados finais da aprendizagem. Este serviço apresenta confiabilidade, principalmente, porque o conteúdo programático e o corpo docente são iguais aos do curso presencial. Reiterando, ainda que de forma lenta, esse serviço oferece condições de aprendizado real.

Fonte: dados da pesquisa

Destaca-se ainda a questão da confiança nas instituições federais de ensino superior, como assinala os depoimentos contidos no quadro nº 20.

Quadro nº 20 – Análise sobre a categoria de Confiabilidade na análise temática de “Confiança” - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
CE1	Comenta sobre a percepção da marca de Instituição Federal de Ensino Superior
	... a questão da marca da Universidade Federal é muito forte. Isso a gente sente nos alunos, o orgulho de estar na Universidade Federal, de ter o diploma pela universidade federal. Não sei se nos outros estados, mas lá a gente sente isso muito forte.
CL2	Comenta sobre o impacto do nome da instituição que oferece o curso
	Então para mim, a primeira coisa é a instituição, é isso que dá ou não credibilidade ao aluno de fazer ou não o curso, alguém no país, na América Latina teria problema ao dizer, será que o curso de agronomia da Universidade Federal de Viçosa é bom? Pode até ser uma porcaria, não quero julgar aqui, mas o que ele construiu ao longo dos 80 anos, pelo que a universidade representa na área de ciências agrárias na América Latina, ninguém tem dúvida que o curso de agronomia deve ser bom. Então, primeiro a instituição, depois são as outras coisas.
T2	Comenta sobre o impacto causado pela percepção sobre um curso da UFV em termos de confiabilidade, e garantia
	Olha eu acho que os alunos pelo fato de ser um curso da UFV, isso aí já passa uma garantia pros alunos. Entendeu... (...) ser confiável (...) daí já passa uma garantia pros alunos sim.

Fonte: dados da pesquisa

A educação também é vista como um processo bilateral. Além disso, ressalta-se a necessidade das avaliações periódicas, como mostra o quadro nº 21.

Quadro nº 21 – Análise sobre a categoria de Confiabilidade sobre o aspecto da Avaliação - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T5	Comenta sobre a confiança no trabalho desenvolvido pelos tutores do curso você aprende também com o aluno, é um processo de aprendizagem também pro tutor. (...) a confiabilidade... confiava-se muito nos tutores , no trabalho que os tutores exerciam.
CL1	Comenta sobre pontos importantes para garantir a confiabilidade no curso Eu acho que o que garante é o sistema de avaliação (...) o sistema de avaliação é sério, ele tem avaliado corretamente, a decisão de parcela relativamente alta do percentual de pontos distribuídos ser presencial, então isso dá uma garantia. o aluno de certa forma tem que aprender e provar isso, a própria reprovação, acho que o aluno tem que ser inserido no processo, ele tem que se recuperar, mas se não recuperar vai ser reprovado, então isso dá uma segurança. Porque a gente realmente é de conhecimento público (..) que uma parcela de alunos não absorveu conhecimento por isso não consegue progredir no curso, então essas coisas transmitem uma confiabilidade. A liberdade e autonomia que o professor tem porque ele é um funcionário público ele não está subsidiado, contratado especificamente para esse fim, então todos esses fatores conjugados eles dão tranquilidade, e a segurança que o processo de avaliação (..) e conhecimento atende aos propósitos.
CE1	Comenta sobre a necessidade de avaliação periódica no sentido de garantir o aprendizado será que eles estão aprendendo mesmo? é preciso desenvolver instrumentos que possam estar avaliando isso periodicamente, se os alunos estão aprendendo. Esse processo de avaliação é fundamental. Nós temos tido resultados bons de algumas disciplinas, mas algumas sofríveis.. comum em todos os cursos.

Fonte: dados da pesquisa

Portanto na visão de professores, tutores e coordenadores, existem fatores relacionados à confiabilidade que influenciam a qualidade do curso. Conforme os depoimentos estes fatores se traduzem em diversos pontos assinalados como: Na crença de que o método é viável, e gerador de resultados; na manutenção de disciplina tanto por parte dos professores, quanto dos alunos e tutores; na manutenção de um padrão entre ensino presencial e o ensino a distância em termos de conteúdo; na qualificação dos professores; nas exigências de avaliação que possam comprovar a aprendizagem; e também através da confiança na seriedade da instituição no que se refere a tradição e imagem desta.

4.1.3 – Responsividade (sujeito 1)

Os dados da dimensão de Responsividade mostram frequência geral de 174 citações, com um percentual de 3%. Isto caracteriza a dimensão da responsividade como a quarta categoria mais referenciada, pelo sujeito 1, praticamente empatada numericamente com a dimensão de empatia. Ou seja , as dimensões responsividade e empatia foram as menos mencionadas pelo sujeito 1. O quadro nº 22 disponibiliza os dados acerca desta categoria.

**Quadro nº 22 – Análise da categoria de Responsividade conforme sujeito 1:
(a UFV)**

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback	174,0	3,0	44	3,83	65	2,8	57	3,64

Fonte: dados da pesquisa

A respeito da dimensão responsividade, atentou-se para a capacidade de feedback ao aluno, e de maneira geral à prontidão para dar uma resposta ao aluno, seja no atendimento on-line, ou durante os encontros presenciais, como assinalado no quadro nº 23.

Quadro nº 23 – Análise sobre a categoria de Responsividade - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T5	<p>Comenta sobre a necessidade de corrigir as provas rapidamente para efeito de feedback, e da capacidade de resposta no modelo de tutoria por disciplina em contraposição ao modelo de tutoria por turma</p> <p>Você precisa de um tempo pra poder ver todas as provas, analisar, e que é o mais interessante no ensino a distância e que não tem hoje, é a questão de feedback. O aluno que faz uma prova, você corrige a prova, eu diria passando rápido, (...) não tem condições nenhuma de dar um feedback pro aluno. (...) O aluno precisa do feedback porque esse conteúdo faz parte de outras atividades que vão ser vistas mais pra frente, na prova final, então o aluno fica sem saber o que ele acertou, o que ele tem é uma nota lá... (...) Eu acho que no final das contas é mais interessante quando você consegue focar só num conteúdo, você tem a oportunidade de se dedicar àquilo dali e consegue, seu tempo de resposta acaba sendo menor. Então pro tutor isso facilita eu acredito que pro estudante também é melhor.</p>
T2	<p>Comenta sobre a capacidade de resposta no modelo de tutoria por disciplina em contraposição ao modelo de tutoria por turma</p> <p>Principalmente depois que você está mais focado na sua disciplina, que você tinha mais aptidão ficava mais fácil. Antes a gente dividia todas as provas, (...) Se eu tiver que corrigir alguma prova de psicologia ou alguma outra, eu tinha mais dificuldade do que corrigir uma prova de contabilidade por exemplo, principalmente as questões abertas.</p>
T3	<p>Compara o ensino a distância com o presencial em termos de feedback</p> <p>no curso presencial, o aluno tem um feedback mais rápido do que está acontecendo, segundo a minha percepção.</p>
T4	<p>Comenta sobre Prontidão de resposta através dos e-mails</p> <p>eu não esperava até a noite para responder e-mail, você entendeu? Já respondia de manhã, respondia a tarde. Pelo menos se não desse a resposta definitiva, tem hora que não era coisa que dependia só da gente, falava estou vendo seu caso e depois te dou a resposta certa.</p>
P3	<p>Comenta que a necessidade de feedback é mais evidenciada no trabalho dos tutores</p> <p>Olha, o tutor ele colabora muito, dando feedback, acho que ele é um elo muito importante para fazer com que o professor pense, planeje suas aulas, e o tutor consiga verificar como que o aluno está recebendo isto, que dificuldades que eles estão tendo, acho isto ótimo não só para fazer um filtro do que acontece no dia a dia mas também para dar um feedback, acho que ele é um indicador de avaliação do trabalho que a gente planejou.</p>

CL2	Faz um paralelo com a necessidade de resposta do ensino presencial uma pessoa fazer uma pergunta e você não responder, ou uma forma simples: você faz uma pergunta para o professor na sala de aula, e o professor não te responde? imagine sua indignação de você perguntar uma coisa e o professor não te responder, é a mesma coisa. Então para mim isso é parte fundamental e indispensável, (...) inclusive tem até a norma, no máximo 48 horas...
CE1	Menciona o perfil do tutor para uma capacidade de resposta mais adequada (...) dentro de um perfil, formado em nível superior.. a gente fez todo um programa de seleção (..) Funcionários públicos, estudantes de mestrado, e pós graduando do lato sensu, como tutores melhorou a qualidade da resposta.

Fonte: dados da pesquisa

Na visão de professores, tutores e coordenadores da instituição pesquisada, com base nas citações acima, a qualidade do curso é impactada no que se refere à dimensão de responsividade em aspectos relacionados à prestação nas respostas ao aluno como: A diferença entre o tempo de solicitação e a disponibilização da resposta; a exatidão e precisão da resposta; o formato de tutoria por disciplina e não por turma; o tempo para que as provas sejam corrigidas conforme o número de alunos, o relacionamento pessoal entre tutores e alunos; professores e alunos.

4.1.4 – Segurança (sujeito 1)

A dimensão da segurança, através das unidades comunicação, e conhecimento, foi citada no texto dos professores, tutores e coordenadores 263 vezes, atribuindo-se uma porcentagem de 4,6%. Esta dimensão foi a terceira mais citada no texto dos entrevistados do sujeito 1. O quadro nº 24 relaciona os dados referentes a esta categoria de análise.

Quadro nº 24 – Análise da categoria Segurança conforme sujeito 1: (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral Sujeito 1	Percentual geral (%)- Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno	Comunicação	85	1,47	15	1,28	45	1,92	20	1,26
		Conhecimento	178	3,13	35	3,01	57	2,43	36	2,24
	1	2	263,0	4,6	50	4,29	102	4,35	56	3,50

Fonte: dados da pesquisa

Os comentários, sobre a comunicação, são heterogêneos se compararmos a fala dos coordenadores, tutores e professores. Apesar disto a incidência das

citações conforme cada um deles, conforme mostra o quadro de análise nº 25, foi bastante convergente.

Quadro nº 25 – Análise sobre a categoria Segurança, na análise temática de Comunicação - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
P3	<p>Comenta sobre dificuldade de comunicação com os alunos pelo excesso de atividades demandadas</p> <p>As vezes teve semanas que eu não fazia comunicação com o aluno, (...) os professores vamos dizer que se envolvem com atividades extensivas, atividades de pesquisa, atividades de ensino, atividades administrativas de cunho institucional e inter-institucional, que o professor não só aqui na federal, principalmente na federal, ele é demandado para várias, não só em prol da instituição mas para várias outras instituições da rede pública ou da rede privada e que de certa forma manifesta interesse em aprender com a gente, então a gente acaba indo (...)</p>
P5	<p>Comenta sobre o excesso de atividades demandadas, e importância da tutoria para a efetiva comunicação com os alunos</p> <p>A expectativa era de um trabalho tal que foi muito mais trabalhoso, mas também recompensador, (..) e sem as tutoras a gente não conseguiria levar este curso. (...) é difícil você conseguir adesão dos professores. Seu ritmo de trabalho, tipo de trabalho que é feito pelos alunos, pela coordenação compete demais com o nosso cotidiano aqui, quer dizer a gente tem duas disciplinas de graduação, dá aula em mestrado, ter que tocar as orientações de pibic, de CNPQ, a extensão, todo mundo tem um cargo aqui (..) eu trabalhei no ensino à distância praticamente a noite e finais de semana, era terceiro turno ou quarto turno (...)</p>
T5	<p>Comenta sobre a segurança dos professores em transmitir responsabilidades aos tutores</p> <p>...eles davam muita confiança e delegavam muito trabalho pros tutores , delegavam também muitas atividades para o professor, mas o professor, ele passava esse responsabilidade dele para os tutores...</p>
T3	<p>Menciona dificuldade de comunicação entre os próprios alunos</p> <p>verifiquei alguns relatos de alunos que não conseguiam formar grupos porque não tinham relacionamento com os outros alunos. E outros que mesmo formando grupo falavam que não estavam conseguindo se comunicar com os membros do grupo. Então isso era bastante comum.</p>
T2	<p>Menciona dificuldade de comunicação entre os próprios alunos</p> <p>(...) dificuldade de comunicação entre os próprios alunos... Eu acho que sempre tem, sempre tem uns grupinhos. E não sei se é afinidade entre as pessoas ou se é proximidade no caso de Florestal é o seguinte, tem gente de Florestal , tem gente de BH, tem gente de outras cidadezinhas...</p>
CL2	<p>Comenta sobre a possibilidade de comunicação através das novas tecnologias educacionais</p> <p>Quando eu falo uso de novas tecnologias, eu envolvo várias coisas (...) Primeiro comunicação: eu não tenho dúvida com o que nós temos hoje é possível existir uma aproximação ou uma interação ou um contato entre professor e aluno tão grande ou maior do que no processo tradicional presencial, então não é por falta de tecnologias que um aluno deixa de estar próximo no contato, o tempo que ele quiser, mesmo ele estando separado fisicamente.</p>
CE1	<p>Menciona a necessidade do gerenciamento da comunicação</p> <p>eu monitoro as turmas, porque eu entro em todas elas. Uma vez por semana eu entro, pra ver como está na sala de aula..para ver se tem as informações..</p>

Fonte: dados da pesquisa

O termo conhecimento é utilizado com diversos significados na fala dos entrevistados, dependendo do contexto, como mostra o quadro nº 26. Porém, quando se fala sobre o conhecimento que é necessário para transmitir credibilidade ao aluno, ele pode ser dividido de duas maneiras: O conhecimento

sobre a disciplina, e o conhecimento sobre o sistema do ensino a distância; sendo ambos necessários para que o conhecimento seja construído pelo aluno.

Quadro nº 26 – Análise sobre a categoria Segurança, na análise temática de Conhecimento - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T2	Avalia o conhecimento do conteúdo da disciplina pelos tutores e professores conhecimento por parte do tutor e do professor eu acredito que seja o suficiente para oferecer para a matéria para a disciplina (...)
T5	Destaca a auto- percepção sobre a didática da disciplina, e do conteúdo Eu tinha conhecimento sobre a didática da disciplina, e tal e conhecimento sobre o conteúdo. (...)
P2	Menciona a necessidade de conhecimento sobre a tecnologia do ensino na modalidade EAD (...) que tipo de conhecimento ele tem que ter a respeito da tecnologia do ensino? Eu acho que ele vai ter primeiro (..) que entender que disponibilidade tecnológica ele vai ter para poder utilizar.
CL1	Menciona a necessidade de conhecimento na disciplina para o aluno participar do processo seletivo da Tutoria existe uma série de exigências para que o aluno ele se candidate a tutoria, uma das exigências está associada a sua formação, outras associadas ao nível que ele se encontra. O bom seria se todos já estivessem fazendo mestrado, e outra exigência é relacionada ao domínio do conhecimento da área que ele está atuando, que a partir de um determinado período é específico.
CE4	Menciona a necessidade conhecimento na disciplina para atuar como tutor do ensino a distância (...) tem pessoas que realmente não tem perfil pra tutoria.. eles não sabe as vezes dialogar com o aluno, não tem conhecimento das disciplinas, (..). Usam frases que não dizem nada do tipo: está correto.

Fonte: dados da pesquisa

Através dos depoimentos dos entrevistados, verifica-se a ocorrência de aspectos relacionados à transmissão de credibilidade que estão relacionados com a busca de qualidade no curso. Os aspectos mais referenciados envolvem o cumprimento das responsabilidades por parte de cada um dos sujeitos envolvidos; a seleção de pessoal qualificado e demonstração das competências e capacidades de tutores e professores aos alunos; a comunicação entre os próprios alunos, e destes com os professores e tutores, e com a coordenação.

4.1.5 – Empatia (sujeito 1)

A dimensão da Empatia, através das unidades Encontros, e Contato, foram citadas no texto dos professores, tutores e coordenadores 155 vezes, atribuindo-se uma porcentagem de 2,7 %, se caracterizando como a menos recorrente em

relação às outras dimensões. O quadro nº 27 mostra os dados referentes à dimensão de Empatia no corpus do sujeito 1.

Quadro nº 27 – Análise da categoria de Empatia conforme sujeito 1: (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	Frequência Geral - Sujeito 1	Percentual geral (%) - Sujeito 1	Coordenadores Locais		Professores		Tutores	
					Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)
Empatia	Acessibilidade ao aluno	Encontros	62	1,1	10	0,85	21	0,91	23	1,5
		Contato	93	1,61	20	1,71	27	1,17	41	2,57
	1	2	155,0	2,7	30	2,56	48	2,08	64	4,07

Fonte: dados da pesquisa

Apesar de ter sido a menos mencionada, existe uma saturação neste conteúdo que se refere a uma preocupação com o entrosamento entre os tutores, professores, e a coordenação, com os estudantes, como mostra o quadro.

Para mostrar a análise temática “contato” foi elaborado o quadro nº 28.

Quadro nº 28 – Análise sobre a categoria de Empatia sobre a análise temática “contato” - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
P2	Menciona a preocupação em relação a necessidade de contato com o aluno ...o aluno sente carência de relação, ele sente necessidade de ter contato com o professor, de ter contato com o tutor, como é que a gente resolve isto?
T4	Menciona a necessidade de envolver os alunos para uma participação efetiva Eu acho que eles têm que fazer o aluno participar, né?! Entrar no ambiente virtual, participar discussões, sempre estar em contato, não deixar o aluno mais sozinho do que ele já fica .
T2	Percebe que a possibilidade de contato através da plataforma de ensino ainda é limitada Se você pensar na interação somente em chat, e-mail e tirar dúvidas isso aí você consegue fazer hoje. (...) mas eu acho que a proposta do ensino a distância tem que ir além disso. Algo que você consiga ter mesmo o contato com o aluno e professor.
CL2	Menciona a necessidade de contato com os alunos Para mim isso é fundamental esse contato (...), isso é do ser humano. (...) um professor tem que ter, se ele não tem, ele tem que procurar construir isso. (...) tem que se aproximar e tal, (...)isso tem que existir.
CE2	Relaciona a dimensão da empatia com a dimensão da responsividade e a nossa preocupação constante é no aspecto (...) de deixar uma palavra. Que você não deixe passar uma semana, não deixe o aluno esperando. Porque isso é um fator que contribui pra você estimular esse aluno.
CE1	Relaciona a dimensão da empatia à questão da comunicação a cada semestre a gente faz um mapa das pessoas que não estão interagindo por turma, a gente levanta o nome dessas pessoas, e designa uma pessoa que faz o contato. Manda e-mail, pra saber os motivos que levaram essa pessoa a não estar interagindo.

