

Qualidade assistencial aos professores de pós-graduação na EaD

-----  
*Quality assistance to teachers of post-graduate courses in EaD*

-----  
*Calidad asistencial a los profesores de cursos de posgrado en la EaD*

Malu Sartório<sup>1</sup>  
Hildegard Susana Jung<sup>2</sup>  
Louise de Quadros da Silva<sup>3</sup>

**Resumo:** Esta pesquisa tem como tema a qualidade assistencial prestada aos professores de cursos da pós-graduação em educação a distância (EaD). O seu objetivo consiste em refletir sobre a importância da qualidade assistencial, ou seja, do atendimento prestado aos professores de cursos de pós-graduação na EaD de uma universidade localizada na região metropolitana de Porto Alegre. Para isso, realizamos um estudo de caso, de abordagem qualitativa, o qual teve por fonte de dados a observação e o diário de campo das autoras, além de uma revisão de literatura sobre o tema e um questionário aplicado aos professores da modalidade. Os resultados apontam para: a) o bom atendimento ao professor reflete de maneira significativa sobre a qualidade do trabalho professor; b) a equipe de apoio e tutoria, com sua eficiência, colabora para o bom andamento do curso como um todo; c) mesmo a modalidade EaD sendo recente na instituição em estudo, a equipe conseguiu perceber que, com a qualidade no atendimento prestado aos professores, o índice de sucesso e excelência é muito maior. Como considerações finais, compreendemos que professor é peça-chave no êxito dos cursos EaD e, se ele estiver recebendo um atendimento de qualidade, estará apto a oferecer o melhor ao seu estudante colaborando para o bom desenvolvimento do curso como um todo.

**Palavras-chave:** *Assistência. Docência. Educação a Distância. Pós-graduação.*

**Abstract:** *This research has as its theme the quality of care provided to teachers of postgraduate courses in distance education (EaD). Its objective is to reflect on the importance of the quality of care, that is, the care provided to the professors of postgraduate courses in the EaD of a university located in the metropolitan region of Porto Alegre. For that, we carried out a case study, with a qualitative approach, which had the data source and observation of the authors' field diary, as well as a review of the literature on the subject and a questionnaire applied to teachers of the sport. The results of this article point to: a) the good service to the teacher reflects in a significant way on the quality of the teaching work; b) The support and mentoring team, with its efficiency, collaborates for the good progress of the course as a whole; c) Even the EAD modality was recent in the institution under study, the team was able to perceive that, with the quality of care provided to teachers, the success and excellence index is much higher. As final considerations, we understand that the teacher is a key player in the success of the EaD courses and, if he or she is receiving a quality service, he / she will be able to offer the best to his / her student collaborating for the good development of the course as a whole.*

---

1 Especialista em Inovação em Design de Serviços pela mesma instituição, Analista administrativo da Universidade La Salle (UNILASALLE).

2 Doutora em Educação, Professora do Programa de Pós-Graduação em Educação da Universidade La Salle (UNILASALLE), Membro do Grupo de Pesquisa "Gestão educacional nos diferentes contextos" (UNILASALLE).

3 Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Membro do Grupo de pesquisa "Gestão educacional nos diferentes contextos" (UNILASALLE).

**Keywords:** Assistance. Teaching. Distance Education; Postgraduate studies.

**Resumen:** Esta investigación tiene como tema la calidad asistencial prestada a los profesores de cursos de postgrado en educación a distancia (EaD). Su objetivo consiste en reflexionar sobre la importancia de la calidad asistencial, o sea, de la atención prestada a los profesores de cursos de postgrado en la EaD de una universidad ubicada en la región metropolitana de Porto Alegre. Para ello, realizamos un estudio de caso, de abordaje cualitativo, el cual tuvo por fuente de datos la observación y el diario de campo de las autoras, además de una revisión de literatura sobre el tema y un cuestionario aplicado a los profesores de la modalidad. Los resultados de este artículo apuntan para: a) la buena atención al profesor refleja de manera significativa sobre la calidad del trabajo professor; b) El equipo de apoyo y tutoría, con su eficiencia, colabora para el buen funcionamiento del curso como un todo; c) Incluso la modalidad EaD siendo reciente en la institución en estudio, el equipo logró percibir que, con la calidad en la atención prestada a los profesores, el índice de éxito y excelencia es mucho mayor. Como consideraciones finales, comprendemos que profesor es pieza clave en el éxito de los cursos EaD y, si está recibiendo una atención de calidad, estará apto para ofrecer lo mejor a su estudiante colaborando para el buen desarrollo del curso como un todo.

**Palabras clave:** Asistencia. Docencia. Educación a Distancia. Postgrado.

## INTRODUÇÃO

A EaD vem crescendo rapidamente em todo o mundo, assim como apontam os dados do Censo de Educação Superior de 2016 com uma participação da EaD de 18,6%. Com os avanços das tecnologias digitais, instituições e pessoas têm, cada vez mais, considerado a EaD como uma forma mais acessível e viável de expandir oportunidades de trabalho e aprendizagem.

Desse modo, a EaD se apresenta como uma alternativa não somente para a graduação, mas também para a especialização em nível lato sensu. Além disso, o Ministério da Educação (MEC) sinaliza que a EaD como tendência para a pós-graduação stricto sensu (Mestrado e Doutorado). Entretanto, de acordo com levantamento realizado no estado de Goiás<sup>4</sup>, o Brasil ainda possui números tímidos de cursos de mestrado nesta modalidade. Esta mesma fonte indica que em nível lato sensu houve um crescimento expressivo nos últimos anos, o que aponta, o stricto sensu como um campo a ser explorado na EaD.

Conforme o Censo da Educação Superior de 2016, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas (INEP), enquanto o ensino presencial teve queda anual de 0,08% nas matrículas, a EaD teve expansão de 7,2%. A EaD com a flexibilidade de datas e horários, curta duração

e valores acessíveis, tem sido cada vez mais procurada por pessoas que desejam ter seu título de graduação ou especialista. No entanto, educar e educar-se nessa modalidade não é tarefa fácil, principalmente para o professor.

Silva (2004, p. 2) afirma que a EaD é um trabalho cooperativo entre o professor e o discente, no qual a relação entre “educador e o educando deveria ser de trocas e interações tendo como metas o crescimento em conjunto”. Nesse sentido, perguntamos: como educar a distância com qualidade? Para Cury (2014, p. 1054), o “termo qualidade advém do latim qualitas, mas cuja procedência mais funda é a de poiôtês do grego e que significa um título definidor de uma categorização ou classificação”.

Conforme Cury (2014), ao falarmos de qualidade na educação atrelamos o termo a diversos fatores, entre os quais elenca: “os insumos pedagógicos, a formação inicial e continuada dos docentes, planos de carreira e salários atrativos”. Desta forma, acreditamos que para haver qualidade no ensino, o professor também deve receber um atendimento ou assistência de qualidade nos serviços que lhes são prestados.

Na concepção de Las Casas (2008, p. 6), qualidade em serviços “é a capacidade que uma experiência ou qualquer outro fator para satisfazer uma necessidade, resolver um problema ou fornecer benefícios a alguém.”. O mesmo

4 Fonte: <https://diariodegoias.com.br/brasil/91409-brasil-ainda-possui-poucos-cursos-de-mestrado-a-distancia>. Acesso em 08 ago. 2018.

autor ainda complementa: “Em outras palavras, serviço com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar satisfação” (LAS CASAS, 2008, p. 6). A qualidade no atendimento tem recebido maior atenção, pois é um dos principais fatores para manter a empresa produtiva e competitiva no mercado.

A fim de refletirmos sobre a importância da qualidade assistencial prestada aos professores de cursos de pós-graduação na EaD, realizamos nosso estudo em uma instituição da grande Porto Alegre que inicia a experiência de cursos de Pós-Graduação lato sensu na modalidade EaD. O estudo é de cunho qualitativo, em forma de estudo de caso, que teve como fontes de dados: a observação, com registros no diário de campo das autoras, a revisão de literatura pertinente ao tema e as respostas a um questionário enviado aos professores via Google Forms. Estes foram desenvolvidos para atender às necessidades do mercado e também do trabalhador de modo geral, cujo tempo está cada vez mais escasso para os estudos presenciais (NEVES et al., 2018).

Nesse sentido, vemos a necessidade de investigar a qualidade no atendimento aos professores dos cursos de Pós-Graduação EaD e para isso realizamos um estudo de caso. Esse conhecimento se faz importante para Instituições de Ensino Superior (IES) para melhorar seus processos gestão e condução no atendimento aos professores no decorrer dos cursos ou disciplinas. Frente a esse contexto, emerge a seguinte pergunta de pesquisa: como se dá o atendimento aos professores dos cursos de pós-graduação na IES investigada, visando um serviço de qualidade?

A arquitetura do artigo comporta a seguinte estrutura: após esta introdução, apresentamos o referencial teórico dividido em quatro momentos, a saber: Serviços e qualidade; Educação a Distância; A qualidade da EaD; e Professor da EaD. Na sequência, segue a metodologia de pesquisa utilizada e resultados, finalizando com as considerações finais.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

Neste tópico, nos concentramos em apresentar conceitos relevantes ao tema. Desta ma-

neira, veremos a seguir o referencial teórico da pesquisa.