Fonte: dados da pesquisa

Os encontros presenciais também são caracterizados como um momento importante do curso, no sentido de dar uma atenção especial ao aluno. Isto fica evidenciado no quadro nº 29.

Quadro nº 29 – Análise sobre a categoria de Empatia sobre a análise temática “Encontros” - contexto, e depoimento do sujeito 1: (a UFV)

Entrevistado	Contexto, e depoimento
T3	Relata momentos de sociabilidade durante os encontros presenciais no encontro presencial, as pessoas te procuram, e passam a te chamar assim pra uma maior interação fora do ambiente acadêmico, é, então, te convidam pra ir na cidade deles, (...) te apresentam pessoas da família, contam problemas que a pessoa teve, seja de saúde ou seja de trabalho, então há uma interação também maior (...)
P1	Revela a importância e o significado que possui o encontro presencial para o curso (..) é bastante saudável você ver a cara da pessoa com quem você trabalha, então se você fica o tempo todo só trabalhando através de computador e não tem nem idéia de como é a performance, né?! Como que é o jeito da pessoa, isto é muito ruim. Então estes momentos presenciais eles são extremamente significativos de aproximar as coisas, isto é extremamente relevante (...) e eu fico imaginando eu como professor, que sou o único professor, tenho esta curiosidade de conhecer os meus alunos, eu fico imaginando os alunos também tentando identificar o seu professor. Isto é uma curiosidade até, eu acredito que estes encontros eles têm várias funções, e na maioria da vezes o povo esquece inclusive da questão da sociabilidade, da interatividade, do conhecer, simplesmente do apertar uma mão, que isto aí é muito importante, você conhecer a pessoa com quem você lida, com quem você trabalha, então estes momentos eu acho que eles são ímpares dentro deste processo, ele realmente se faz necessário, se pudesse ser feito um maior número de vezes inclusive ele seria muito significativo, isto é de extrema importância e é muito gostoso, e dá para a gente perceber a satisfação do aluno quando você vai atendê-lo lá no pólo onde ele está.
P5	Mostra a importância do encontro presencial para avaliar o nível de interesse dos alunos Mas os encontros presenciais ajudam você (...) se mostrar, sentir nos alunos como é que eles estão, qual que é o nível de interesse (...)
CL1	Mostra a importância dos encontros presenciais Uma atenção que o ensino a distância tem que ter é em relação aos encontros presenciais, eu acho que quanto mais encontros presenciais forem oportunizados melhor. (...) o encontro presencial não pode ser apenas aula, ele tem que oportunizar essa troca, esse diálogo através de dinâmicas, através de discussões, através de bate-papo...
CE1	Ressalta a importância dos encontros presenciais Nos encontros presenciais a gente procura também mostrar a importância do envolvimento (...) há um processo de valorização naquele momento em que eles estão ali, e a gente não pode esquecer o seguinte, o processo do ensino a distância é um processo muito frio as vezes.

Fonte: dados da pesquisa

Com base nos depoimentos, a acessibilidade ao aluno do curso, conforme os professores, tutores e coordenadores, se relaciona com a qualidade no curso na medida em que itens como o relacionamento entre os participantes, as conversas durante encontros presenciais, o interesse dos alunos, e a busca pela participação dos alunos são considerados. A categoria de empatia, na visão dos educadores, faz parte de um curso a distância com qualidade de uma maneira singular, permeando outras dimensões da qualidade em serviços.

4.1.6 - Discussão dos resultados parciais – sujeito: tutores, professores e coordenadores UFV

A análise da Tangibilidade mostrou a importância que os aspectos tangíveis possuem para que o curso tenha condições de realização. Foram problematizados a diferença entre a estrutura dos dois pólos da UFV (Viçosa e Florestal), a necessidade de uma infraestrutura na cidade em que os alunos residem, além da necessidade de uma biblioteca que atenda aos alunos. O item relativo ao pessoal (Recursos Humanos) merece destaque, já que mostra a maior preocupação dos professores, tutores e a coordenação: o aluno.

A problematização de aspectos de instalações físicas, do Pólo Florestal é notada na representação dos tutores, indicando que as instalações ainda não se encontram num nível adequado em termos de infra-estrutura e de acesso a conexões de internet. Conforme observação, e análise das fotografias e filmagens realizadas em ocasião dos encontros, a comparação entre a infra-estrutura do Pólo Viçosa e o Pólo Florestal faz com que seja evidenciada uma diferença. Visualmente, os prédios e instalações do pólo Florestal são mais antigos, e rudimentares. As salas de aulas deste pólo, com todo aparato de cadeiras, ventiladores, quadro negro, giz, cortinas, janelas, o próprio piso, possuem aspectos de limpeza apesar de parecerem antigos. Já os banheiros, conforme observação sistemática, nem sempre foram encontrados na melhor condição de higiene possível. A estrutura física do pólo Viçosa é considerada boa. Como ela é mais caracterizada na fala dos alunos deste pólo, portanto, foi descrita na análise deste sujeito. No aspecto específico de conexões de internet, o quadro mostra que os coordenadores locais do curso se preocuparam bastante com este quesito, o que não ocorreu no grupo controle dos coordenadores externos, onde apenas uma vez foi mencionada essa questão, e de forma positiva. Contudo, a Infraestrutura necessária para um curso a distância, conforme os professores, vai além da infra-estrutura dos pólos. É referenciada uma necessidade de infra-estrutura nas cidades onde residem os alunos que estão ligados a um determinado pólo. Isto se deve ao fato de que boa parte dos alunos que estão

ligados a um determinado pólo presencial não residirem na cidade - pólo. Inclusive é incitada a necessidade de políticas públicas educacionais na qual o estado, através do ministério da educação e as prefeituras, poderiam ampliar a disposição de laboratórios de informática para esta modalidade de curso do ensino superior.

Como comentado anteriormente, o grande destaque dos depoimentos sobre os equipamentos, foi em relação à plataforma virtual de ensino, o pvanet. Foi observado que desde o início do curso, em 2006, até o início do ano de 2010, a plataforma virtual de aprendizagem evoluiu. Apesar disto, é mencionado que alguns ajustes ainda são necessários. O sistema de e-mails permite a vinculação a um e-mail externo que a maioria dos tutores entrevistados costuma se utilizar para um gerenciamento mais eficaz. A forma síncrona, o chat da plataforma, não é utilizada, e por isto o atendimento on-line dos tutores é realizado pelo aplicativo MSN. É necessária a utilização de uma planilha externa da plataforma para computar as notas dos alunos, para daí então serem lançadas pelo professor no sistema de gerenciamento de notas, o sapiens. A padronização da plataforma em seus diversos mecanismos: Agenda, avisos, fórum, e-mail, sala de aula, em cada uma das disciplinas tem sido uma preocupação da coordenação. Somente através desta padronização, o aluno terá condições de achar facilmente o material que precisa, e programar seus estudos. Cabe mencionar que a plataforma de ensino virtual utilizada para o curso piloto foi desenvolvida na própria universidade. A grande maioria das outras IFES que compõem o projeto piloto se utiliza de uma plataforma padronizada chamada Moodle, que é um software livre. O fato de a UFV possuir a sua própria plataforma virtual de ensino pode trazer vantagens em customização. De fato o próprio pvanet possui em seu layout um local que se destina a receber sugestões para possibilitar melhorias no próprio sistema, a partir da opinião dos usuários.

Sobre o pessoal (recursos humanos); ao se referirem ao aluno do curso de bacharelado de administração a distância, os educadores do curso caracterizam o perfil deste aluno como sendo diferente dos alunos do curso presencial, e portanto caracterizado por motivações distintas.

Ao problematizar o aluno do ensino a distância, os professores e tutores percebem as necessidades e expectativas do aluno como um fator crítico.

É notório ainda no corpus deste sujeito, nesta subcategoria, a percepção sobre a falta de uma capacitação adequada para lidar com o ensino a distância por parte dos agentes deste sujeito. Pelo conteúdo manifesto, o que se repete entre o sujeito em análise, é o fato de a capacitação ainda não estar num nível desejável. Apesar disso, através da observação sistemática, foram verificadas inúmeras reuniões que aconteciam regularmente com a coordenação demonstrando um esforço importante na orientação dos educadores (professores e tutores).

Já sobre os materiais de conteúdo, verificou-se que qualidade percebida sobre as apostilas nem sempre foi boa. As indicações sobre a possibilidade e necessidade de se trabalhar mais com vídeos no ensino a distância são recorrentes. A falta de acesso aos livros, e de uma biblioteca atualizada, de apoio, no pólo presencial, é vista como uma necessidade básica. A apostila não é o único material de auxílio ao estudo. Existem slides, aulas narradas, e artigos disponíveis no sistema; assim como discussões em fóruns on-line.

Apesar de os serviços serem caracterizados como intangíveis, (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY; KOTLER 1988) a percepção deste sujeito de pesquisa mostra uma grande preocupação na realização do curso no quesito Tangibilidade. Segundo professores, coordenadores e tutores, muitas das condições necessárias para a realização do serviço, para que o curso forme pessoas, e favoreça o aprendizado, só podem ser conseguidas com recursos advindos de aspectos tangíveis. Ou seja, apesar de não haver possibilidade de tocar na educação, como um artefato físico, e nem ser possível estocar o conhecimento, como menciona Kotler (1988), os equipamentos são essenciais para o desenvolvimento desta modalidade, tendo em vista as discussões analisadas.

Contudo, as referências em relação aos aspectos tangíveis do curso se configuram no ponto mais citado por estes participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV. A marca é de 2075 citações que representam 36,64 % na fala dos entrevistados. A importância

desta dimensão da qualidade, conforme este sujeito passa por diversos aspectos específicos desde a infra-estrutura até a percepção deste sujeito de pesquisa sobre ele mesmo, em termos de capacitação.

Na análise da dimensão da Confiabilidade foram destacados aspectos facilitadores e dificultadores da ocorrência do curso na modalidade a distância, além da percepção positiva em relação aos cursos de instituições federais de ensino superior. De maneira geral, os aspectos destacados mostram que a percepção dos entrevistados revela que:

- a aprendizagem no curso é percebida como uma realidade.
- O aprendizado nesta modalidade carece de maior necessidade de disposição, disciplina, e capacidade de auto-planejamento do que na modalidade presencial.
- A instituição de ensino superior federal, é percebida como confiável.
- A avaliação do curso é indispensável.

Se as expectativas definem a qualidade em serviço no caso de não haver experiência prévia com o serviço (Cronin e Taylor, 1992), o fato de o curso de bacharelado em Administração na UFV, ser um curso piloto, faz com que as expectativas sejam muito importantes para entendermos a opinião dos sujeitos de pesquisa. No caso dos professores, tutores e coordenação, é reconhecido que a boa impressão prévia que se tem sobre a UFV, afete a expectativa sobre o curso.

A análise da Responsividade mostrou que a capacidade de resposta no curso está mais associada ao trabalho dos tutores. O que se observa, de maneira geral, é que a responsividade é uma preocupação dos tutores, professores e coordenadores. E de maneira geral, os tutores acreditam que, a presteza é melhor quando existe o tutor especialista. Apesar disso, o tempo exigido para disponibilização das notas após a aplicação das provas, parece ser pequeno para um feedback efetivo aos alunos, conforme os tutores. De qualquer maneira, esta “disposição de ajudar”, conforme Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), é compartilhada pelo sujeito 1, e orienta suas ações. A capacidade de respostas demonstra ainda, estar associada à dimensão de Empatia.

A análise da segurança revela a sobrecarga no trabalho dos professores, já que os relatos mostram que eles estão envolvidos numa série de outras atividades além de trabalharem nesta modalidade de ensino.

É verificado também a importância do conhecimento não só do conteúdo das disciplinas, mas também sobre o sistema. Pela análise, o fato de o professor não manter uma comunicação tão próxima do aluno, faz com que o papel do tutor seja ainda mais ativo. Foram observadas algumas reclamações por parte de alguns alunos, durante o período de atuação como observador participante, na qual alguns alunos, em determinados momentos, se mostraram inseguros ao perceber um certo afastamento por parte de alguns professores. A figura do professor parece ter, para estes alunos, uma garantia maior de credibilidade nas informações demandadas, do que a palavra do tutor. Os tutores verificam que os próprios alunos possuem certa dificuldade de se comunicarem entre si, o que atrapalha o desenvolvimento dos trabalhos em grupo. Na fala dos coordenadores, destaca-se que mesmo com as possibilidades de aproximação advinda da tecnologia, a comunicação precisa ser gerenciada.

No estudo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), no que diz respeito à relativa importância de cada uma das cinco dimensões do serviço, a Segurança é a segunda mais importante dimensão para as empresas analisadas, diferente do que ocorre nesta análise. Porém, a análise desta dimensão, neste estudo empírico, revela que a maior parte do que está relacionado à segurança, está também associado às dimensões de tangibilidade, confiabilidade, e empatia, no curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

A análise da empatia mostrou que os Professores, tutores e coordenadores consideram os encontros presenciais como um momento importante, onde é evidenciado o relacionamento interpessoal. Essa intenção declarada de buscar uma aproximação maior com o aluno, sobretudo presencialmente nos encontros destinados às aulas e avaliações está muito relacionada ao que determina o estudo de Versuti (2004); sobretudo no que se refere ao que o autor considera como valorizar a preocupação com as pessoas.

Em geral, as percepções dos Professores, Tutores e coordenadores entrevistados fazem apontamentos na qual foi possível identificar a quantificação de freqüência em relação às dimensões da qualidade, conforme o quadro nº 30 .

Quadro nº 30 – Ordem de citação das dimensões da qualidade em serviços conforme sujeito 1: (a UFV)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	freqüência	Percentual (%)
1º - Tangibilidade	2075	36,64
2º - Confiabilidade	1282	22,14
3º - Segurança	263,0	4,6
4º- Responsividade	174,0	3,0
5º- Empatia	155,0	2,7

Fonte: dados da pesquisa

As unidades de análise pesquisadas indicam significados e critérios importantes para se balizar as dimensões da Qualidade no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, conforme o sujeito 1.

4.2 - O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 2: Os alunos do curso

Foram entrevistados onze alunos do curso. Para efeitos de análise as duas categorias (alunos do Banco do Brasil, e alunos da demanda social) foram incluídas juntas porque fazem parte do mesmo sujeito de pesquisa. Verificou-se que as entrevistas deste sujeito não apontaram diferenças significativas entre as duas categorias, mostrando unidade na representação do mesmo sujeito.

A análise sobre as entrevistas dos alunos segue de forma padronizada, através do quadro nº 31, conforme as categorias das dimensões da Qualidade.

Quadro nº 31 – Quadro geral de análise das dimensões em Qualidade de serviços conforme o sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	14	0,72
		Conexão de internet	24	1,2
	Equipamentos	Computadores	11	0,57
		Recursos	4	0,21
		Pvanet	61	3,12
	Recursos Humanos	Professores	95	4,9
		Tutores	33	1,75
		coordenação	19	0,98
	Materiais de conteúdo	slides	9	0,46
		apostila	46	2,4
		vídeo	10	0,52
		livro	10	0,52
	4	12	336	17,36
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	178	9,21
		Aprendizagem	239	12,27
	1	2	417	21,48
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback	114	5,93
	1	1	114	5,93
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno	Comunicação	36	1,83
		Conhecimento	40	2,03
	1	2	76	3,86
Empatia	Acessibilidade ao aluno	Encontros	43	2,2
		contato	17	0,88
	1	2	60	3,08

Fonte: dados da pesquisa

4.2.1 - Tangibilidade (sujeito 2)

A dimensão de tangibilidade foi analisada de acordo com as mesmas subcategorias: Instalações físicas, equipamentos, recursos humanos, e matérias de conteúdo.

É conveniente salientar que na fala dos entrevistados, nem sempre quando eles se referem às subcategorias destacadas em questão, eles estão atribuindo a conotação de verificação da aparência da unidade de análise. Ainda assim, pelo fato de estarem se referindo aos aspectos tangíveis do curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, assim como na análise do

primeiro sujeito, optou-se por se considerar as freqüências e o percentual destas unidades de análise pesquisadas no corpus.

A dimensão da tangibilidade conforme a percepção dos alunos foi analisada separadamente conforme cada uma das subcategorias.

Em relação à subcategoria instalações físicas, as unidades de análise selecionadas se compõem em: estrutura física, e conexões de internet, como mostra o quadro nº 32.

Quadro nº 32 – Análise da subcategoria de Instalações físicas conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	DAS DA	SUBCATEGORIA	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Tangibilidade		Instalações físicas	estrutura física	14	0,72
			Conexão de internet	24	1,2
Total	1		3	38	1,92

Fonte: dados da pesquisa

Conforme verificado, as instalações físicas, neste quesito, representam um aspecto tangível não tão relevante em termos numéricos (38 citações, e 1,92 %).

A este respeito, destacam-se alguns depoimentos dos alunos:

E 10 : (...) a estrutura é boa, muito boa ...

E 8 : (...) sobre a estrutura não tem nem o que ver...

Há menções significativas que podem ser relacionadas às instalações como estrutura física de propriedade do aluno, ou seja, aquilo que abrange o ambiente de estudo que ocorre em seu próprio domicílio.

E6- eu vou assistir, mas eu vou assistir oito horas da noite.. esperar os meninos dormir... aí você vai toma um banho relaxa.. você vai de oito às dez, no horário que você quer assistir .