### 2.1 SERVIÇOS E QUALIDADE

Segundo Las Casas (2008), serviços são atos, ações, desempenho. Na sequência, Zeithaml, Bitner e Gremler (2014) o descrevem como um ato ou processo oferecido de uma entidade ou pessoa para outra, seja ele tangível (que pode ser visto e tocado) ou intangível (que pode ser tocado ou visto). O que indica que este conceito engloba todas as categorias de serviços, sendo eles agregados a um bem ou não.

Nesta perspectiva, o produto final de um serviço é sempre um sentimento, posto que gerará satisfação ou frustração. De modo que “serviços constituem uma transação realizada por uma empresa ou por um indivíduo, cujo objetivo não está associado à transferência de um bem” (LAS CASAS, 2002, p. 6). O autor ainda complementa: “bem como alguma coisa – um objeto, um artigo, um artefato ou um material – e serviço como um ato, uma ação, um esforço, um desempenho” (LAS CASAS, 2002, p. 6).

Ao buscar uma conceituação do termo pela sua origem do latim *servitium*, vemos que a palavra serviço define a ação de servir (estar sujeito a/ser prestável alguém por qualquer motivo, fazendo aquilo que essa pessoa quer ou pede). Portanto, serviço é um conjunto de atividades realizadas por alguém ou alguma empresa para suprir às expectativas e necessidades de outrem. Os prestadores de serviços não costumam manipular grandes matérias-primas e se beneficiam de reduzidas restrições físicas, sendo seu principal valor a experiência.

Das várias características que possui um serviço, destaca-se a intangibilidade. Um serviço é algo que não se pode ver, provar, sentir, ouvir nem cheirar antes da compra propriamente dita. Assim, a heterogeneidade consiste em uma característica, posto que dois serviços similares nunca são idênticos ou iguais.

A ausência de propriedade refere-se a compradores de um serviço que adquirem o direito de receber a respectiva prestação, bem como o direito ao uso, ao acesso ou ao arrendamento de algo adquirido, mas não sua propriedade

(ZEITHAML; BITNER; GREMLER, 2014). Importante salientar que todas as características descritas devem ser acompanhadas de qualidade, segundo explica Las Casas (2008).

Nesse caminho, vemos conforme Las Casas (2008) que os clientes ficam satisfeitos ou insatisfeitos conforme a expectativa de cada um e o resultado obtido pelo serviço em questão. A qualidade, neste caso, é algo subjetivo e variável de acordo com cada tipo de pessoa. Desse modo, o serviço executado com qualidade é aquele que tem a capacidade de proporcionar a satisfação. Nessa perspectiva, a qualidade percebida pelo cliente é a comparação da sua expectativa quanto ao serviço e à percepção do serviço prestado, sendo que “A empresa que torna a qualidade uma prioridade em suas atividades, [...] poderá obter um diferencial competitivo, tornando seus produtos e serviços mais atrativos.” (FERREIRA, 2016, p. 51).

Gianesi e Correa (2012) destacam, a partir de sua pesquisa, nove aspectos da qualidade de serviços avaliados por clientes, a saber: a) Consistência: a qual consiste na conformidade com experiência anterior, sem alterar o resultado ou processo; b) Competência: habilidade e conhecimento para realizar o serviço; c) Velocidade de atendimento: disponibilidade imediata por parte da empresa e seus funcionários em prestar o serviço. Relacionado ao tempo de espera (real e percebido); d) Atendimento ou atmosfera: atendimento personalizado ao cliente, boa comunicação, cortesia, preparo; e) Flexibilidade: ser capaz de adaptar-se à operação, devido à alteração nas necessidades dos clientes, no atendimento; f) Credibilidade ou segurança: habilidade de transmitir confiança; g) Acesso: facilidade e flexibilidade de contato e acesso; h) Tangibilidade: qualidade de qualquer evidência física (equipamentos, instalações, pessoal, outros consumidores); i) Custo: fornecer serviços a baixo custo.

Cabe aos prestadores de serviço conhecer as expectativas dos seus clientes para buscar melhorias de desempenho, pois “a satisfação dos clientes quanto à qualidade do produto ou serviço depende da relação entre a expectativa deste no momento de aquisição e sua percepção após o consumo.” (FERNANDES, 2017, p.