E 9: você estuda focado naquilo que você precisa aprender. Eu estudo menos tempo, mas eu aproveito o tempo que eu estudo. Quando eu vou estudar, eu desligo tudo. Não tem TV, não tem celular. Hoje sou eu, apostila, o caderno e internet.

E11: Vejo o curso a distância muito mais difícil, talvez por que hoje eu tenho (..) marido, filho... todo mundo vive nesta correria louca, você pode estudar de noite (...) nos seus intervalos, adequar sua vida de acordo com seu tempo.

Já quanto às conexões de internet, muitas das citações se referem à conexão de internet do próprio aluno, e não da UFV. Porém, o fato é que, como o curso é a distância, ele depende não só dos equipamentos de informática, mas como da disponibilização do serviço de internet, caso contrário, o processo se torna difícil, como salienta o aluno abaixo:

E1 : “(...) fui transferido mais uma vez, fiquei sem internet, aí a comunicação, ficou mais difícil ainda. Porque eu acabei mudando (...) então assim a internet era muito difícil (...) eu ia até uma lan house, copiava pra pen drive pra depois voltar pra casa passar pro notebook, porque eu não tinha internet no notebook, pra poder resolver as avaliações. Então assim, depois que eu já estava habituado a fazer um tipo de coisa eu tive que reacostumar um ano e dois meses mais ou menos a ter que estudar dessa forma, duas horas por dia na lan house e depois mais um pouquinho em casa trazendo as informações da lan-house pro computador de casa. (...)Tudo fica comprometido porque é complicado, faltou a internet, você está a pé praticamente...

E 6 : Olha, a desvantagem, não tem muito não, mas quando acontece um problema com a internet.. E aí as vezes naquele horário as vezes pode dar algum problema para você por a internet não estar funcionando..

Portanto, conforme os alunos do curso, a qualidade do curso depende do nível de qualidade dos prestadores de serviço de internet que os alunos utilizam. Ou seja, os provedores de acesso à internet dos alunos, impactam diretamente na qualidade do curso. Além disso, a estrutura em geral da universidade está também associada à qualidade do curso. E para tanto, a instituição que oferece o curso deve possuir uma central de processamento de dados confiável. Outro ponto importante que passa a qualidade do curso, conforme os alunos é o preparo do ambiente de estudo para garantir condições de concentração e aprendizagem.

Sobre a subcategoria de equipamentos, as unidades analisadas foram computadores, recursos, e as facilidades da plataforma de ensino: (e-mail, chat, fórum) ; como relaciona o quadro nº 33.

Quadro nº 33 – Análise da subcategoria de equipamentos conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Tangibilidade	Equipamentos	Computadores	11	0,57
		Recursos	4	0,21
		Ambiente virtual de Aprendizagem	61	3,12
total	1	3	76	3,9

Fonte: dados da pesquisa

Os alunos demonstram que os equipamentos são necessários para o bom desempenho no curso. Tanto os móveis, cadeiras e mesas, recursos audiovisuais como os projetores, datashows, notebooks e computadores auxiliam o bom andamento das aulas, apresentação de trabalhos durante os encontros presenciais. Em observações realizadas, as principais dificuldades relatadas eram relacionadas á existência esporádica de vírus virtuais, lentidão do sistema, mau funcionamento, e não funcionamento de computadores.

E6 - o caso de as vezes seu computador pode dar algum problema.. Você estar esperando, e tem algum teste pra ser enviado, aí tem o horário.. e a gente sempre deixa pra última hora , quase todo mundo faz isso.

Observa-se que a interação on-line ocorre principalmente através de recurso externo à plataforma de ensino virtual:

E8 - O nosso grupo usa o MSN mesmo, porque até alguns problemas .. as vezes eu entro no chat (do PVANET), e aparece lá que o colega está, aí você digita alguma coisa, e não recebe resposta ou.. o chat do pvanet eu acho que não está legal não ...

E9 – (...) a gente usa mais o MSN, o MSN é bem mais dinâmico pra todo mundo, bem melhor. A gente fala, a gente junta a galera, a gente tem o MSN de

todo mundo do grupo, então você entra ali, já abre o PVA Net, o MSN já está ligado, (...)no MSN, é rápido.

Os alunos do cursos ressaltam, neste aspecto de equipamentos, que a qualidade do curso depende de um aparato tecnológico confiável por parte da instituição, e que os computadores pessoais dos alunos também precisam atender às necessidades de um curso a distância. Conforme os alunos, uma plataforma virtual de ensino que facilite a comunicação on-line também é um critério que influencia na qualidade do curso.

Em relação á subcategoria Recursos Humanos (pessoal), na visão dos alunos, foi a que obteve maior índice de recorrência na fala dos entrevistados, com uma freqüência de 147 citações ao todo, e 7,63 no percentual do corpus em análise, como mostra o quadro nº 34.

Quadro nº 34 – Análise da subcategoria de Recursos Humanos conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Tangibilidade	Recursos Humanos	Professores	95	4,9
		Tutores	33	1,75
		coordenação	19	0,98
Total	1	3	147	7,63

Fonte: dados da pesquisa

É cabível notar que o diário de campo relata algumas conversas entre alunos e tutores nas quais muitos alunos chamam os tutores de professores. Observa-se ainda que os tutores do ensino a distância, na UFV, também são chamados de monitores pela coordenação.

E5 – (...) eu acho que a gente não pode questionar nunca a competência dos nossos professores.. porque tudo isso ajuda.. e até professores bons assim acessíveis, né?! sempre ali numa boa te explicando..

E11 - um curso de qualidade deve ter (...) professores excelentes, nós temos tutores excelentes e quando o PVANET “enterra” ai agente liga, manda email, ai então a gente tem esse apoio de ter um pessoal de qualidade (...)

Em relação à subcategoria de recursos humanos, do ponto de vista dos alunos, os critérios que denotam a qualidade do curso são: competência, acessibilidade, capacidade de entender e explicar, e capacidade de ouvir o aluno.

A subcategoria “materiais de conteúdo”, em diversos aspectos se mostra importante. Na fala dos entrevistados ela é bastante recorrente, com setenta e cinco citações e um percentual de 3,9 por cento, como se vê no quadro nº 35.

Quadro nº 35 – Análise da subcategoria de Materiais de conteúdo conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Tangibilidade	Materiais de conteúdo	slides	9	0,46
		apostila	46	2,4
		vídeo	10	0,52
		livro	10	0,52
total	1	4	75	3,9

Fonte: dados da pesquisa

Alguns depoimentos ressaltam aspectos importantes no que se refere aos materiais de conteúdo, como:

E5- Tem até a questão do material, porque nos já tivemos matéria aí que a apostila foi só pra gastar tinta e papel, ela não contribuiu. É principalmente as matérias mais teóricas... Teve uma apostila que não valeu.. então se o material é bom, ele te ajuda a estudar sozinho, (...) Mas quando você não entende nada as vezes, quando não consegue te passar nada... então eu acho seguinte.. que tem que ter material didático bom; fica fácil , fácil entre aspas.... mas é um caminho...

E 4- antigamente era mais apostila e pronto. (...) E aí depois vieram aqueles Power points, vieram os flashes, (...) Essas vídeo-aulas, eu percebo que,(...) no início os professores tinham um pouco de resistência de trazer a vídeoaula, exatamente porque eles queriam que a gente fosse mais autodidatas. A vídeoaula acaba sendo o professor ali na sua frente, né, falando, explicando, parece que eles não queriam isso, queriam forçar a gente a ler, entender, procurar e tal, mas foi um ganho, eu acho que foi um ganho muito grande. Nossa muito grande!

E7- Eu acho que as apostilas deveriam ser mais bem estruturadas porque nem sempre elas são boas. Os professores deveriam ter acesso às apostilas antes que as aulas começassem, (...) mas às vezes a apostila está muito falha, aí o professor busca um livro, alguma outra coisa, nem todo mundo compra o livro, porque ele deixa de ser obrigatório, às vezes a gente compra o livro e a apostila está tão ruim, só que como no início do semestre libera-se a apostila, ou seja já teve um custo com aquilo, então a apostila tinha que ser melhor trabalhada também, pra ver se aquele professor se adapta àquele tipo de apostila porque não é o professor que faz a apostila. Então, (...) de repente, o professor fazer a sua própria apostila, de repente seria mais interessante, não sei como funciona isso, mas eu acho que cada pessoa poderia (...) escolher o material com que eles fossem trabalhar, é isso que eu estou querendo dizer.

Do ponto de vista do aluno, a qualidade do curso no que se refere aos materiais de conteúdo sofre influência de diversos fatores como: A capacidade da apostila promover o estudo/aprendizado autônomo; a possibilidade dos materiais de estudo se complementarem; o uso enfático dos sentidos pelo estímulo através de recursos áudio-visuais; capacidade de exemplificação da matéria dentro da realidade do aluno; permissão ao aluno de escolher o material orientador do estudo; além da necessidade de adaptação do material padrão do curso à necessidade da disciplina, pelo professor, antes do início do período letivo.

4.2.2 – Confiabilidade (sujeito 2)

A confiança se traduz como análise temática em aspectos relacionados à confiança e precisão no ensino: entendimento da matéria, no preparo das aulas, experiência anterior da UFV, e a confiança que vai haver resposta precisa ao aluno quando este precisar. Estas respostas podem ser tanto da secretaria, quanto da coordenação, quanto às respostas solicitadas aos professores, e aos tutores.

Na dimensão da confiabilidade ainda foram buscados aspectos de confiança e precisão no que se refere à análise temática da aprendizagem. Estão aí relacionadas neste quesito, o contexto dos estudos, provas, avaliações, testes on-line, ou seja, aquilo que contribui para que o conhecimento tenha sido

processado, trabalhado e construído. Os dados obtidos estão disponibilizados no quadro nº 36.

Quadro nº 36 – Análise da categoria de Confiabilidade conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	178	9,21
		Aprendizagem	239	12,27
Total	1	2	417	21,48

Fonte: dados da pesquisa

A confiabilidade, através das unidades de análise em questão, se mostra como a dimensão mais recorrente no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, com uma freqüência de 417 citações, e um percentual de 21,48 % na fala dos entrevistados.

Os depoimentos abaixo estão relacionados à dimensão de confiabilidade no aspecto de aprendizagem.

E7 - eu nunca fiz o curso com a intenção só de formar não. (...) algumas coisas realmente inseriu, consigo ler artigos técnicos, entender jornal, acho fantástico, (...) eram coisas que você não tinha nem idéia de como estava se passando e hoje em dia eu consigo ler melhor, coisa técnica de administração.

E4- Eu trabalho diretamente com administração, administração pública, mas é administração, e isso tem me ajudado demais da conta, as noções de gestão (...) enfim...

E5 - era isso que eu buscava no curso, entendeu? Mesmo (...) sem noção de como seria pra eu absorver o aprendizado, o conhecimento... É isso que eu buscava.. A gente acaba realmente tendo conhecimento. Ainda mais que eu trabalho no administrativo, então tem certas coisas que tem a ver..

E1- Eu acho que principalmente no meu serviço, eu acho que tem ajudado bastante as coisas que a gente tem aprendendo aqui com as coisas que a gente lida lá no serviço dia-a-dia, né? Hoje eu sou gestor de uma equipe (...)

sou responsável por uma carteira de clientes. Então assim, tudo que a gente vem aprendendo em Marketing, “Opa isso aqui eu posso mexer”. Em gestão de pessoas “Ah opa! Espera aí”, eu tenho que tratar assim meu funcionário, (...) várias coisas que a gente vem aprendendo inclusive de planilhas mesmo de planejamento , estratégia, isso tudo já veio dando uma forma de melhorar lá dentro do que eu estou fazendo hoje, na minha função dentro do banco , tem colaborado bastante.

É comum na fala dos entrevistados que ocorra comentários que associam a confiabilidade à perspectiva de carreira.

E8 - todo curso que a gente faz (...) indiretamente tem uma pontuação (...) dentro das funções (...) pelo fato de estar cursando, hoje eu tenho uma função que não é inicial. Já passei pelo caixa, sou assistente de negócios, (..) na concorrência, só o fato de eu estar cursando o curso de administração já me jogou para os primeiros colocados entre os candidatos. Priva-se muito por isto, pelo conhecimento.. por tudo (...) que o conhecimento possa gerar de incentivo na agencia..

E6- (...) vou ter uma gratificaçãozinha, uma porcentagem da graduação, e depois tem a especialização que tem um acrescimozinho.. então aí que eu pretendo terminar o curso de graduação e fazer especialização. E depois ver o que acontece (...)

Há comentários sobre um certo receio da percepção desta confiabilidade, por parte de outras pessoas, ou organizações.

E1- Espero que realmente tenha valor lá fora também, o curso a distância, que pra muitos é : “Nossa você fez a distância”! Não é (..) presencial. Eu não sei como é o diploma do curso à distância, se vem especificado “curso de administração à distância”; se vêm sem a cláusula “à distância” que eu acredito que deve ser um paradigma ainda pra muitas pessoas quebrar ainda, né?! “Á distância ”, não, não deve ter aprendido nada, foi lá fazer prova pronto e acabou, né ?!

E8 – (...) será que vai ter a mesma validade? Será que vai ter o mesmo reconhecimento? Esse era o medo. Medo inicial de estar fazendo a faculdade.. porque era uma coisa que eu queria mas será que vai ser reconhecido? é ou não é ? mas como diz.. vamos pagar pra ver, né ?! vamos pagar pra ver.. Então aí eu fiz a inscrição aí ..

Para os alunos do curso, o que mais impacta na qualidade do curso a distância são os seguintes fatores associados à confiabilidade: A confiança de que o aprendizado é real; a possibilidade de que o aprendizado traga benefícios para a carreira; a possibilidade de realização pessoal; a confiança de que o diploma será reconhecido por terceiros; a confiança de que a modalidade a distância não caracterize um curso como de menor qualidade.

4.2.3 – Responsividade (sujeito 2)

A dimensão da Qualidade em serviços de “responsividade”, neste trabalho, foi caracterizada como presteza nas respostas ao aluno. A capacidade de resposta ao aluno passa qualidade do feedback em relação ao aprendizado.

A ocorrência total de palavras e expressões relacionadas á responsividade, é mostrada no quadro nº 37:

Quadro nº 37 – Análise da categoria de Responsividade conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno	Feedback	114	5,93
total	1	1	114	5,93

Fonte: dados da pesquisa

As 114 citações, com uma freqüência de 5,93 % em relação a esta dimensão demonstram a preocupação dos alunos em relação a esta necessidade.

Em seguida, estão relacionados diversos depoimentos de alunos à este respeito.

E1 - A desvantagem é aquele negócio, (...) a questão das dúvidas mesmo, de você não conseguir tirar as dúvidas numa hora oportuna, né? Então você acaba talvez não encontrando o mesmo horário que o tutor pode te atender...

E2 – (...) dentro da proposta, perfeito, não tem nada que reclamar não. Agora, a dificuldade é isso aí...Quando as vezes pinta a duvida, as vezes não tem ninguém on-line, as vezes não é a hora , aí nesse momento, aí até que você

encontra alguém, pode se dissipar alguma parte daquela dúvida que você teve. E as vezes você retorna. (...) mas eu estava com uma dúvida aqui.. (...) isso aí atrasa um pouquinho o processo; interrompe o aprendizado...

A questão do feedback, também é particularmente citada em relação às avaliações realizadas.

E2 - Tem uma outra desvantagem, essa eu acho mais importante. (...) quando você faz uma prova presencial, aí você recebe a prova corrigida normalmente(..) Aí quando a gente recebe a prova, aí a gente tem condição então de ver onde a gente errou. (...) Eu sei que é praticamente impossível retornar com a prova pra cada um dos alunos com as considerações sobre o que foi errado e o que não foi. (...) por causa do numero de alunos e do numero de professores e tutores... (...) hoje eu sei quais as questões que eu respondi. Daí a uma semana ou duas, eu não sei. Isso prejudica o aprendizado. Mas pelo menos se a prova que eu fiz hoje, já hoje meia noite o professor hoje mesmo já tivesse (...) um gabarito.... Acho interessante, importantíssimo, porque aí sim você dá continuidade ao seu raciocínio, você se corrige... você volta na matéria(...)

O aluno do curso percebe que a capacidade de resposta, por vezes, pode ser um tanto limitada em detrimento da quantidade de tutores em relação ao número de alunos.

E5- (...)eu tento buscar informação assim.... mas se todo mundo sobrecarregar os tutores também (...) você já pensou se todo mundo da turma resolve ligar pra buscar a mesma informação ?

E2- As vezes a gente tem uma dúvida, e nem sempre pode ser solucionada ali on-line, as vezes por exemplo você tem uma duvida aí, eu sei que quando os tutores estão on-line .. todos eles são ótimos. Não tenha nenhum pra reclamar ... (...) toda vida me atenderam, não vou dizer assim que foram cem por cento porque tem que olhar também que eles estão lá com trezentos alunos conversando .. eles estão... você sabe disso..

Verifica-se que a capacidade de resposta, em disciplinas específicas, requer maior atenção ao aluno, como mostram os depoimentos abaixo:

E5- quando eu estava fazendo por exemplo estatística e matemática financeira nós estávamos com um professor dando aula particular pra gente.(...) Eu tenho dificuldade nessas matérias, então foi só através do professor

particular .. nós tínhamos uma turma assim de vinte pessoa aprendendo a matéria , então foi o que ajudou ..

E6- (...)a gente pegou muita aulas particulares aí de essa parte de matemática.

E9- Até agora pra gente,correndo atrás, muita aula particular, tem muito professor aí ganhando dinheiro aí em cima de nós, não estou brincando, isso é normal não é? Se o pessoal tem o conhecimento a gente está correndo atrás para aprender também. Tem que correr atrás do aprendizado pra sair bem na avaliação. Tem essa possibilidade, o pessoal de fora até reclama porque eles não têm professor disponível lá fora em todas as áreas.