2007). Este patamar pode ser alcançado buscando fazer pesquisas junto aos seus clientes, a fim de conhecer e obter melhoria contínua, aumentando, desta forma, a avaliação da qualidade percebida (GIANESI; CORRÊA, 2012)

Ao falarmos sobre educação, vemos que “a qualidade percebida pelos discentes é relevante para a o aprimoramento das IES e, conseqüentemente, da qualidade do ensino oferecido.” (FERNANDES, 2017, p. 2016). Mas como podemos avaliar esse processo? Podemos avaliar o serviço apenas durante sua prestação ou após sua conclusão, antes não há meios de avaliar com precisão. A avaliação que o cliente faz durante ou no término do processo é através da comparação entre o que ele esperava e o que percebeu do serviço prestado.

Ressaltamos que as necessidades de um cliente são menos mensuráveis do que suas expectativas. Desse modo, determinar suas necessidades pode envolver certo grau de julgamento por parte do fornecedor do serviço, o que pode levar a equívocos. Muitas vezes os clientes não sabem descrever as necessidades, mas sim o que esperam de um serviço. Conseqüentemente, é mais fácil identificar expectativas do que necessidades.

Toda essa contextualização foi necessária para embasar teoricamente o estudo e para que possamos nos dedicar ao tema, que é a qualidade dos serviços oferecidos aos professores da pós-graduação na modalidade EaD na universidade alvo da pesquisa. Antes, porém, será necessário aprofundar a busca teórica sobre o ensino na modalidade EaD, a questão da qualidade neste tipo de educação e o perfil do professor que atua na área.

## 2.2 EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Campos Maia, (2007, p. 1) conceitua a EaD como a “união entre tecnologias de informação e comunicação e conteúdos instrucionais que, para funcionar, depende de envolvimento de estudantes, professores, instituições de ensino, empresas e governo”. Behar (2009) complementa ao definir a EaD como uma forma de aprendizagem que pode ser caracterizada pela separação física entre o estudante e o pro-

fessor, que estabelecem a interação por meio de tecnologia. Nesse sentido, o Decreto 5.622 (BRASIL, 2005) estabelece:

*Art. 1º Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.*

O modelo da sala de aula tradicional é um lugar de homogeneização, com estudantes enfileirados, assistindo a mesma aula, realizando as mesmas provas em um mesmo tempo e espaço. A EaD rompe esses paradigmas com trabalhos cooperativos, grupos, chats, webinars, comunidades virtuais, configurando novos espaços e tempos para o desenvolvimento das atividades propostas.

A tecnologia, neste viés, é um meio de conexão entre estudantes e professores que vem crescendo constantemente (DA SILVA; NUNES, 2014). Moore (2007) conclui que EaD é o aprendizado planejado em lugares distintos do local de ensino, com comunicação por meio de tecnologias. Nesse sentido, a tecnologia agregada à EaD abre uma imensidade de comunicações distintas, pois a rede integrada condensa todas as formas de comunicação e recursos (DIAS; LEITE, 2010).

Anteriormente, as informações eram emitidas de maneira uniforme para todos os estudantes, os quais recebiam os materiais impressos com conteúdo e tarefas propostas, estudavam os conceitos, realizavam os exercícios e os remetiam aos locais responsáveis pelo curso para avaliação. Essa abordagem da EaD acabava apresentando altos índices de cancelamento, desistências e evasão, mas encontra-se ainda disseminada em todas as partes do mundo devido à capacidade de atender à crescente população que demanda formação, a fim de adquirir condições de competir no mercado de trabalho (ALMEIDA, 2003).

A EaD teve início pela propagação de ensino por meio de cursos com impressos retirados

na instituição ou recebidos via correio. Com os avanços tecnológicos que possibilitaram a maior interação entre estudantes e professores da EaD, a facilitação e agilização dos processos, a busca por esses cursos aumentou. O surgimento das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) revitalizou as práticas de EaD devido à flexibilidade e praticidade do tempo, emissão e recebimento instantâneo de materiais, atividades e retornos. De acordo com Almeida (2003), a tecnologia na EaD se destaca no quesito qualidade, assunto que veremos no próximo tópico.

### 2.2.1 A qualidade da EaD

Por vezes ouvimos falar “que na educação a distância o aluno aprende sozinho, conduzindo de maneira autônoma seu caminho na aquisição do conhecimento. Este equívoco pode gerar interpretações erradas sobre as reais necessidades do aluno de EaD” (BARROS; BRITO; GUEDES, 2017, p. 4-5). No entanto, os estudantes da EaD requerem atenção, cuidado e zelo do professor ou tutor, além de retorno às dúvidas técnicas sobre o sistema e demais demandas que surgem.