A capacidade de resposta na visão do aluno é necessária através da resolução de exercícios resolvidos, de forma presencial, nas matérias em que eles possuem maiores dificuldades de aprendizado.

E1- É os “plantões tira dúvida”, isso foi muito importante porque assim (...) você vê o Professor (...) lá na frente passando a matéria. “nossa era só fazer isso, não precisava de eu ter feito aquilo tudo antes”, então assim pelo menos nos cálculos, o plantão tira dúvida está sendo muito proveitoso. Principalmente pra mim que moro longe (...), mas fica assim bem, muito bom(...) eles trazem tanto exercícios que já foram resolvidos nos testes, quanto exercícios novos pra poder te dar uma base do próximo...

E11- Plantão para Tirar Dúvidas? Eu amo ... por que na verdade mesmo eu conseguindo falar com tutor nestas matérias mais de cálculo, matemática, estatística, economia (...) nestes plantões tira dúvidas eu estou frente a frente e eu posso tirar minha dúvidas ali, para mim eles são importantíssimos. Eu tiro todas as minhas dúvidas nos plantões..

Portanto na visão do aluno, a qualidade do curso é impactada pela maneira em que ocorre o feedback, destacando-se os seguintes fatores associados à dimensão de Responsividade: A redução do tempo entre surgimento da dúvida e resposta; a redução do tempo entre realização de uma avaliação e emissão de feedback comentado; a duração e versatilidade do atendimento on-line; o número de encontros presenciais; a realização de momentos presenciais específicos para tratar da resolução de exercícios em disciplinas do âmbito matemático.

4.2.4 – Segurança (sujeito 2)

A dimensão da Qualidade “Segurança”, nesta pesquisa está associada a transmissão de credibilidade ao aluno no momento em que ele interage com os demais sujeitos. O quadro nº 38 mostra os dados referentes à dimensão de segurança, no sujeito 2 (os alunos do curso).

Quadro nº 38 – Análise da categoria de Segurança conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Segurança	credibilidade	Comunicação	36	1,83
		Conhecimento	40	2,03
total	1	2	76	3,86

Fonte: dados da pesquisa

A análise da dimensão da qualidade que se refere á segurança foi dividida em duas análises temáticas: A “Comunicação”, que se refere á transmissão de informações seguras e fáceis de serem entendidas; além da unidade de análise “conhecimento” que se refere a tudo que os professores e tutores precisam saber sobre a matéria e sobre o sistema para explicar para os alunos. Nesta dimensão da qualidade houve 76 citações , ou seja, um percentual de 3,86%.

Sobre o aspecto de conhecimento o depoimento abaixo mostra uma percepção que se relaciona à qualidade do pessoal do curso.

E5- “A gente acaba realmente tendo conhecimento. (...) Profissionais também treinados porque eu acho que são também pessoas ótimas . Então eles te passam o que ? confiança, informação, então eu acho que é um conjunto... ”

Os alunos do curso também atentam para a necessidade de disponibilização de informações de forma clara e segura:

E5 - como desvantagem (...) O desencontro de informações. Tem hora que, não por culpa do pessoal do pvanet; Mas que tem hora que todo mundo tem um monte de atribuições, e ali...há desencontro. Mas isso as vezes causa um problema pra gente. Igual a prova de (...) num dia eles colocaram três informações diferentes lá.

A comunicação entre os estudantes também é tida como um fator essencial para o bom desempenho dos estudos, sobretudo na realização dos trabalhos em grupo.

E7- (...) tem hora que é uma loucura, eu estou com o livro aqui, teclando aqui, aqui eu estou falando no Skype com o pessoal e consultando livro, é uma loucura, você não consegue falar com ninguém ao vivo, é bem difícil, é muito mais difícil, resumindo é bem mais difícil que o presencial. (...) Então, esse item comunicação tem que ter mais cuidado, é um ponto crítico, essencial.

O aluno percebe como sendo importante a necessidade de se fazer entender através da interação on-line.

E1- muitas vezes aquela dúvida que você teria pra poder perguntar na hora, se você vai passar aquilo por um e-mail ou por um MSN acaba você talvez não perguntando aquilo que realmente você queria perguntar, né?... Parece que fica um pouco assim...Perde um pouco a comunicação, porque quando você está falando pra pessoa, a gente tenta expor aquilo que realmente está com dúvida, mas na hora de transcrever aquilo pra um papel ou pra alguma redação, alguma coisa, às vezes não sai de uma forma tão clara que se a gente tivesse perguntando...

Outro aspecto destacado pelos alunos é a padronização no layout das disciplinas no ambiente virtual de aprendizagem, o pvanet, como se menciona no trecho citado abaixo:

E8- no segundo semestre já foi posto as matérias num layout normal, iguais. Basicamente se poderia mudar os nomes, mas assim diretamente hoje até com olho fechado você sabe onde está o quê. Pra achar as funções, etc. e tal..

Portanto, analisando a dimensão da Segurança, o que se percebe é que tanto o conhecimento, quanto o fluxo de comunicação, são itens de grande importância num curso de Administração na modalidade a distância, conforme os alunos deste curso. Conforme estes alunos, a dimensão da Qualidade em Serviços de Segurança influencia na qualidade do curso através de fatores como: O empenho e esforço realizado por tutores e professores percebido pelos alunos; o conhecimento dos professores e alunos sobre o sistema virtual e microinformática, o conhecimento dos professores e tutores sobre a matéria; a

divulgação de informações estratégicas de forma clara (datas de provas, testes, entrega de trabalhos, e a agenda do curso); a competência na comunicação escrita; a facilidade e disponibilidade de contato entre os colegas de grupo de trabalho; além da forma de disponibilizar as informações no layout do ambiente virtual de aprendizagem.

4.2.5 – Empatia (sujeito 2)

A categoria de dimensão da qualidade referente á empatia recebeu a subcategoria “acessibilidade ao aluno” do curso. Nesta subcategoria foram analisadas as unidades temáticas: Encontros e contato. Os encontros basicamente se referem aos momentos dos encontros presenciais onde os alunos assistem às aulas, fazem provas, e se reúnem em grupo para fazer ou apresentar algum trabalho. O contato se refere na fala dos alunos como sendo um momento de interação “ao vivo” entre eles e com os tutores, professores e a coordenação.

A dimensão da qualidade da Empatia teve no total 60 citações, com uma freqüência de 3,08 %; um pouco menor do que a categoria da segurança, como mostrado no quadro nº 39.

Foi a dimensão menos comentada pelos alunos, muito embora estes momentos se caracterizem como sendo muito valiosos na percepção destes.

Quadro nº 39 – Análise da categoria de Empatia conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	DAS DA	SUBCATEGORIAS	Unidades de análise temática	freqüência	Percentual (%)
Empatia		Acessibilidade ao aluno	Encontros	43	2,2
			contato	17	0,88
Total	1	2		60	3,08

Fonte: dados da pesquisa

A fala dos alunos sempre destaca a importância dos encontros presenciais. Como já foi assinalado, os alunos percebem que a falta de contato é uma

desvantagem do curso na modalidade a distância, portanto a acessibilidade ao aluno que ocorre nos encontros é fundamental.

E2- Mais encontros presenciais foram por sugestões...

E5 - o aumento dos encontros presenciais eu acho que foi muito bom. Porque antes a gente tinha dois encontros por semestre, tinha que fazer uma camada de prova tudo no mesmo dia, e tinha que apresentar trabalho tudo no mesmo dia (...) então isso facilita. Foi ótimo!

E7- é preciso (...) ter mais encontros, pra poder cobrar mais no presencial, porque a hora que eu acho que todo mundo estuda mesmo é quando fala que vai ter em encontro presencial.

E8- um curso de administração de qualidade (...) Ao meu ver... o dinamismo mesmo de estar ;de ter mais contato com o professor, com o tutor..justamente pra gente no caso.. justamente pra não parar..

E9 - É importante a coordenação ouvir os alunos porque é um projeto piloto (...) Estão sendo cobaia os dois lados, estão aprendendo juntos , e estão correndo atrás, então é importante a gente passar também os desafios da gente para os professores, as dificuldades que a gente está tendo, mas passar também a oportunidade pra satisfazer os professores também.

E10 – (...) deveria ter por exemplo mais encontros presenciais.(...) assim o contato físico para tirar dúvidas é importante.

Ainda no que se refere, de maneira geral, á dimensão de Empatia, os alunos percebem de maneira diferenciada a possibilidade de estudar numa instituição federal de ensino superior.

E1- eu sempre (...) desde que eu conheci a UFV, quando eu tava terminando meu ensino médio e tudo, alguma coisa me falava assim, (...) eu quero estudar na UFV, então apareceu esta oportunidade lá de o banco incentivando...

E3 - com certeza um curso superior na UFV, na federal, isso ai conta bem mais né ? (...) quando você fala assim que você estuda na UFV, ai o pessoal fala, oh você passou ?! (...)

De maneira gera, os alunos do curso relacionam que determinados fatores associados à dimensão de Empatia, interferem na qualidade do curso. Os

principais fatores percebidos e mencionados neste quesito são: O esforço feito para a manutenção de relacionamentos pessoais e interação social entre alunos, tutores, professores ,e coordenação; tratamento informal entre as partes; o número de encontros presenciais ; a capacidade de ouvir aos alunos; o desejo em fazer parte integrante do quadro discente da instituição de ensino superior.

4.2.6 - Discussão dos resultados parciais – sujeito 2 : alunos do curso da UFV

A análise da Confiabilidade mostrou a importância maior que os alunos dão ao processo de aprendizagem, o que de fato é o objetivo do curso.

A experiência na UFV com o ensino a distância, a imagem da instituição de ensino, além do reconhecimento público desta universidade federal, contribuem para a existência de confiança nos alunos no sentido de que o que for acordado, será cumprido.

Conforme Las Casas (2005), a confiabilidade é importante para prestar serviços de qualidade, e ela é gerada pela habilidade de fornecer o que foi prometido de forma segura e precisa. A confiabilidade pode ser observada na fala dos alunos em termos positivos, quanto ao aprendizado que estão tendo. Muitos já se sentem mais preparados para o trabalho administrativo que exercem.

É interessante notar que alguns alunos associam a dimensão da confiabilidade com suas perspectivas de carreira, e desenvolvimento. Sobretudo nos funcionários do banco do Brasil, que ao co-viabilizar e incentivar o curso nesta modalidade, fez com que houvesse uma expectativa generalizada na possibilidade de se promover na instituição, através do curso. Existe uma crença de que ao final do curso, os novos bacharéis em Administração ocuparão postos de trabalho mais altos na hierarquia, ou pelo menos receberão algum aumento salarial.

Em contrapartida, a confiabilidade ainda pode ser também verificada na fala dos alunos com certa desconfiança. Não em relação ao aprendizado, mas em relação à percepção deste por terceiros, ou seja, sobre a validade do certificado que receberão ao final do curso. Como o diploma que receberão será de um

curso a distância, existe um temor de que terceiros não atribuam valor tão significativo quanto o diploma de um curso presencial. Portanto, na visão dos alunos, isto se configura numa desvantagem do ensino a distância.

Conforme Parasuraman, Berry, Zeithaml (1990), entre as cinco dimensões da qualidade, a confiabilidade é o fator mais importante na percepção de qualidade de serviços, por parte do cliente. Portanto a capacidade da UFV em cumprir o que promete através do curso parece estar sendo atendida uma vez que os alunos percebem que estão se desenvolvendo com o andar do curso. A confiabilidade no contexto deste trabalho se reflete no próprio processo de ensino e aprendizagem.

A análise da Tangibilidade mostrou como os elementos tangíveis são necessários para o funcionamento de um curso de Administração nesta modalidade. As apostilas, os professores, os computadores e o ambiente virtual de aprendizagem são itens que merecem extrema atenção já que o contato que ocorre virtualmente é predominante.

Os alunos não mencionam muita coisa sobre as salas e a estrutura física em si da UFV. Não que eles atribuam pouca importância à isto. O que se percebe é que a estrutura da UFV é boa, e conforme verificado nas entrevistas, o sujeito “ alunos ” costuma concentrar suas percepções nas dificuldades sobre o curso. Porém, a estrutura física e as salas de aula, mesmo num curso a distância podem passar uma imagem positiva da organização já que são realizadas ali os encontros presenciais, onde ocorrem não só as aulas presenciais, mas também as provas. Além disto, a estrutura revela o preparo para atender o aluno no ambiente físico. Conforme observado, estão presentes no ambiente físico da UFV diversas instalações como: pavilhões de aula, contendo inúmeras salas, banheiros, murais, e lanchonetes. Além da biblioteca central, o departamento de Administração conta com uma biblioteca setorial. Quanto aos equipamentos, a universidade conta atualmente com retroprojetores, datashow, e computadores para a utilização nos eventos para o ensino a distância e presencial. Existe ainda uma unidade voltada especificamente para o ensino a distância na UFV, o CEAD, que conta com uma

estrutura para treinamentos, e um pequeno estúdio de gravação das aulas da modalidade a distância.

Como esta é a primeira participação dos alunos em curso de graduação a distância, os depoimentos coletados mostram que os alunos tiveram que aprender a estudar a distância, ou seja, na sua própria residência. Os alunos mencionam que existem condições de estudo que devem ser obedecidas como, o silêncio, a segurança além de próprio local de estudo que deve evitar situações que interrompam a atividade (agentes dispersivos diversos) favorecendo a concentração e a aprendizagem. Nota-se que este processo não ocorre no sujeito 1, porque via de regra, ele trabalha num ambiente formal separado exclusivamente para este fim.

Como mencionado anteriormente, o pólo Florestal não contém a mesma infra-estrutura do Pólo de Viçosa. Entretanto a percepção deste aspecto pelo aluno de Florestal não é enfatizada. Os relatos mostram que apesar de a UFV possuir uma central de processamentos de dados estável, a conexão de internet de alguns alunos nem sempre se mostra da mesma maneira. O termo contratual assinado na época da matrícula do aluno, após sua aprovação no vestibular, estipula que ele precisa ter uma conexão de internet com banda larga para participar do curso. Porém, alguns alunos que residem em pequenas cidades do interior do estado de Minas Gerais nem sempre possuem provedores confiáveis na disponibilização deste serviço, o que compromete ou atrapalha a viabilização do curso. Além disto, mesmo aqueles que contam com internet de banda larga, estão expostos a sobrecargas no sistema do provedor, causando lentidão no sistema e até a interrupção esporádica do serviço sem aviso prévio. Este eventual não fornecimento deste serviço pode atrapalhar a programação de estudo do aluno, se por exemplo, ele não tiver efetuado o download de uma apostila disponível na plataforma virtual de ensino. Já no caso da entrega de exercícios on-line; a coordenação do curso regulamentou uma decisão para que o aluno não fosse prejudicado numa eventual indisponibilidade do serviço de internet. Esta iniciativa ocorre através da formalização de um processo administrativo junto à coordenação, na qual o aluno explicita os motivos da não entrega do exercício por

um motivo sério. Além disso, a nota dos exercícios on-line segue a regra (n-2), de forma que as duas piores notas são eliminadas, beneficiando o aluno.

Conforme Kotler (2002) até o prestador de serviços mais bem qualificado e bem intencionado pode cometer falhas ao prestar o serviço. Quando isso acontece na interrupção do serviço de internet do aluno, o processo de aprendizagem no curso fica prejudicado.

Os computadores são essenciais porque este é o instrumento utilizado para o estudo no dia-dia. Além disso, a plataforma virtual de aprendizagem, o pvanet, com suas facilidades como o fórum, o chat, o sistema de e-mail, avisos, e a agenda da disciplina, é o mecanismo através da qual o aluno “navega” diariamente em busca de informações e do conhecimento. Apesar de a UFV estar bem preparada neste quesito, muitas vezes os computadores dos alunos podem conter especificações que atrapalham o estudo, a resolução e o envio de exercícios on-line. Apesar de a plataforma de ensino possuir facilidades e recursos confiáveis na forma assíncrona, como os e-mails, listas de discussão, e os fóruns; o mesmo não ocorre na forma síncrona com os chats (salas de bate papo on-line) da plataforma de ensino virtual. Por isto, observou-se que na interação on-line, os alunos costumam se comunicar entre si e com os tutores através do uso do software de chat “MSN”. Os tutores do curso, no início de cada período enviam um e-mail de apresentação aos alunos, e neste e-mail, o tutor já divulga o seu MSN para poder conversar com os alunos durante o horário de atendimento.

Foi percebido uma atitude bastante positiva dos alunos sobre o quesito de “pessoal” do curso. De maneira geral, tanto os professores quanto os tutores e a coordenação são vistos de maneira favorável pelos alunos. Conforme Las Casas (2008), hoje em dia as empresas estão reconhecendo a necessidade de formação de uma boa equipe de trabalho. No caso do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, sempre houve essa preocupação.

Dos aspectos relativos à tangibilidade, os materiais de conteúdo certamente são aqueles que sofreram as maiores críticas por parte dos alunos. As críticas se

concentram muito mais nas apostilas do que nos outros materiais de conteúdo. Por outro lado, é bastante notório a percepção de que as aulas através dos slides sofreram uma grande evolução no decorrer do curso. Estes slides que no início do curso se restringiam basicamente ao resumo de um capítulo da apostila, se transformaram em um recurso áudio-visual muito comentado pelos alunos. As aulas dos slides passaram a ser narradas, e houve uma padronização deste recurso em todas as disciplinas. Através das aulas narradas o aluno conseguiu distinguir melhor a ênfase que o professor deseja demonstrar em determinados pontos da matéria. Além disso, algumas disciplinas começaram a disponibilizar conteúdos em vídeo, o que agradou aos alunos. Os relatos anteriormente mencionados comprovam a importância do material de conteúdo. Conforme Kotler (2002) o conteúdo das comunicações impressas e a qualidade dos materiais impressos sempre são levados em conta pelo consumidor para classificar a qualidade dos serviços.

Conforme analisado, os elementos tangíveis influenciam muito a percepção de qualidade sobre o curso, além de serem determinantes para o funcionamento do processo de aprendizagem. Kotler (2002) corrobora este ponto, afirmando que os consumidores irão procurar indicações físicas que evidenciem a qualidade dos serviços prestados.

A análise da Responsividade mostra que os alunos estão atentos à capacidade de resposta da instituição e que carecem de prontidão nas respostas às suas dúvidas sobre a matéria. A presteza necessária, conforme a visão dos alunos, é um ponto fundamental para que o aprendizado ocorra. A análise desta dimensão da qualidade revela que no curso piloto de Administração na modalidade a distância da UFV, houve grande evolução desde o início do curso até meados do sétimo período.

A unidade de análise “feedback” está associada à presteza nas respostas ao aluno, ou seja, na prontidão dos tutores e professores em responder aos e-mails, ou em tirar dúvidas on-line, principalmente através do uso de ferramenta síncrona (MSN). Isto requer presença virtual, prontidão, disposição e tempo dedicado à esta atividade para que ocorra um retorno às dúvidas do aluno. Sendo

assim, ele (o aluno do curso) tem condições de avançar no conhecimento da matéria. As dúvidas retiradas presencialmente são vistas como um quesito importante para os alunos, conforme os depoimentos anteriormente citados. Ser preciso na resposta, conforme a percepção do aluno, significa detectar, reconhecer, e posteriormente responder exatamente no ponto onde houve a dúvida do aluno.

É notável que a capacidade de resposta também esteja associada à dimensão de confiabilidade porque antes de atender com presteza é preciso ter um entendimento sobre as necessidades do aluno. O perfil do aluno do curso de bacharelado em administração na modalidade a distância da UFV mostra que eles já possuem um trabalho, e uma carreira em desenvolvimento. Sendo assim, o tempo disponível para estudar e se dedicar a outras atividades é limitado. Isto faz com que o estudo requeira maior objetividade. Na observação participante, durante a tutoria, foi percebido que muitos alunos se conectam on-line já com as dúvidas sobre o material pré-annotadas; e assim que retiram a dúvida, se desconectam imediatamente, enquanto o tutor permanece on-line. O aluno do ensino a distância demonstra grande apreensão em retirar suas dúvidas sobre a matéria de forma imediata.

O fato de instituição estar preparada para atender aos alunos, não basta. Os próprios alunos reconhecem a necessidade de ir de encontro ao conhecimento, entrarem em contato com os tutores, e assistirem as aulas, para a consolidação da aprendizagem.

Apesar de os alunos verificarem como principal vantagem do ensino através desta modalidade, o fato de se obter flexibilidade na hora de estudo, o horário de atendimento on-line dos tutores não é flexível. Para haver uma capacidade de resposta que estimule o aprendizado, é necessário que o aluno seja disciplinado em sua rotina diária de estudo a entrar on-line no horário de atendimento. Foi relatado uma dificuldade, inerente a esta modalidade, na qual o aluno no momento de dúvida, quando o tutor não está on-line, envia um e-mail para retirar uma dúvida e só retoma ao estudo quando a dúvida é respondida. A recomendação da coordenação é que o tempo de resposta aos e-mails seja de no máximo quarenta

e oito horas. E segundo os alunos, isto interrompe a seqüência do estudo conforme os relatos anteriormente assinalados. Além disso, as respostas às avaliações também são consideradas. Existe um desejo de que, mesmo sem ter as provas todas corrigidas com as notas lançadas no sistema, seja pelo menos disponibilizado o gabarito da prova no mesmo dia para que o aluno soubesse onde errou e pudesse aprender também com este erro.

Como a quantidade de alunos é bem maior do que a quantidade de tutores, e professores, como relatado em depoimento, existe ainda uma percepção por parte dos alunos de que o tutor costuma estar sobrecarregado. Através da observação sistematizada, isto pôde ser confirmado durante as semanas que precedem as avaliações presenciais.

Quando o aluno possui pouco tempo disponível para o estudo, e acredita que o atendimento não ocorre com a prontidão de que ele necessita, devido à pressão do tempo, é comum que haja uma busca por recursos de ensino fora do contexto do curso. Isso ocorreu, principalmente, durante o início do curso, conforme mostrado através de depoimentos. Baseado nas dificuldades relativas às matérias que envolvem cálculos, foram instituídos os plantões-tira dúvidas nos dois pólos (Florestal e Viçosa) antes das avaliações. Estes plantões tira-dúvidas se caracterizam em aulas extras acompanhadas de resolução de exercícios, e respostas às dúvidas levantadas pelos alunos no conteúdo da matéria, visando estimular a compreensão. Esta iniciativa foi recebida de forma muito positiva pelos alunos. Conforme Kotler (2005) a capacidade de resposta está relacionada com a presença, prontidão e rapidez da própria resposta. E isso se torna mais possível nos momentos do plantão tira dúvidas.

Contudo, pode se verificar que a capacidade de resposta ao aluno durante o curso evoluiu, principalmente com a realização dos plantões. Conforme Kotler (2005), para haver uma capacidade de resposta eficaz, deve haver uma disposição para auxiliar os clientes e proporcionar um atendimento imediato.

A análise da segurança mostrou como o conhecimento e a comunicação afetam o funcionamento do curso, e as expectativas dos alunos.

Apesar de os alunos a reconhecerem como importante, a dimensão da segurança só foi mais recorrente na fala dos entrevistados do que a dimensão da empatia. Para se obter segurança é necessário conhecimento sobre o conteúdo das matérias, ou seja, é preciso um estudo prévio na disciplina para que se possa ter domínio sobre o assunto. Afinal, presume-se que do ponto de vista do aluno, quanto maior a experiência do professor e tutor, maior poder de contextualização ele possui, favorecendo as explicações aos alunos, e por fim possibilitando a ocorrência do aprendizado. A segurança também é uma dimensão da qualidade que está associada à confiabilidade. Conforme Kotler (1994), quanto maior a confiabilidade, maior será o grau de segurança.

Para se obter segurança também é necessário o bom entendimento sobre o funcionamento dos sistemas da plataforma de ensino, bom entendimento sobre os aplicativos de microinformática, e internet.

Conforme a identificação do perfil do aluno, pelo sujeito 1 (professores, tutores e coordenadores) boa parte dos alunos do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, estava a algum tempo sem vínculo a uma instituição de ensino. Este fato impossibilitou que muitos deles não tivessem o hábito de efetuar pesquisas on-line, e em alguns casos até o próprio uso de computadores não fazia parte de suas rotinas. A observação participante no curso pôde verificar que na prática, alguns dos alunos, sobretudo no início do curso, não tinham muita familiaridade com a microinformática. Essas dificuldades, naturalmente, foram diminuindo na medida em que o curso avançava, pela própria necessidade. Para Kotler (1994), um grau mais profundo de confiança só pode ser conquistado com o passar do tempo.

Para haver segurança para o aluno, é importante estar atento às normas, e às datas de realização dos eventos do curso, como a programação dos encontros. O planejamento de estudo da matéria, assim como o prazo de entrega dos trabalhos e testes também se consolidam como itens necessários.

Para garantir a transmissão de credibilidade ao aluno, a comunicação também é um quesito importante. A comunicação precisa ser eficaz, ou seja, as

informações precisam ser repassadas com segurança para serem bem entendidas.

O aspecto de conhecimento também está associado à categoria de tangibilidade, na subcategoria “recursos Humanos”. A imagem que os alunos tem sobre os professores e tutores está relacionada à forma como eles os percebem de maneira geral. E como verificado, os professores e tutores são vistos como pessoas preparadas para atender aos alunos em termos de conhecimento. O conhecimento está sendo percebido como algo que está sendo processado. Apesar disso, existem indícios de que nem sempre a informação é repassada de forma clara e segura. Quando a informação sobre datas, matéria de prova ou qualquer outra gerar dúvida no aluno, isto pode causar uma série de transtornos. Ainda sobre a comunicação, foi observado que o curso trabalha com a metodologia de trabalho em grupo. E como muitas vezes os colegas de um mesmo grupo não moram na mesma cidade, a comunicação entre os colegas (a distância) se torna essencial para o bom desempenho de um trabalho. Além disso, às vezes ocorre dificuldade na comunicação escrita, por parte do aluno, conforme os depoimentos. A facilidade em perguntar alguma coisa ao vivo é percebida como mais fácil do que na interação on-line. Ou seja, se o aluno não souber transcrever a sua dúvida de forma clara, a qualidade da resposta não vai atender à necessidade. Mesmo tendo consciência disso, a capacidade de expressão só é melhorada após um determinado esforço.

Outro aspecto que pode ser notado em relação à dimensão da qualidade de segurança é o fato de ter havido uma padronização no layout das disciplinas no ambiente virtual de aprendizagem, o pvanet. Isto trouxe uma segurança maior para o aluno, como mencionado em depoimento. Esta iniciativa se deve ao empenho da coordenação para que isto se tornasse possível em todas as disciplinas visando facilitar a busca de material pelo aluno.

A análise da dimensão de empatia mostrou que os alunos consideram a parte presencial do curso de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, um momento em que o contato humano favorece e estimula o bom desempenho no curso.

Conforme Las casas (2005) a empatia é o grau de cuidado e atenção pessoal dispensado pelos clientes. Através da observação direta verificou-se que nos momentos de intervalo entre provas, intervalo de almoço, ou pequenas pausas entre aulas, os alunos interagem com os tutores e professores do curso. Quando o tutor ou professor já era conhecido por já ter trabalhado numa matéria anterior, o contato se tornava mais fácil. Inúmeras fotos e vídeos realizados na ocasião dos encontros demonstram um relacionamento amigável na interação dos alunos com os tutores e professores, e na interação dos alunos entre si. Muitas vezes a necessidade de motivar o aluno é tão importante quanto a função de tirar dúvida sobre a matéria. O relacionamento humano dentro do curso é um quesito importante na visão do aluno. Como mostra o estudo de Pereira e Gil (2006), a empatia também está relacionada com a satisfação que o aluno de Administração possui em participar do curso. Fitzmons e Fitzmons (2000) salienta que o relacionamento entre as partes no encontro do serviço pode gerar fontes de conflitos. E para tanto, o pessoal da linha de frente necessita de habilidade interpessoal, e de capacidade de perceber e adaptar o próprio comportamento de acordo com a situação, na busca de empatia, através de atributos da personalidade como flexibilidade e tolerância a ambigüidades. O autor ainda alerta para o fato que a interação entre as partes que compõem o serviço é influenciada pela cultura organizacional.

Conforme Las Casas (2005), na dimensão da qualidade caracterizada como empatia, é importante o aspecto de se colocar no lugar do outro. Conforme observado, é comum quando o aluno não se adapta a esta modalidade se evadir do curso. Na tentativa de manter o aluno no curso, é preciso portanto ouvi-lo, e atentar para suas necessidades de aprendizado.

Moran (2003) destaca a importância dos encontros em cursos semipresenciais, quando sempre há uma expectativa de reencontro, de colocar em comum as impressões individuais. Segundo o autor, a flexibilização curricular é importante para revalorizar os momentos de presença física.

O aumento do número de encontros presenciais, desejado pelos alunos conforme o depoimento, além de dar condições de se terem mais aulas

presenciais, possibilita uma diminuição na quantidade de provas que ocorrem no mesmo dia.

Contudo, pelo fato de o aluno do curso fazer a grande maioria de contatos pela internet, os contatos através da escrita são, via de regra, mais formais. Esta formalidade pode atrapalhar a questão da empatia, porque conforme demonstra Kotler (1994), deve haver na questão da empatia, uma capacidade de fazer cada consumidor se sentir especial e importante.

Ainda no que se refere, de maneira geral, à dimensão de Empatia, existia, e existe por parte de alguns alunos uma motivação e expectativa em fazer parte do quadro discente da UFV. Ao tomar conhecimento desta estrutura, nas suas diversas sub-categorias, parece haver um encantamento tanto em vontade de fazer parte, quanto em sentimento de pertencer à instituição .

O quadro nº 40 mostra um panorama geral da quantificação das dimensões da qualidade em serviços no corpus do sujeito 2 (os alunos).

Quadro nº 40 – Ordem de citação das dimensões da qualidade em serviços conforme sujeito 2: (os alunos)

CATEGORIAS DIMENSÕES QUALIDADE	DAS DA	freqüência	Percentual (%)
1º Confiabilidade		417	21,48
2º Tangibilidade		336	17,36
3º Responsividade		114	5,93
4º Segurança		76	3,86
5º Empatia		60	3,08

Fonte: dados da pesquisa

De qualquer maneira, as unidades de análise pesquisadas são necessárias para se conhecer os parâmetros utilizados nas falas dos alunos sobre o que eles indicam como critérios de importância no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

4.3 – O significado das dimensões de qualidade na perspectiva do sujeito 3: uma análise das Informações sobre o convênio do Banco do Brasil com a UAB

O sistema de educação corporativa do Banco do Brasil existe desde 1965. Ao longo desse tempo, vem sendo oferecidas oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional a todos os funcionários. Conforme o portal da Universidade Corporativa do Banco do Brasil (a UNIBB), os programas e ações de aprendizagem fundamentam-se em princípios filosóficos e organizacionais e orientam-se pelos seguintes propósitos:

- Desenvolver a excelência humana e profissional dos funcionários, contribuindo com sua empregabilidade e capacitando-os para processos de ascensão profissional;
- Dar suporte ao desempenho profissional;
- Aperfeiçoar a performance organizacional, tornando a empresa competitiva;
- E, formar sucessores para quadros técnicos e gerenciais do Banco do Brasil.

Dentre os programas oferecidos pelo sistema de educação corporativa do Banco do Brasil, destaca-se o Programa de Educação Superior a Distância do Banco do Brasil (Esad). Este programa possui como objetivo potencializar o processo de formação de seus funcionários através de cursos realizados a distância ofertados por instituições de ensino superior (IES) de excelência e autorizadas pelo MEC. São incentivados cursos de graduação por meio da UAB e oferecidos cursos de pós-graduação lato sensu por meio da concessão de bolsas pelo Banco.

Em nível de bacharelado é oferecido, gratuitamente, o curso de graduação em Administração, através de um convênio com Universidade Aberta do Brasil (UAB). Este convênio é caracterizado pelo Banco do Brasil por um programa de aprimoramento de funcionários, que ocorre através do projeto-piloto da UAB.

A UAB é constituída por diversas instituições de ensino federais e estaduais, entre elas a UFV. Conforme o site oficial do Banco do Brasil, Convênios são acordos celebrados entre os órgãos públicos e outras instituições, públicas ou privadas, para a realização de um objetivo comum, mediante formação de parceria. Os convênios assinados pelo Poder Público prevêm obrigações para ambos os parceiros. Deveres esses que geralmente incluem repasse de recursos de um lado, e do outro, aplicação dos recursos de acordo com o ajustado, bem como apresentação periódica de prestação de contas.

Entre os objetivos propostos pela UAB estão o atendimento à demanda pelo ensino a distância no país e a ampliação do acesso à educação superior, com vistas ao cumprimento da meta do Plano Nacional de Educação (PNE), de atender 30% da população entre 18 e 24 anos.

O Banco do Brasil não disponibiliza a sua avaliação sobre o seu acompanhamento do projeto-piloto. Já UAB possui uma Comissão de Acompanhamento e Avaliação. Em paralelo às avaliações externas aos pólos de apoio presencial realizadas pela Secretaria de Educação a Distância (SEED/MEC) e pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), o Sistema UAB, com o objetivo de zelar pela qualidade da oferta dos cursos, bem como da infraestrutura dos pólos de apoio presencial, realiza também avaliações in loco.

No portal da UAB, salienta-se que a avaliação de pólos não tem finalidade punitiva. Visa auxiliar, orientar e dar suporte aos pólos em prol da estruturação e do fortalecimento da educação a distância. A equipe de avaliadores in loco dos pólos do Sistema UAB é composta por professores qualificados que têm a incumbência de levantar possíveis necessidades de melhorias, tanto na parte de infraestrutura quanto na parte pedagógica dos cursos oferecidos nos pólos. As conclusões dos avaliadores são encaminhadas à Diretoria de Educação a Distância da CAPES, na forma de relatório, para que sejam tomadas as providências cabíveis. No portal da UAB é disponibilizado um documento intitulado “Formulário de Avaliação de Pólos”, na qual existe uma ênfase na dimensão

tangível do curso, inclusive na disposição de recurso humanos para a realização do curso. Há ainda aspectos relacionados à gestão como a manutenção e funcionamento além do planejamento logístico. Porém, este documento está relacionado à viabilidade de implementação do Pólo.

Este documento reitera a preocupação da UAB, conforme o decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006, que salienta no artigo segundo, que “Os pólos de apoio presencial deverão dispor de infra-estrutura e recursos humanos adequados às fases presenciais dos cursos e programas do Sistema UAB”. Este mesmo decreto, salienta no artigo sétimo que “o Ministério da Educação coordenará a implantação, o acompanhamento, a supervisão e a avaliação dos cursos do Sistema UAB.” Além disso, a Portaria Normativa nº 2, de 10 de janeiro de 2007, de Autoria do Ministério da Educação, que trata de procedimentos de regulação e avaliação de educação superior na modalidade a distância, estipula que as instituições e cursos superiores na modalidade a distância sujeitam-se a supervisão, a qualquer tempo. O INEP salienta que as instituições, os cursos e os programas da educação a distância são avaliados pelo Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES) que tem como indicadores o perfil do corpo docente, instalações físicas e organização didático-pedagógica; além do Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade).

De qualquer modo, a secretaria de educação a distância do MEC mostra que apesar do documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” não possuir força de lei, ele é um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade a distância. E informa que as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EAD no Brasil.

Sendo assim, entende-se que a avaliação do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV, serve ao Banco do Brasil enquanto instituição vinculada à UAB; e portanto, a percepção sobre a qualidade

advinda deste sujeito estaria vinculada ao atendimento dos critérios presentes neste referencial. Para tanto, em termos de análise das dimensões contidas no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” foi necessário classificar os itens recomendados conforme a dimensão da Qualidade a que eles estão relacionados. Com este intuito foi elaborado o quadro nº 41.