De acordo com Moore (2007), podemos citar alguns fatores que contribuem para a qualidade na EaD: quantidade de matrículas, sucesso dos estudantes e dos professores, satisfação dos estudantes e do corpo de professores, reputação dos cursos desenvolvidos e da instituição, e qualidade dos materiais do curso. De acordo com o autor, cada um desses fatores reflete o nível de qualidade de uma instituição.

Na EaD, devemos buscar constantemente melhorias na criação, aperfeiçoamento, divulgação de conhecimentos culturais, profissionais e científicos que contribuam ao desenvolvimento sustentável das pessoas (LOBO NETO, 2001). Apesar de termos poucas pesquisas sobre a qualidade na EaD, vemos a necessidade de estabelecer padrões de mensuração da eficiência e eficácia dos sistemas educativos, o que não é tão fácil de ser realizado nesta modalidade. Existem aspectos específicos para a EaD, pois a qualidade não pode ser medida pelos mesmos critérios da educação presencial, já que a EaD apresenta outro paradigma, com outra pedagogia.

Gadotti (2010) indica que para a essa modalidade de ensino, o estudante precisa ser mais autônomo e responsável pela sua formação, o que exige perseverança, disciplina, organização, leitura e interpretação, conhecimento técnico e disposição. Segundo o autor, a tendência da EaD é de se manter em crescente busca, o que significa que precisamos mudar velhos hábitos. Isso não significa que vamos eliminar nossas metodologias e conceitos clássicos, mas elas serão mais adequadas ao mundo tecnológico, não no formato de competir, mas no de integrar-se a ele (GADOTTI, 2010).

### 2.2.2 Professor da EaD

No intuito de prestar um serviço de qualidade na EaD o papel do professor é imprescindível. Desse modo, “é de extrema importância um treinamento técnico aos professores/tutores sobre a criação e manutenção de mídias na EaD, aprimorando seus conhecimentos e habilidades no assunto.” (BARROS; BRITO; GUEDES, 2017, p. 7). Neste contexto, Belloni (2003, p. 81) destaca que “Em EaD como aprendizagem aberta e autônoma da educação do futuro, o professor deverá tornar-se parceiro dos estudantes no processo de construção do conhecimento”.

A EaD não deve ser comparada ao modelo presencial, por isso, ela gerou uma mudança no perfil de seus atores, configurando novas formas de ensino-aprendizagem, as quais atingem estudantes, tutores e professores. Para cada ator há particularidades de conhecimentos, habilidades e atitudes que podemos chamar de competências específicas. O perfil do professor na EaD tem ênfase no planejamento pedagógico adequado à modalidade (BEHAR, 2009; BRUNING; GODRI; DO AMORIM, 2014.).

Já sabemos que os cursos de EaD apresentam uma equipe multidisciplinar e os professores assumem inúmeros papéis, desde a gestão administrativa destes projetos até a atuação virtual, através de videoconferências. Belloni (2003) comenta que nos últimos anos foram implementados cursos com grau alto de tecnologia, mas ainda não temos professores com desenvoltura para o uso de todas as tecnologias da EaD.

As definições dos papéis do professor na EaD podem variar de acordo com a Instituição. A maioria adota o papel do professor formador, isto é, acompanha e ministra a disciplina durante o período em que ela ou curso está ocorrendo. Ele pode ser ou não o autor do material didático, das provas e atividades de aprendizagem, mas orienta os tutores em questões pedagógicas.

Professores e estudantes têm contato por meio de chats, videoconferências e/ou encontros presenciais agendados, entre outras atividades que podem variar de acordo com a instituição. Carvalho (2007) afirma que o professor precisa auxiliar os estudantes a superarem as dificuldades com o conteúdo, buscando alternativas para facilitar a aprendizagem, estabelecendo um meio de comunicação com diferentes mídias. Assim, a performance qualificada do professor é o sucesso do estudante (CARVALHO, 2007).

## 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo trata-se de uma pesquisa qualitativa devido ao seu caráter subjetivo e a ausência de análises estatísticas. Conforme Gil (2002 p. 17) “pesquisa é o procedimento racional e sistemático que tem como objetivo proporcionar respostas aos problemas que são propostos”. O autor ainda complementa: “A pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema [...]”.

Desse modo, passamos por nove etapas de pesquisa seguindo as orientações de Gil (2002 p. 59-60): “escolha do tema; levantamento bibliográfico preliminar; formulação do problema; elaboração do plano provisório de assunto; busca das fontes; leitura do material; fichamento; organização lógica do assunto; e redação do texto”. No primeiro momento, com a escolha do tema vimos uma oportunidade de contribuir com pesquisas relacionadas a EaD. Em seguida, em nosso levantamento bibliográfico preliminar incluímos materiais das áreas da educação, serviços e qualidade. Para a formulação do problema, levamos em conta a necessidade de analisar o atendimento aos professores dos cursos de pós-graduação *latu sensu* na universidade

em questão, visando um serviço de qualidade.