Quadro nº 41 – Classificação dos itens do documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância (2007)” conforme as dimensões da qualidade em Serviços

Item do referencial 2007	Dimensão da Qualidade	Resumo e Justificativa
1. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem	Inclassificável	A disponibilidade e execução do Projeto pedagógico é uma dimensão relacionada à especificidade do serviço Educacional. A organização dos módulos, disciplinas, modo de avaliação, filosofia de aprendizagem, etc.
2. Sistemas de comunicação	Segurança/ responsividade / empatia	princípio da interação e da interatividade. A relação entre colegas de curso também necessita de ser fomentada. Evitar o isolamento e manter um processo instigante, motivador de aprendizagem. Prever momentos de encontros presenciais. Assegurar ao estudante informações de maneira que ele se mantenha atualizado sobre o que acontece no curso.
3. Material didático	Tangibilidade	Os livros, apostilas e materiais são componentes tangíveis.
4. Avaliação	confiabilidade	A Avaliação está relacionada com a seriedade e confiança em que o curso aprovará apenas aqueles que obtiverem um desempenho satisfatório. E avaliação institucional que promova melhorias de qualidade nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico.
5. Equipe multidisciplinar	Tangibilidade	A forma como são percebidos os recursos humanos está dentro do quesito “pessoal” da dimensão tangibilidade. Docentes;tutores; pessoal técnico-administrativo.
6. Infraestrutura de apoio	Tangibilidade	infra-estrutura material proporcional ao número de estudantes, aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão de território a ser alcançada. Materiais diversos para prover suporte. Deve levar em consideração todos os pólos.
7. Gestão acadêmico-administrativa	Inclassificável	sistema acadêmico deve oferecer ao estudante, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para ao do ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria . Se refere à gestão dos registros escolares dos alunos.
8. Sustentabilidade financeira	Inclassificável	Para garantir a continuidade de médio prazo inerente a um curso superior, em especial de graduação, a instituição deve montar a planilha de custos do projeto, como um todo, em consonância com o projeto político-pedagógico e a previsão de seus recursos. Devem ser mostrados os Investimentos de curto e médio prazo: Produção de material didático ; implantação do sistema de gestão;equipamentos de comunicação, gestão, laboratórios;implantação dos pólos. Além do custeio: da equipe docente; de tutores;equipe multidisciplinar;equipe de gestão do sistema;recursos de comunicação;distribuição de material didático;sistema de avaliação.

Fonte: Elaborado pelo autor com base no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” (versão 2007) fornecido pelo MEC.

Ao se analisar todos os itens do referencial, o modelo das cinco dimensões mostra-se insuficiente para abranger todas as categorias necessárias, pré-estabelecidas no documento. Isto porque os aspectos mencionados no documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” evidenciam no modelo das cinco dimensões a falta de consideração em relação à aspectos de duas naturezas distintas: Aspectos pedagógicos (item 1), e de Gestão (itens 7 e 8). Como estes aspectos são distintos, entende-se que seriam inclassificáveis conforme o modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry(1988), ou seriam categorizados em uma das determinadas cinco dimensões forçosamente. Daí advém que estes dois quesitos (Pedagógicos e de Gestão) presentes no referencial, possivelmente formem uma base de apoio importante no relacionamento com as demais dimensões destacadas, e poderiam ser alocadas em duas novas categorias.

Em relação aos aspectos pedagógicos, verifica-se que estão mencionados no primeiro item do documento referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Este item é descrito como “concepção de Educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem”, e leva em consideração diversos pontos que não são característicos de nenhuma das dimensões da qualidade de serviços especificamente. Entre estes pontos estão: A opção epistemológica de educação, a disponibilidade e execução do Projeto pedagógico, a organização dos módulos, disciplinas, modo de avaliação, filosofia de aprendizagem, o perfil do estudante que deseja formar, e o delineamento dos princípios e diretrizes que alicerçarão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

Em relação aos aspectos de Gestão, também ocorre o mesmo, ou seja, eles não são característicos de nenhuma das dimensões da qualidade de serviços de forma pontual, única e específica. Os itens que se referem aos aspectos de Gestão são: O item numero 7, e o item numero 8: Gestão acadêmico-administrativa, e Sustentabilidade financeira, respectivamente. A Gestão acadêmico-administrativa está relacionada à gestão dos registros escolares dos alunos, um aspecto importante, porém peculiar. Na verdade é um serviço de apoio que ocorre em paralelo a execução do curso, em função deste. Já a

Sustentabilidade Financeira, se refere à Administração dos recursos pedagógicos através do controle de previsão e provisão deste recursos, o acompanhamento dos investimentos realizados, além do custeio (tanto dos materiais quanto das equipes que trabalham no curso).

5 - TRIANGULAÇÃO ENTRE AS ANÁLISES

Com o intuito de discutir e comparar os resultados, as percepções e os significados foram mapeados conforme a representação de cada sujeito, de forma resumida.

O quadro nº 42 mostra as dimensões e todos os significados encontrados. Os significados se referem àquilo que é compreendido, e discutido, para cada sujeito, em relação a cada uma das dimensões da qualidade. O quadro mostra a representação das dimensões, atribuindo significados conforme a percepção de cada sujeito. Ao mostrar essa representação, relaciona-se ainda a frequência, percentual e a classificação em termos de quantidade de informação no corpus de cada sujeito.

Quadro nº 42 – Significado e importância das dimensões da Qualidade em serviços por sujeito de pesquisa

Categoria (Dimensão da Qualidade)	subcategoria	Unidades de análise temática	sujeito	Freq.	%	significado
Tangibilidade	Instalações físicas	estrutura física	1	172	2,96	Ambiente de trabalho
			2	14	0,72	Ambiente de estudo / ambiente de aula e prova
			3	-	-	Infraestrutura de apoio
		Conexão de internet	1	42	0,73	Serviço de acesso à internet
			2	24	1,2	Provedor de acesso particular
			3	-	-	Infraestrutura de apoio
	Equipamentos	Computadores	1	15	0,25	Laboratório de informática / computador pessoal
			2	11	0,57	Equipamento essencial de estudo
			3	-	-	Infraestrutura de apoio
		Recursos	1	60	1,03	MSN, e-mail, sites, softwares
			2	4	0,21	MSN ; e-mail, sites
			3	-	-	Ambiente virtual de aprendizagem
		Pvanet	1	211	3,61	Instrumento de trabalho
			2	61	3,12	Plataforma virtual de ensino
			3	-	-	Ambiente virtual de aprendizagem

Tangibilidade	Recursos Humanos	alunos	1	531	9,2	Estudantes / alunos
			2	-	-	colegas
			3	-	-	Funcionários a serem qualificados
		Professores	1	377	6,49	Professores conteudistas
			2	95	4,9	Professores responsável pela disciplina
			3	-	-	Equipe multidisciplinar
		Tutores	1	295	5,95	Monitores auxiliares
			2	33	1,75	Auxílio mais próximo
			3	-	-	Equipe multidisciplinar
		coordenação	1	106	1,83	Responsável pelo curso / normas
			2	19	0,98	Responsável pelo curso / normas
			3	-	-	Responsável pelo curso / normas /
	Materiais de conteúdo	slides	1	11	0,2	Resumo / gravação
			2	9	0,46	Explicação da matéria
			3	-	-	Material didático
		apostila	1	212	3,65	Material padronizado
			2	46	2,4	Referência base
			3	-	-	Material didático
		vídeo	1	8	0,14	Material de auxílio ao estudo
			2	10	0,52	Material de auxílio ao estudo
			3	-	-	Material didático
livro		1	35	0,6	Referencia sobre a matéria	
		2	10	0,52	Material de auxílio ao estudo	
		3	-	-	Material didático	
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço	Confiança	1	288	4,95	seleção / Formação
			2	178	9,21	Preparo profissional / carreira
			3	-	-	avaliação
		Aprendizagem	1	994	17,19	Possibilidade de aprendizagem
			2	239	12,27	Melhoria de desempenho / melhor entendimento
			3	-	-	avaliação
Responsividade	Presteza nas respostas	Feedback	1	174	3	Atendimento
			2	114	5,93	respostas imediatas
			3	-	-	Sistema de comunicação
Segurança	Transmissão de credibilidade	Comunicação	1	85	1,47	Tempo disponível para estabelecer troca de informações, e organizá-las.
			2	36	1,83	fluxo de comunicação, padronização das informações.
			3	-	-	Sistemas de comunicação
		Conhecimento	1	178	3,13	Conhecimento sobre o conteúdo, e sobre o sistema.
			2	40	2,03	Estudo / preparo dos professores/tutores
			3	-	-	Avaliação / Sistemas de comunicação
Empatia	Acessibilidade	Encontros	1	62	1,1	Oportunidade de conhecer os alunos pessoalmente
			2	43	2,2	Avaliação / socialização
			3	-	-	Avaliação presencial
		contato	1	93	1,61	Sociabilidade / atendimento
			2	17	0,88	Proximidade / afetividade / tirar dúvidas
			3	-	-	Sistemas de comunicação

Fonte: dados da Pesquisa

Verifica-se, nesta parte do trabalho, o significado das dimensões da qualidade na percepção de cada um dos sujeitos participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

A triangulação entre os resultados, conforme todos os sujeitos, mostra uma concentração do conteúdo manifesto em relação às dimensões de tangibilidade e confiabilidade. Apesar disto, através da análise qualitativa, foi possível verificar que todas as dimensões foram caracterizadas como pontos importantes a serem investigados na busca pela qualidade no curso. A saturação e convergência das unidades de análise extraídas da fala dos sujeitos, através dos depoimentos, revela esta importância.

A dimensão tangível demonstra ser a maior preocupação por parte da ofertadora do curso, a instituição de ensino (UFV), e ocupa boa parte dos referenciais da Qualidade do MEC. Apesar disto, não foi a dimensão mais citada

pelos alunos do curso. O entendimento sobre o significado acerca da dimensão Confiabilidade para cada sujeito mostra que as expectativas e interesses de cada um dos sujeitos pode ser determinante para explicar a diferença em termos de classificação.

A análise da responsividade mostra que a preocupação em relação ao atendimento ao aluno existe por parte de todos os sujeitos, e é naturalmente mais problematizada pelos alunos.

A análise geral da dimensão de segurança mostra no sujeito 1 uma recorrência maior de citação na questão do conhecimento. No terceiro sujeito, a maior preocupação está com o sistema de comunicação. Já para os alunos, a incidência das unidades de análise relacionadas ao conhecimento e comunicação são praticamente iguais.

Embora a dimensão da empatia seja a menos recorrente em termos de citação, os depoimentos mostram claramente a sua importância. Um curso a distância desta natureza, segundo os participantes, carece de atenção e acessibilidade ao aluno não só no ambiente virtual, mas também nos momentos presenciais.

Em geral, a percepção ocorre de maneira tal que os pontos de vista dos participantes revelam nuances relacionadas ao seu papel no processo de ensino, que ocorre através do curso. Este conhecimento compartilhado advindo da comunicação mostra a construção de uma realidade comum aos participantes, conforme Jodelet, (2001). A representação de cada sujeito está associada a sua experiência ao participar do curso.

O quadro Quadro nº 43 – mostra a ordem de classificação das dimensões da qualidade em serviços em termos de ocorrência na fala dos entrevistados.

Quadro nº 43 – classificação das dimensões da qualidade em serviços em termos de ocorrência conforme os sujeitos

Dimensão	sujeito	freqüência	percentual	classificação
Tangibilidade	1	2075	36,64	1º
	2	336	17,36	2º
	3	-	-	-
Confiabilidade	1	1282	22,14	2º
	2	417	21,48	1º
	3	-	-	-
Responsividade	1	174,0	3	4º
	2	114	5,93	3º
	3	-	-	-
Segurança	1	263,0	4,6	3º
	2	76	3,86	4º
	3	-	-	-
Empatia	1	155,0	2,7	5º
	2	60	3,08	5º
	3	-	-	-

Fonte: dados da pesquisa

6 – RESULTADOS E DISCUSSÃO FINAL

Através da triangulação dos resultados foi possível Identificar a representação das dimensões da qualidade de serviço conforme cada um dos sujeitos.

Após a verificação da representação de cada sujeito, foram levantados os principais pontos destacados na visão de cada um deles, com o intuito de mostrar a importância de cada um desses itens relacionados às dimensões da qualidade em serviços. Para facilitar a visualização sobre os critérios mais mencionados em cada sujeito de pesquisa a respeito das categorias pré-analisadas, foram elaborados os quadros nº 43 (Tangibilidade), 44 (Confiabilidade), 45 (Responsividade), 46 (Segurança), e 47 (Empatia).

Quadro nº 43 – Identificação de critérios relativos à categoria de Tangibilidade conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV

Dimensão	sujeito	Principais pontos destacados :
Tangibilidade	1	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de infra-estrutura nos pólos presenciais ; - Necessidade de equipamentos adequados por parte do aluno e dos pólos; - Necessidade de serviço de internet banda larga por parte dos alunos; - Acomodações adequadas nos pólos presenciais; - necessidade de padronização das informações na plataforma virtual; - necessidade Pessoal qualificado e multidisciplinar; - Necessidade de conhecimento em micro informática e na plataforma de ensino virtual; - Necessidade de alunos interessados na aprendizagem; - Material de apoio disponível e adaptado à modalidade EAD;
	2	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidade de ambiente de estudo adequado; - estrutura física e de equipamentos adequada; - serviço de conexão de internet adequado; - flexibilidade por parte da instituição de ensino, quando há problemas desta natureza; - plataforma de ensino adequada; - mecanismo de comunicação síncrono; - Profissionais qualificados ; - material em áudio, vídeo que sejam comentados
	3	<ul style="list-style-type: none"> - Material didático; - Equipe multidisciplinar ; - Infraestrutura de apoio .

Fonte: dados da pesquisa

A necessidade de uma infra-estrutura adequada, com equipamentos, materiais de conteúdo, e uma plataforma de ensino que atenda as necessidades de alunos e professores é essencial para o bom desenvolvimento do curso. Isso é percebido por todos os sujeitos, e se configura na dimensão mais discutida.

O entendimento sobre a necessidade de qualificação profissional também é basicamente o mesmo para todos os sujeitos. E nas análises de conteúdo das entrevistas, pode-se constatar que as unidades de análise temática que se referem aos “recursos humanos”, ou pessoal, do curso são as mais mencionadas no corpus. Isto mostra cumplicidade na relação entre a instituição de ensino e os alunos, formando uma parceria (LOVELOCK, 1993). Esta interação ocorre porque professores, tutores e alunos estão presentes enquanto o serviço é produzido, fazendo com que ambos afetem o resultado, conforme a característica de inseparabilidade do serviço (KOTLER, 1998).

A UAB cita uma estrutura de recursos humanos contendo: coordenador de pólo, tutores (presenciais e a distância), professores conteudistas, técnico em Informática, bibliotecária, auxiliar para Secretaria, além de técnico de laboratório pedagógico, quando for o caso.

A análise desta dimensão, entretanto, salienta que é necessário que a infraestrutura não seja apenas aquela disponível nos pólos presenciais. É preciso que o aluno desta modalidade possua equipamentos e serviços de internet adequados ao acompanhamento do curso.

A dimensão de tangibilidade é tão importante que contém três dos oito critérios do documento “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância”.

A principal sugestão discutida na análise desta dimensão, foi a possibilidade de se criar uma parceria entre estado e municípios em termos de consolidação de uma infra-estrutura local. Foram verificadas sugestões sobre incrementos na plataforma virtual de ensino como a possibilidade de controle de notas, e a possibilidade de adequação da ferramenta síncrona de comunicação.

Quadro nº 44 – Identificação de critérios relativos à categoria de Confiabilidade conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV

Dimensão	sujeito	Principais pontos destacados :
Confiabilidade	1	necessidades que envolvem a questão do aprendizado na modalidade EAD; Instituição de ensino superior confiável; Necessidade de Avaliações periódicas.
	2	conteúdo que envolva a realidade do aluno; diploma reconhecido e de valor; Aprendizado profissional.
	3	Avaliação

Fonte: dados da pesquisa

Quando os professores, tutores e coordenadores se referem às questões relativas ao aprendizado na modalidade a distância, eles se referem à capacidade de auto-planejar-se, auto-disciplina, motivação, proatividade, o interesse, e o estilo de aprendizagem dos alunos .

Os alunos concentram o seu ponto de vista salientando que a garantia da confiabilidade está na percepção do aprendizado. A expectativa do aluno é bastante caracterizada na análise desta dimensão.

A questão da avaliação no documento referenciais para a qualidade está relacionada à utilização de mecanismos que promovam o constante acompanhamento dos alunos, no intuito de identificar dificuldades na aprendizagem e saná-las ainda durante o processo de ensino-aprendizagem.

Ainda que possuam pontos de vista diferentes em relação à confiabilidade, esta se caracteriza numa dimensão essencial conforme os sujeitos, já que é através desta dimensão que se verifica a aprendizagem, no contexto do curso.

Quadro nº 45– Identificação de critérios relativos à categoria de Responsividade conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV

Dimensão	sujeito	Principais pontos destacados :
Responsividade	1	tutoria por disciplina em contraposição ao modelo de tutoria por turma; Necessidade de tempo adequado para correção de provas; feedback ao aluno através do atendimento on-line; resposta aos e-mails com rapidez.
	2	Necessidade de feedbacks pontuais em relação às provas; Necessidade de prontidão no atendimento on- line; Horários de atendimento diversificados; Plantões tira dúvidas presenciais (tutoria no pólo)
	3	Sistemas de comunicação

Fonte: dados da pesquisa

Os tutores, professores e coordenadores verificam a importância do feedback ao aluno para que ele tenha condições de atentar para os pontos onde o entendimento acerca do estudo ainda não é suficiente. Eles entendem a necessidade de prontidão do aluno e reconhecem a importância do atendimento em tempo hábil. Isto, no entendimento deste sujeito, é possível quando o tutor é selecionado pelo conteúdo específico da matéria, ao invés de atender todas as disciplinas de um módulo para uma determinada turma. Na análise da dimensão responsividade, conforme os alunos, verificam-se vantagens e desvantagens inerentes a modalidade a distância. Mostra-se ainda a necessidade de atendimentos rápidos para que o aprendizado seja elaborado, e evidencia-se a necessidade de plantões tira-dúvidas presenciais, sobretudo nas disciplinas que envolvem cálculos (matemática). A sugestão sobre a divulgação do gabarito após a prova é recorrente, já que são realizadas inúmeras provas em um mesmo dia, via de regra aos sábados, conforme observação.

A capacidade de resposta para o documento referenciais para a Qualidade , está relacionada no item sistemas de comunicação principalmente no que se refere a solicitação de:

- Descrever o sistema de orientação e acompanhamento do estudante, garantindo que os estudantes tenham sua evolução e dificuldades regularmente monitoradas, que recebam respostas rápidas a suas dúvidas, e incentivos e orientação quanto ao progresso nos estudos;
- assegurar flexibilidade no atendimento ao estudante, oferecendo horários ampliados para o atendimento tutorial;
- Abrir espaço para uma representação de estudantes, em órgãos colegiados de decisão, de modo a receber feedback e aperfeiçoar os processos.

Conforme a UAB, o tutor deve estabelecer contato permanente com os alunos. E o documento “Manual de Atribuições dos Bolsistas”, da UAB, cita que o tutor deve manter regularidade de acesso ao AVA (ambiente virtual de aprendizagem – a plataforma de ensino virtual) e dar retorno às solicitações do cursista no prazo máximo de 24 horas. Contudo, a análise da dimensão de responsividade discute a possibilidade de dar um retorno adequado num tempo possível. É interessante verificar a quantidade de tutor por aluno. Conforme a UAB, a quantidade de tutores sugerida pelo MEC para que seja mantido um bom padrão de atendimento aos alunos é de 25 alunos por tutor a distância.

Quadro nº 46– Identificação de critérios relativos à categoria de Segurança conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV

Dimensão	sujeito	Principais pontos destacados :
Segurança	1	Disponibilidade para o trabalho no ensino a distância Necessidade de equipe de apoio para mediar a comunicação; Conhecimento sobre conteúdo da disciplina Necessidade de domínio sobre a plataforma de ensino Necessidade de conhecimento sobre a modalidade EAD
	2	Informações corretas e pontuais; Sistema de comunicação padronizado; Grupo de trabalho participante e ativo; Capacidade se expressas por escrito.
	3	Sistemas de comunicação

Fonte: dados da pesquisa

No momento em que os professores ressaltam dificuldades em relação ao tempo que dispõem para trabalhar para o curso, verificam a necessidade do apoio

dos tutores para mediar a comunicação com os alunos. Verifica-se a necessidade de conhecimento sobre a disciplina e sobre a própria dinâmica da modalidade a distância, além do domínio sobre as ferramentas da plataforma virtual de ensino.

Para o aluno, as informações disponíveis no sistema devem ser claras e precisas. De preferência uniformizadas através das ferramentas da plataforma de ensino como a agenda da disciplina, e o sistema de avisos.

No item Sistemas de comunicação do documento referenciais para a qualidade, destaca-se a necessidade de assegurar a interação entre os alunos, tutores e professores: “o princípio da interação e da interatividade é fundamental para o processo de comunicação e devem ser garantidos no uso de qualquer meio tecnológico a ser disponibilizado. Tendo o estudante como centro do processo educacional, um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância é a interatividade entre professores, tutores e estudantes.” Além disto, este guia ressalta que deve-se facilitar a interação entre estudantes, por meio de atividades coletivas, presenciais ou via ambientes de aprendizagem adequadamente desenhados e implementados para o curso, que incentivem a comunicação entre colegas.

Contudo, o conhecimento e a comunicação mostram-se, na posição dos sujeitos, relacionados com a transmissão de segurança.

Quadro nº 47– Identificação de critérios relativos à categoria de Empatia conforme os participantes do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV

Dimensão	sujeito	Principais pontos destacados :
Empatia	1	Contato durante os encontros presenciais ; Relacionamento on-line.
	2	Entrosamento durante os encontros presenciais; Atenção individualizada on-line. Estímulo de estudar numa instituição reconhecida
	3	Sistemas de comunicação

Fonte: dados da pesquisa

A representação desta dimensão, conforme os sujeitos de pesquisa, está bastante alinhada. Ambos verificam a importância de um relacionamento favorável, seja ele on-line, ou presencial. Os momentos presenciais recebem

destaque na consideração dos alunos, professores, tutores e da coordenação. De maneira geral é incitada a possibilidade de se incluir mais encontros presenciais o que se torna um paradoxo já que o curso ocorre na modalidade a distância.

Conforme o item sistemas de comunicação do guia referenciais de qualidade para o ensino a distância, o projeto de curso deve prever vias efetivas de comunicação e diálogo entre todos os agentes do processo educacional, criando condições para diminuir a sensação de isolamento, apontada como uma das causas de perda de qualidade no processo educacional, e uma dos principais responsáveis pela evasão nos cursos a distância. Esta possibilidade de diálogo aberto entre as partes foi observada nos encontros presenciais do curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância, e garantiu um relacionamento mais estreito entre as partes.

Contudo, vale lembrar que o curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância, como o próprio nome já menciona, é um curso que está sendo experimentado. Portanto, para que se tenha condições de aprender com esta experiência, é necessário atentar para as dificuldades discutidas.

7- CONCLUSÃO

Com o intuito de verificar como são percebidas as dimensões da qualidade de serviço sob ótica dos sujeitos envolvidos no processo ensino-aprendizagem do curso-piloto bacharelado em Administração UAB /MEC oferecido pela UFV, a representação de cada sujeito mostra os significados em relação às dimensões analisadas.

Ao representar os pontos destacados através da análise de cada um dos sujeitos, verifica-se uma forte concentração do conteúdo em relação às dimensões de tangibilidade e confiabilidade.

Em relação ao significado que cada sujeito atribui às dimensões, pode-se dizer que existe certa proximidade. Sobretudo nas dimensões de tangibilidade,

responsividade e empatia. Esta proximidade aumenta, ou diminui, na medida em que a percepção de cada sujeito se mostra convergente com as expectativas em relação ao curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV.

O significado da dimensão de Confiabilidade para os sujeitos mostra-se divergente, devido a diferenças de perspectivas entre os sujeitos. E o significado da dimensão de Segurança aparece também com alguma dissonância devido à diferença do papel exercido pelos sujeitos no processo educacional, do ponto de vista prático.

Apesar de algumas dimensões estarem muito mais presentes no discurso dos entrevistados que outras, pode-se notar no conteúdo das declarações, que é atribuído importância significativa mesmo para as dimensões menos comentadas em termos de frequência e percentual.

A percepção dos sujeitos sobre curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância da UFV é verificada na comunicação manifesta dos sujeitos relacionada à motivações, crenças, vantagens e desvantagens deste curso.

Os sujeitos possuem motivos distintos para a participação no curso, apesar de existir entre eles uma crença geral de que a iniciativa se configura numa boa oportunidade de aprendizado. Apesar desta crença, baseada numa expectativa da realização de algo inédito, existe por parte dos alunos, certo temor de que o mercado perceba o diploma de um curso de graduação a distância de maneira distinta em comparação com o mesmo curso no modelo presencial. Na instituição de ensino, existe para alguns a expectativa da quebra de um paradigma no que se refere às novas possibilidades de ensino, já que se conseguiu perceber a evolução do aluno durante o curso, e através das avaliações, atestar a ocorrência do aprendizado, e construção de conhecimento. Porém, alguns professores ainda possuem expectativas muito maiores em relação aos cursos a distância; para estes, a tecnologia ainda não está num ponto onde é possível haver um nível de interação adequado. Além disto, a disponibilidade e preparo do pessoal precisaria ser repensada.

Ao mencionarem suas motivações verifica-se que os professores, e coordenadores percebem a oportunidade como uma possibilidade de entender melhor sobre esta metodologia, o que para muitos significa uma tendência no próprio ensino presencial. Os tutores verificam boa oportunidade para conseguirem alguma experiência com atividades de ensino. Já os alunos possuem uma motivação em participar do curso relacionada à possibilidade de aprendizagem, encarecimento e crescimento profissional. A grande maioria acredita que isso só é possível através de um curso a distância, já que no modelo presencial, segundo eles, a disponibilidade de tempo, necessidade de deslocamento e cumprimento dos horários inviabilizaria esta iniciativa. A motivação dos gestores do Banco do Brasil está associada à uma possibilidade de capacitação e adequação do seu pessoal conforme a política de gestão de pessoas do Banco.

Apesar de o curso, através desta modalidade, apresentar vantagens para o aluno como a flexibilidade do horário de estudo, e a possibilidade de estudar sem ter que se deslocar rotineiramente à instituição de ensino, a comunicação por vezes se torna difícil, e precisa ser compensada com uma forte dedicação. De maneira geral, os professores, coordenadores e tutores identificam vantagens como a abrangência, e alcance do ensino a distância. De fato, alguns alunos residem em regiões onde não há ensino superior na área de Administração. Uma desvantagem notada pela coordenação é o fato de o curso não propiciar ao aluno uma convivência social no campus da cidade universitária. Por este motivo, alguns acreditam que o curso nesta modalidade não deve ser indicado aos jovens que acabaram de concluir o segundo grau.

Quando os sujeitos caracterizam os itens necessários ao bom andamento do curso, via de regra, eles o fazem de maneira crítica, mostrando a sua experiência adquirida ao participar do curso, e problematizando questões a respeito da manifestação das dimensões da qualidade no contexto do estudo de caso. Por isto mesmo, há uma discussão após a análise das entrevistas. Isto mostra também que o referencial de qualidade em serviços está de acordo com o propósito da pesquisa. Apesar disto, a intenção deste trabalho não é avaliar

a qualidade do serviço, e sim captar a percepção dos sujeitos em relação àquilo que eles consideram importante dentro do curso, conforme as dimensões da qualidade de serviços.

Outra constatação importante é que para o Banco do Brasil, co-viabilizador do projeto piloto através do convênio com a UAB, a qualidade percebida está associada ao atendimento dos critérios presentes no documento referenciais para a qualidade do ensino a distância. E este guia cita determinados itens que não são mencionados de uma maneira pontual no modelo das dimensões da qualidade de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). Portanto, caso seja necessário um instrumento para realizar uma avaliação ampla sobre o curso piloto, seria necessário levar em consideração mais duas categorias além das cinco dimensões da qualidade: Uma dimensão que pudesse abranger a questão pedagógica, e outra que envolvesse aspectos relacionados à gestão do próprio curso. Para tanto, é possível relacionar estas duas dimensões à alguns determinantes da qualidade de serviços conforme Ghobadian et al. (1994), Giansesi e Corrêa (1994), Berry e Zeithaml (1990) e Johnston (1995); com as devidas adaptações que se tornarem necessárias.

A dimensão pedagógica parece possuir estreita relação com o determinante “competência”, já que trabalha a habilidade e conhecimento do fornecedor levando em consideração necessidades “técnicas” do contexto dos alunos. Além disso, o serviço educacional se configura como um serviço profissional, na qual o aluno procura uma capacitação da qual não dispõe, justamente o que caracteriza este determinante da qualidade em serviços.

Já a dimensão de “gestão” possui alguma afinidade com os determinantes Custo e Credibilidade. O custo relaciona o quanto vai se despende em termos econômicos; e a credibilidade, que também está relacionada à segurança, cita a capacidade financeira do oferecedor do serviço como fator que diminui a percepção de risco sobre a realização do serviço.

Em relação ainda à questão das dimensões pedagógica e de Gestão, existem estudos que relacionam estas variáveis à critérios importantes a serem verificados no sentido de destacar critérios de qualidade em cursos a distância.

Esta observação se refere especificamente às dimensões nuclear e sistêmica conforme Kanwar e Koul (2006); o indicador de “Projeto pedagógico elaborado por especialistas” da instituição de ensino inglesa open university; além dos indicadores propostos Souza (2009), que também levam em consideração os referenciais de qualidade do MEC para cursos a distância. Os referenciais de qualidade do MEC, aqui neste estudo, se configuram basicamente na percepção dos gestores do Banco do Brasil.

A dimensão pedagógica, e de gestão foram discutidas apenas pelos coordenadores locais, através de explicações muito específicas e técnicas inerentes ao cargo de cada um. Para os professores, tutores e alunos, os pontos onde houvessem alguma menção em relação à estes aspectos não se solidificaram de forma clara e convergente.

De qualquer modo, conclui-se que o modelo das cinco dimensões foi capaz de mostrar de forma detalhada os principais apontamentos dos sujeitos participantes em relação ao curso em questão, dentro da instituição do estudo de caso. Apesar disto, mostrou-se insuficiente para determinar todos os critérios assinalados por todos os sujeitos, já que não leva em consideração as dimensões de “Gestão”, e “pedagógica”.

De maneira geral, conclui-se que ao identificar a representação das dimensões da qualidade em serviços conforme os sujeitos envolvidos no curso piloto de Administração na modalidade a distância da UFV, torna-se possível apontar critérios qualitativos significativos para uma avaliação do curso na instituição pesquisada. Para tanto seria necessário levar em consideração também outras possíveis “novas dimensões” como os critérios assinalados que extrapolam o modelo conceitual adotado, além das diferenças de significado entre os sujeitos em relação às dimensões onde foram verificadas estas divergências.

7.1 - Dificuldades e Limites da Pesquisa

O período demandado para a realização de um estudo de caso é muito longo (YIN, 2001). Apesar deste autor admitir a possibilidade de um estudo caso ser realizado num tempo menor, existe a possibilidade de os resultados serem menos consistentes. Para tanto, no decorrer do desenvolvimento do trabalho, atentou-se para a necessidade de se prolongar o período inicialmente estabelecido para a conclusão da pesquisa.

A pouca disponibilidade do terceiro sujeito da pesquisa "gestores do Banco do Brasil" em conceder entrevistas de maneira presencial por fatores associados a sigilo, falta de agenda, ou por outros motivos, possibilitou que as informações personalizadas deste sujeito fossem coletadas apenas por telefone, e-mail. Isto impediu a análise de conteúdo por transcrições de entrevista, neste sujeito, através da análise temática, como realizado nos demais sujeitos de pesquisa.

Por este motivo buscou-se indicações provenientes de pessoas vinculadas à GEPES (Unidade de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil - em Belo Horizonte), à unidade Federal DIPES (Diretoria de Gestão de Pessoas do Banco do Brasil - em Brasília), e também à Universidade Corporativa do Banco do Brasil. Desta maneira, foram sugeridas fontes de informação institucionais e da grande mídia que atendessem ao propósito da pesquisa. Imagina-se que isto faz com que a contribuição deste sujeito seja um tanto limitada, impossibilitando uma análise mais profunda na qual fosse possível alcançar resultados mais pontuais.

Além disto, este impasse inesperado acarretou num atraso no processo de coleta de dados, e no próprio cronograma de desenvolvimento da pesquisa. As informações deste sujeito de pesquisa, portanto, são provenientes de comunicações oficiais, e não institucionais, que foram conseguidas sobretudo através do portal da Universidade Corporativa do Banco do Brasil, e também da UAB (Universidade Aberta do Brasil) . Apesar disto, mesmo sem respostas pontuais acerca do estudo, nesta categoria de sujeito, considerou-se importante que a triangulação das análises por sujeitos de pesquisa envolvesse informações advindas desta Organização, já que a instituição se constitui como co-viabilizadora do projeto piloto MEC/UAB.

Além disto, para se contactar especialistas, ou coordenadores, em fóruns ou congressos, onde este público está presente, um grande esforço foi realizado para conseguir recursos financeiros suficientes para estas participações. Sendo assim, a coordenação local se encarregou possibilitar esta participação que se mostrou essencial para a realização da pesquisa.

8 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa proporciona um maior entendimento das questões analisadas na Instituição pesquisada, a UFV. A estrutura da universidade se comparada a outras universidades que participam do projeto piloto, levam a acreditar que o estudo possa contribuir em algum grau com questões importantes em relação aos aspectos abordados. Apesar disto, existe a impossibilidade de se generalizar os resultados advindos da análise, já que se trata de um estudo de caso, numa conjuntura específica.

A pesquisa possibilita uma pré - avaliação do andamento do projeto piloto, e a demarcação de bases para um possível modelo de avaliação do projeto piloto nas demais IFES que participam do projeto. O documento "referenciais de qualidade para o ensino a distância" (versão 2007), do MEC, enfatiza que todas as instituições precisam programar sistemas de avaliação institucional com o objetivo de gerar qualidade nos cursos de EAD oferecidos. Para Soffa (2008), a avaliação institucional é um processo permanente/contínuo e necessita abranger os vários agentes deste, ou seja, alunos, docentes, tutores e o pessoal técnico-administrativo. Sendo assim, esta avaliação precisa contemplar aspectos da organização didático-pedagógica, corpo docente/tutores/técnico/discente, instalações físicas, auto-avaliação e avaliação externa. Para que isto seja

possível, é aconselhável que os instrumentos de avaliação institucional levem em consideração as dimensões da qualidade que emergem das experiências dos sujeitos participantes do curso. Os itens que se referem as dimensões destacadas advindas dos sujeitos são resultados de pesquisa empírica, e estão presentes na literatura de Marketing de serviços.

As respostas encontradas podem apontar novos questionamentos que permeiam esta área em construção, levando-se em consideração a interdisciplinaridade envolvida no estudo. A pesquisa não tem a intenção de esgotar o assunto, uma vez que existem diversas possibilidades de mudanças no que diz respeito à aplicação do método do ensino à distância para cursos de nível superior através das Universidades federais, já que a pesquisa foi realizada dentro de um projeto-piloto, ou seja, ainda em fase de desenvolvimento.

9– REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ALBRECHT, Karl. **Revolução nos serviços: como as empresas podem revolucionar a maneira de tratar os seus clientes**. 4. ed. São Paulo: Pioneira, 1994.

ALEXANDRE, Marcos. **Representação social: uma genealogia do conceito Comum**. Rio de Janeiro, v. 10, n.23, p. 122-1388, jul/dez 2004.

ARRUDA, A. **Teoria das representações sociais e teorias de gênero**. Cadernos de Pesquisa da Fundação Carlos Chagas. Campinas, SP, v.117, 2003.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1994.

BATESON, J. E. G. e HOFFMAN, K. D. **Marketing de Serviços**. Tradução de Lúcia Simonini e revisão técnica de Salomão Alencar de Farias. 4ª ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

BEKIN, Saul F. **Conversando sobre Endomarketing**. São Paulo: Makron Books, 1995.

BERGUE . **Gestão de Pessoas em Organizações Públicas**. 1. ed. Caxias do Sul: Editora da Universidade de Caxias do Sul - EDUCS, 2005. v. 1. 383 p.

BERRY, Leonard L. e PARASURAMAN, A. **Serviços de Marketing: competindo através da qualidade**. Trad. Beatriz Sidou. São Paulo:Maltese-Norma, 1992.

BRAZ DA SILVA, A.M.T. . **Representações Sociais sobre Tecnologias da Informação e da Comunicação: investigando a prática pedagógica dos professores**. In: V Jornada Internacional e III Conferência Brasileira sobre Representações Sociais, 2007, Brasília.

BRESSER PEREIRA,L.C. SPINK, P. (org) – **Reforma do estado e Administração pública gerencial**. 5º ed. Rio de Janeiro: Editora Fundação Getúlio Vargas, 2003.

CERTO, S.S. e PETER, J.P. **Administração estratégica: planejamento e implementação da estratégia**. São Paulo: Makron Books,1993.

CERVO, A. E BERVIAN, P. - **Metodologia científica**. São Paulo: McGraw-Hill, 1989

Cobra, M. **Marketing de serviços: estratégias, conceitos**. São Paulo: McGraw Hill. 1986.

COOPER, R et al. **Library users-needs and expectations: library trends**. Urbana, Summer 1998.

CORRÊA, H; CAON, M. **Gestão de serviços: lucratividade por meio de operações e de satisfação dos clientes**. São Paulo: Atlas, 2002.

D. BLONDEL. **O ensino superior: Missão, Organização e Financiamento**. In: DELORS, J. (Org.) A Educação para o século XX: Questões e perspectivas.

DOHERTY e HORNE, Terry. **Managing Public Services** , 2002.

ÉBOLI, Marisa. **As Pessoas na Organização**. (Coordenadora: Maria Tereza Fleury) São Paulo: Editora Gente, 2002.

EULETÉRIO, S.A.; SOUZA, M.C.A.F. **Qualidade na prestação de serviços: uma avaliação com clientes internos**. Caderno de Pesquisa em Administração, São Paulo: v.09. n.3, p.53-63, Jul/Set, 2002.

FELDER, Richard. **How students learn : adapting teaching styles to learning styles**. Proceedings, Frontiers in Education conference, ASEE/ IEEE , Santa Barbara , CA, 1988.

Ferreira, Almiro . "**Qualidade de Serviços na Educação Superior: Uma análise das Dimensões das Qualidade de Serviços para o Estabelecimento de Curso de Pós-Graduação**". 2005. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de Serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação**. 4ª Edição. Porto Alegre: Bookman, 2005.

ForGRAD . Fórum Nacional de Pró-Reitores de Graduação das Universidades Brasileiras. **Educação a Distância (EAD) na graduação: as políticas e as práticas**. Curitiba, 2002.

FORGUS, R. **Percepção: o processo básico do desenvolvimento cognitivo**. São Paulo: Herder: EDUSP, 1971.

GHEDINE (T.) e FREITAS (H.). **A utilização da Educação à Distância via Internet em uma Universidade Corporativa: um estudo exploratório**. São Paulo/SP: XXXVII ENANPAD, CD, Set. 2003.

GARCEZ, E. M. S. . **Necessidades e expectativas de usuários na educação a distância: estudo preliminar junto ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina**. Ciência da informação, Brasília, v. 31, n. 1, 2002.

GIANESI, I. G. N.; CORRÊA, H. L. **Administração estratégica de serviços: operações para satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 1994.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3ª. Edição. São Paulo: Atlas, 1996. 159p.

GHOBIAN, A.; SPEILER, S.; JONES, M. **Service Quality - Concepts and Models**. International Journal of Quality e Reliability Management, vol. 11, no 9, Ed. University Press, Estados Unidos, 1994.

GRÖNROOS, C. **Marketing, gerenciamento e serviços**. Rio de Janeiro: Campus, 1995.

Guizzo BS, Krzimirski CO, Oliveira DLLC. **O Software QSR NVIVO 2.0 na análise qualitativa de dados: ferramenta para a pesquisa em ciências humanas e da saúde**. Rev Gaúcha Enferm, Porto Alegre (RS) 2003 abr; 24(1): 53-60.

JODELET, D. **As representações sociais**. Tradução: Lilian Ulup. Rio de Janeiro: EDUERJ. 2001.

- JOHNSTON, Robert. **The determinants service quality: satisfiers and dissatisfiers.** International Journal of service Industry Management. UK, V.6, n.5, p. 53-71, 1995.
- JOVCHELOVITCH, S. (orgs.) **Textos em representações sociais.** 6ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 1994.
- KANWAR, Asha; KOUL, Badri N. **La Garantia de La Calidad y La Acreditación de La Educación Superior a Distância em La Commnwealth.** In: La Educación Superior en el Mundo 2007: acreditación para la garantía de la calidad: ¿ Qué está en juego? Barcelona: Ediciones Mundi-Prensa, 2006. Anais GUNI – 2006.
- KOTLER, Philip. **Administração de marketing.** 5º ed. São Paulo: Atlas, 1998.
- KOTLER, Philip; FOX, Karen F.A. **Marketing estratégico para instituições educacionais.** Tradução Ailton Bonfim Brandão. São Paulo: Atlas, 1994.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi - **Qualidade total em serviços: Conceitos, exercícios, casos práticos** / Alexandre Luzzi Las Casas. - 6.ed. – São Paulo: Atlas, 2008.
- LITTO, Frederic Michael, e FORMIGA, Manuel Marcos Maciel – (orgs.) – **Educação a distância : O Estado da arte** . São Paulo: Pearson Education do Brasil , 2009.
- LOPES, H. E. G. ; LEITE, R. S. ; LEITE, D. S. . **O que realmente importa? Um estudo sobre os fatores determinantes da qualidade percebida no curso superior de uma instituição do Centro-Oeste de Minas Gerais.** REAd. Revista Eletrônica de Administração, v. 13, p. 2, 2007.
- LOVELOCK, Christopher. (1993) **Classifying services to gain strategic marketing insights.** Journal of Marketing, V. 47, Summer. p. 9-20.
- MAIA, Marta C. - **O Uso da Tecnologia de Informação no Ensino de Administração de Empresas.** São Paulo: 2001.
- MALHOTRA, Naresh K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada.** 3ª.ed. Porto Alegre: Bookman, 2001. p.720.
- MATIAS-Pereira J. ; Sanabio; M. T.; Mendonça R. R. S. ; e Castanhã, A. L. B. (2007) **Um estudo de caso do processo de institucionalização e gestão do Curso Piloto de Graduação em Administração da Universidade Aberta do Brasil.**
- MATOS, C. A. de; VEIGA, R. T. **Avaliação da Qualidade Percebida de Serviços: um estudo em uma organização não governamental.** Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo - SP, v. 07, n. 03, p. 27-38, 2000.
- MINAYO, C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade.** Petrópolis: Vozes, 2002.
- MOORE, Michael, KEARSLEY, Greg. **Distance education: a systems view.** Belmont (USA). Wadsworth Publishing Co., 1996.

- Moraes, M. C O - **Paradigma Educacional Emergente**. Campinas, Papirus - 1997.
- MORALES, Miguel e CALDERÓN, Luiz F. **Assessing service quality in schools of business: dimensions of service in continuing professional education (CPE)**. BALAS -LATIN AMERICA'S NEW MILLENNIUM - PROCEEDINGS - 1999.
- MORAN, José M. **Contribuições para uma pedagogia da educação online**. In: SILVA, Marco (org.). Educação Online. São Paulo: Loyola, 2003.
- MOSCOVICI, S. **A representação social da psicanálise**. Tradução de Álvaro Cabral. Rio de Janeiro: Zahar. 1978.
- NISKIER, A. **Educação à distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Loyola, 1999.
- OLIVEIRA, D.A. "Política Educacional nos Anos 1990: **Educação Básica e Empregabilidade**", in: DOURADO, L.F. e PARO, V.H. (org.). Políticas Públicas e Educação Básica, São Paulo: Xamã, 2001.
- OLIVEIRA, Marcio S.BS. **Representações sociais e sociedade: a Contribuição de Serge Moscovici**. In: Revista Brasileira de Ciências Sociais, Vol 19, N.º 55, São Paulo, Julho 2004.
- PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, V. A.; BERRY, L. L. (1988) - **SERVQUAL: A multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service quality**. Journal of Retailing, V. 64, number 1, 12 -40, New York University, Spring.
- PARASURAMAN, A., BERRY, L. L. e ZEITHAML, V. A. **An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model**. Cambridge, MA: Marketing Science Institute, 1990.
- PAVARINO, Rosana Nantes . **Teoria das Representações Sociais: pertinência para as pesquisas em comunicação de massa**. Comunicação e Espaço Público (UnB), Brasília, v. VII, 2004.
- PEREIRA, B. C. S. ; GIL, C. . **A Satisfação dos Alunos de Escolas de Administração**. In: Seminários em Administração FEA/USP, 2006, São Paulo. Anais do IX SemeAd, 2006.
- PERFEITO, J. ; LAUX, R. O. . **Marketing de Serviços: a mensuração da qualidade do serviço em Instituições de Ensino Superior no Brasil**. In: XIX Congresso Anual y XV Congresso Hispano Francés de Asociación Europea de Dirección y Economía de Empresa - AEDEM, 2007, Salamanca. El Comportamiento de la Empresa ante entornos dinámicos. Salamanca : UNIRIOJA, 2007. v. 2. p. 27.
- PIRES, Hindenburgo Francisco : **Universidade, Políticas Públicas e Novas Tecnologias Aplicadas à Educação a Distância**. Revista Advir Nº 14, Rio de Janeiro, pp.22-30, 2001, ISSN 1518-3769.
- Pró-reitoria de ensino da UFV (2005), **Projeto institucional- educação a distância para cursos de graduação**. Pró-reitoria de ensino da UFV.

ROBBINS, Stephen Paul - **Fundamentos de comportamento organizacional** / Stephen Paul Robbins ; tradução técnica Reynaldo Marcondes. -- São Paulo : prentice Hall, 2004.

RAMOS, Cosete. (1995).- **Pedagogia da qualidade total**. Rio de Janeiro: Campus.

ROSENBERG, M. J. **E-learning: estratégia para a transmissão do conhecimento na era digital**. São Paulo: Makron Books, 2002.

SILVA, Sidinei S. da. et al. **Avaliação do Curso de Administração a Distância da UEM (Projeto Piloto da UAB) na ótica dos alunos e tutores**. Maringá, 2009.

Silva, J. A. R ; LIMA, D. M. L. F. ; ROCHA, E.C.M. ; HERREROS, J. I. . **Avaliação de tutores - (curso de Administração/EaD da UAB) - uma comparação de resultados**. In: V Congresso Brasileiro de Ensino Superior a distância, 2008, Gramado. A EaD em um Contexto Científico, 2008.

Souza, Carla Simone Bittencourt Netto de. **Licenciaturas na modalidade a distância e o desafio da qualidade: uma proposta de indicadores para aferir qualidade nos cursos de física, química, biologia e matemática** - Porto Alegre, 2009.

SLACK, Nigel et al.(1996) - **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 1996.

SOFFA, Marilice Mugnaini (2008) - **Avaliação Institucional: Um Referencial de Qualidade para a Educação a Distância** :

http://www.fclar.unesp.br/publicacoes/revista/polit_gest/edi6_artigomarilicesoffa.pdf , acesso em 15/01/2010 .

SOLOMON, Michael R. **Comportamento do consumidor**. 5ed. Porto Alegre: Bookman Companhia, 2002.

TOMASSINI, R. A. S. ; AQUINO, R. D. ; CARVALHO, F. A. de . **Expectativas e Percepções em Seqüência de Serviço**. RAE Eletrônica , v. 7, p. 20, 2008.

TRASK, R.L. 2004. **Dicionário de Linguagem e Lingüística**. SãoPaulo, Contexto, 364 p.

TRIGUEIRO, Francisco M. C. ; ARAUJO, N. M. . **Aspectos pedagógicos e de avaliação do curso piloto de administração a distância da Universidade Federal de Mato Grosso (ADM/EAD/UFMT)**. 2008.

UAB (Universidade Aberta do Brasil): Disponível em: <http://www.uab.mec.gov.br>. Acesso em: 05 de Fevereiro de 2010.

UNIBB (Universidade Corporativa do Banco do Brasil: Disponível em:

<http://bb.com.br/portallbb/page3,139,9182,23,0,1,8.bb?codigoMenu=5987ecodigoNoticia=12176ecodigoRet=6001ebread=3>. Acesso em: 04 de Fevereiro de 2010.

Urdan, T. A. e Weggen, C. C. (2000). **Corporate e-learning: Exploring a new frontier** [On-line]. Available: http://wrhambrecht.com/research/coverage/elearning/ir/ir_explore.pdf

VEIGA, R. T., MOURA, A. I., GONÇALVES, C. A., BARBOSA, F. V. **O ensino à distância pela Internet: conceito e proposta de avaliação**. Anais do XXII ENANPAD. Foz do Iguaçu, 1998.

VERHINE, Robert Evan; SARMENTO, Beatriz ; ARAÚJO, Bohumila ; SOUZA, valdinei c. **Avaliando educação superior à distância - a experiência do Pólo de Avaliação da UNIREDE/ISP/UFBA.** 2002.

VERSUTI, Andrea C. **Avaliação formativa e qualidade em EaD.** Disponível em:

<<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/046-TC-B2.htm>>. Acesso em 05 de janeiro de 2010.

10- anexos :

Apêndice 10.1: Roteiro de entrevistas:

Este roteiro de entrevistas foi elaborado para nortear as entrevistas conforme os diferentes sujeitos de pesquisa, estabelecendo diretrizes básicas.

O objetivo deste roteiro de entrevistas é captar as principais idéias e aspectos relacionados a percepção das dimensões da qualidade que ocorre durante a participação dos entrevistados no curso de bacharelado em Administração da UFV, na modalidade a distância. Ou seja, possibilitar a identificação da importância e significado sobre aquilo que é relevante dentro de cada dimensão da qualidade em serviços conforme cada sujeito de pesquisa.

Item 10.1.1 - SUJEITO 1 :

SUJEITO 1	UFV	Professores	monitores	coordenação Local
	Especialistas / Coordenadores externos			

Percepção:

- Crenças, expectativas e motivação em relação ao curso;
- Vantagens e desvantagens do curso nesta modalidade;

Percepção sobre as dimensões da Qualidade de serviços:	
CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS
Tangibilidade	Instalações físicas
	Equipamentos
	Recursos Humanos
	Materiais de conteúdo
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno
Empatia	Acessibilidade ao aluno

Item 10.1.2 - SUJEITO 2 :

<i>SUJEITO 2</i>	Alunos	Servidores Públicos	Funcionários do Banco do Brasil
------------------	--------	---------------------	---------------------------------

Percepção:

- Crenças, expectativas e motivação em relação ao curso ;
- Vantagens e desvantagens do curso nesta modalidade;

Percepção sobre as dimensões da Qualidade de serviços:	
CATEGORIAS DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE	SUBCATEGORIAS
Tangibilidade	Instalações físicas
	Equipamentos
	Recursos Humanos
	Materiais de conteúdo
Confiabilidade	Confiança na execução do serviço
Responsividade	Presteza nas respostas ao aluno
Segurança	Transmissão de credibilidade ao aluno
Empatia	Acessibilidade ao aluno

Item 10.1.3 - SUJEITO 3 :

<i>SUJEITO 3</i>	Gestores do Banco do Brasil
------------------	-----------------------------

- expectativas e motivação em relação ao investimento;
- Vantagens e desvantagens do curso nesta modalidade.
- Percepção sobre as dimensões e critérios mais significativos para determinar a qualidade do curso a distância.

10.2 - ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO

LOCAL: _____

Data: ____/____/____ .

1- Observação on-line

- Número de alunos on-line;
- Participação efetiva dos alunos no modo síncrono;
- Dúvidas dos alunos;
- Utilização das ferramentas da plataforma virtual pelos professores, tutores , alunos e coordenação;
- Entrega de trabalhos on-line pelos alunos;
- Relatório de acesso on-line.

2- Observação durante os encontros

- Relacionamento dos alunos com os colegas;
- Relacionamento dos alunos com os professores/tutores;
- Apresentação, organização e limpeza da infra-estrutura;
- Participação e interesse dos alunos durante as aulas presenciais.

3- Observação durante as reuniões com a coordenação

- Aspectos de organização dos encontros;
- Participação dos tutores;
- Itens que merecem atenção ;
- Orientações gerais de trabalho.

4- Observação nos momentos de avaliação presencial

- Disposição dos alunos para realização das provas e apresentação de seminários;
- Condições para a realização das provas;
- Cumprimento dos horários pré-estabelecidos.

5- Observação durante as reuniões com professores

- Orientação em relação às dúvidas dos alunos;
- Disponibilidade do professor.

6- Observação durante reuniões com alunos

- Vantagens do curso;
- Desvantagens do curso;
- Reclamações dos alunos;
- Motivações , crenças e expectativas dos alunos.