Os materiais selecionados foram encontrados por meio de plataformas online como o Scielo, Google Acadêmico e a biblioteca da universidade em estudo. Além disso, foi agregado ao nosso conteúdo as respostas dos questionários enviados. Na sequência realizamos a leitura e fichamento dos artigos e livros encontrados, a análise das respostas à luz da teoria. Passamos por uma organização dos conteúdos e, por fim, a redação do texto.

Por ser o estudo de uma realidade específica, a pesquisa se caracteriza como um estudo de caso, que Yin (2001) caracteriza como investigações de fenômenos contemporâneos em contextos reais. De acordo com o autor, esta metodologia se indica quando é possível realizar observações diretas e ter acesso a dados empíricos. Assim, realizamos uma análise focada nos professores da pós-graduação lato sensu do setor EaD da instituição.

A instituição estudada está localizada na região metropolitana de Porto Alegre e oferece quatro cursos lato sensu na modalidade EaD. Apesar da recente experiência nesta modalidade, a adesão de estudantes tem sido crescente e, por isso, há pretensão de ampliar o portfólio de cursos.

Nessa perspectiva, realizamos um questionário de cinco perguntas via Google Forms a todos os professores que atuam nos referidos cursos, o que se refere a um total 20. O critério de inclusão foi ser professor da EaD nível lato sensu da universidade pesquisada e o critério de exclusão foi a decisão de não participar. Obtivemos o retorno de oito indivíduos. As perguntas enviadas foram: 1) Qual a sua idade?; 2) Qual o seu tempo de magistério?; 3) Na sua opinião, numa escala de 0 a 10, qual é a importância do atendimento ao professor na EaD?; 4) Você acredita que há relação entre a qualidade do atendimento prestado ao professor e a qualidade do trabalho professor? Por quê?; 5) Na sua percepção, qual é a importância do trabalho prestado pela equipe de apoio e tutoria em um curso EaD?

Os questionários não solicitaram nem recolheram endereços de e-mail ou qualquer outra identificação a fim de manter o anonimato. Foi

incluso ao início do questionário o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido, de forma que ao clicar em 'continuar', o professor consentia sua participação. Para a análise das respostas, as nomeamos e numeramos aleatoriamente, com a letra P, de Professor, seguida da numeração de 1 a 8. Dessa maneira, nos referimos aos participantes como P1, P2, P3, P4, P5, P6, P7 e P8.

#### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O processo de inserção professor na IES investigada ocorre da seguinte maneira: o professor recebe as informações pedagógicas, ementa e bibliografia básica. Na sequência, acessa o conteúdo do curso para ministrar sua aula e fica livre para elaborar slides. A aula é transmitida via videoconferência de forma síncrona para que o estudante possa interagir em tempo real e conta com o apoio de um dos tutores para interação no ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Após, o professor faz a correção dos exercícios, atende de forma assíncrona os estudantes, realiza chats e passa feedback aos estudantes.

Neste aspecto, observamos que a equipe de apoio é fundamental no sentido de prestar um serviço de qualidade ao professor, o qual precisa estar orientado sobre as datas corretas das videoconferências síncronas. O conteúdo deve ser recebido com antecedência suficiente para que o professor possa se preparar para os encontros. Os chats com os estudantes também precisam ser alinhados com o professor de forma que a comunicação entre tutores, professores e estudantes ocorra de forma eficaz.

A capacitação que o professor recebe antes do início de suas aulas no AVA por parte dos tutores é fundamental para as atividades desenvolvidas. O trabalho da equipe de apoio consiste em contatar o professor semanas antes do curso, verificar se ele necessita auxílio e encaminhar lembretes referentes à data, horário e local de sua primeira aula.

Este trabalho da equipe de apoio ao professor, bem como a assessoria dos tutores se caracteriza, em termos do que referimos com Gianesi e Corrêa (2012) em um serviço cuidadoso,

porque é necessário inferir a real necessidade do professor. Gadotti (2010) salienta que nem sempre os professores terão domínio das tecnologias. Desse modo, Behar (2009) nos aconselha a oferecer suporte necessário para ele se sinta seguro no uso da tecnologia e assim possa oferecer um serviço de qualidade ao estudante.

A partir de nossas observações, notamos que há um cuidado muito especial em atender às demandas dos professores, já que este serviço é mais intangível do que tangível, de acordo com a descrição de Zeithaml, Bitner e Gremler (2014). Ou seja, os cuidados no atendimento ao professor geram sentimentos e o sentimento que almejamos alcançar é o de segurança com o uso dos recursos tecnológicos.

Com relação aos nove aspectos da qualidade de serviços apontados por Giansi e Correa (2012), percebemos que a equipe da EaD da Instituição em estudo consegue atender a todos os quesitos: Consistência pois a modalidade EaD é recente e está na primeira edição dos cursos ofertados; Competência pela contratação de uma equipe com amplo conhecimento em EaD; Velocidade de atendimento com a disponibilidade imediata por parte da empresa e seus funcionários em prestar o serviço; Atendimento ou atmosfera, quesito no qual possui algumas lacunas, pois as informações ainda têm certa dificuldade para circular de forma imediata e precisa, uma vez que, quando há muitos setores envolvidos, as informações podem ficar estagnadas em um deles, dificultando a velocidade. No entanto, com a elaboração de processos internos, a velocidade de envio e recebimento de informações será mais eficaz. Hoje a instituição conta com uma equipe de apoio e tutores bem preparados para orientar e fornecer respostas imediatas aos professores e estudantes; Flexibilidade, pois a equipe tem conseguido adaptar-

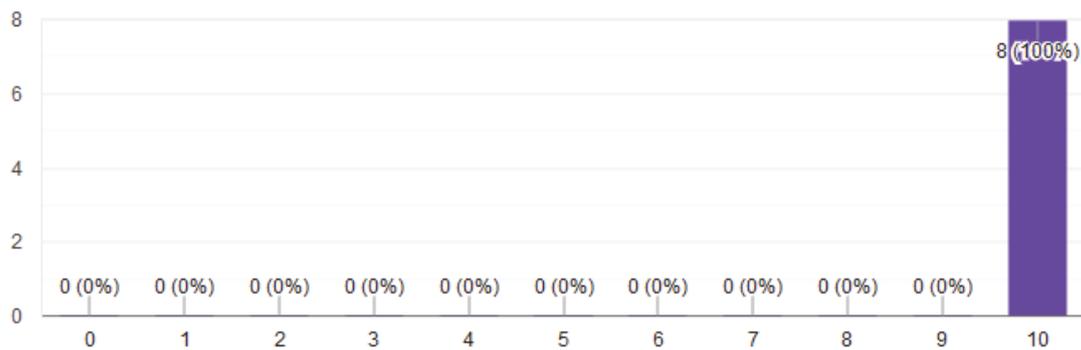
-se às demandas não esperadas por parte dos professores, como por exemplo, um atraso por parte do professor que ficou preso no trânsito e quase não conseguiu chegar a tempo para a webinar; Credibilidade e segurança transmitidas por se tratar de uma equipe bem preparada, pois os tutores estão sempre em contato com os professores, auxiliando-os nas atividades, e se tornaram um elo entre professores e estudantes; Acesso que é facilitado entre professores e a equipe por meio de e-mail, telefone, WhatsApp e, sempre antes da primeira aula, a equipe faz questão que o professor vá à instituição; Custo baixo comparado à qualidade, pois contam com a figura dos professores, além dos tutores, que interagem com o estudante de forma assíncrona. Os webinars ocorrem a cada início de disciplina.

A instituição investigada teve a implementação da educação em modalidade EaD em 2018. Observamos que ainda há desafios, processos internos que necessitam de atenção maior, como a velocidade nas informações, a padronização dos cursos, e interação com outros setores da EaD. Apesar disso, destacamos que a primeira edição as matrículas superaram as expectativas, o que destaca ainda mais a importância da qualidade desta modalidade.

#### 4.1 PESQUISA APLICADA AOS PROFESSORES, PERFIL E PERCEPÇÕES

Os sujeitos da pesquisa foram 8 professores da pós-graduação *latu sensu*, sendo eles 75% com mais de 40 anos. Também destacamos que 60% dos respondentes têm uma experiência acima de 10 anos no magistério. No gráfico 01 identificamos a opinião dos professores sobre a importância do atendimento ao professor em uma escala de 0 a 10.

Gráfico 01: Nível de importância do atendimento prestado aos professores



Fonte: Elaborado pelas autoras (2018).

Nesta questão, todos responderam 10, pois acreditam que o atendimento prestado ao professor é de suma importância para o desenvolvimento da atividade, sendo o primeiro passo para o desenvolvimento de uma trajetória bem desenhada. Essa teoria vai ao encontro de Las Casas (2008), o qual explica que serviços são atos, ações, desempenho, que englobam, de forma simplória e objetiva, todas as categorias de serviços, sendo eles agregados a um bem ou não. Nesta perspectiva, estamos de acordo com autor em considerar o produto final de um serviço, sempre um sentimento, posto que gerará satisfação ou frustração.

#### 4.1.1 QUALIDADE DO ATENDIMENTO AO PROFESSOR E O TRABALHO DOCENTE

De acordo com os participantes da pesquisa, a qualidade do atendimento prestado ao professor e a qualidade do trabalho docente apresentam relação, pois um compromete o sucesso do outro. Neste sentido, P1 expõe que “há uma estreita relação, pois o alinhamento estratégico e metodológico de um curso deve atender quesitos de qualidade no desenvolvimento de um curso em EaD”. A opinião vai ao encontro do que escreve P5: “Com qualidade, o professor, se sentindo mais seguro (por ter o suporte), pode realizar melhor o seu trabalho”.

Assim, concordamos com Lobo Neto (2001) o qual esclarece que o principal objetivo da qualidade nos cursos EaD é garantir a melhoria contínua na criação, aperfeiçoamento, divulgação de conhecimentos culturais,

profissionais e científicos que contribuam para o desenvolvimento sustentável das pessoas. Os depoimentos e a literatura vêm a confirmar nosso entendimento de que existe forte relação entre a qualidade do atendimento ao professor e a qualidade do seu trabalho, o qual acabará refletindo, inevitavelmente, na qualidade da aprendizagem do estudante.

#### 4.1.2 A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DA EQUIPE DE APOIO E TUTORIA NA EAD

Ao questionarmos sobre a importância do trabalho prestado pela equipe de apoio e tutoria, os resultados novamente foram unânimes. Todos os participantes o consideraram de suma importância. Além das informações necessárias aos professores, também foram mencionadas questões referentes à plataforma e AVA, processo que, como vimos com Behar (2009), muitas vezes não é de domínio do professor, sendo essencial o apoio do tutor. Sobre o assunto, P8 exemplifica que o trabalho da equipe “é de fundamental importância para o bom andamento da modalidade. Sem esse apoio realmente ficaria muito difícil o desenvolvimento do trabalho”.

Vemos que o apoio da tutoria faz com que o professor se sinta mais seguro em seu papel de ministrar sua aula com qualidade. Carvalho (2007) fala sobre o papel do professor em estabelecer um aprendizado com diferentes mídias. Assim, acreditamos que a performance qualificada do professor é sucesso para o estudante e entendemos que, quanto maior for a qualidade de informações que o professor

recebe, mais bem preparado para sua aula estará, o que pode refletir também na elevação da qualidade de sua prática.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa teve por objetivo refletir sobre a importância da qualidade assistencial, ou seja, do atendimento prestado aos professores de cursos de pós-graduação na EaD de uma universidade localizada na região metropolitana de Porto Alegre. Para isso, utilizamos das observações, do referencial teórico e dos dados empíricos, para realizarmos a análise a buscarmos uma relação entre a teoria e a prática.

Constatamos que a qualidade no atendimento ao professor é a peça-chave para o sucesso do curso. O professor bem informado e bem atendido pela equipe tem segurança para que possa ministrar sua aula de forma eficiente atendendo às expectativas dos estudantes. Outro ponto a ser destacado é a estrutura, qualidade e material que o professor necessita para ministrar sua aula e acesso à tecnologia, permitindo uma aula mais interativa.

Um ponto a ser evidenciado é a equipe de apoio e tutoria, que com sua eficiência colabora para o bom andamento do curso. Ficou evidente que existe relação entre a teoria e a prática. Mesmo a modalidade EaD sendo recente na instituição pesquisada, a equipe conseguiu perceber que, com qualidade no atendimento prestado aos professores, o índice de sucesso e excelência no atendimento é muito maior. Nesse sentido, acreditamos que ao receber uma boa assistência, o professor estará apto a oferecer o melhor ao seu estudante, o que colabora para o bom desenvolvimento do curso como um todo.

Uma das limitações do estudo pode residir no fato de que a modalidade EaD na universidade pesquisada ainda esteja em seu início. Dessa forma, acreditamos que a presente investigação poderá suscitar estudos futuros, talvez até no sentido de comparar os resultados aqui contidos com os auferidos dentro de algum tempo.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e pesquisa**, v. 29, n. 2, p. 327-340, 2003.
- DIAS, Rosilâna Aparecida; LEITE, Lígia Silva. **Educação a distância: da legislação ao pedagógico**. 2. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- BARROS, Maria Claudia Meira Santos; BRITO, Maria Inês Meira Santos; GUEDES, Josevânia Teixeira. Educação a distância: a relevância do uso da tecnologia a favor da educação. In: **Encontro Internacional de Formação de Professores e Fórum Permanente de Inovação Educacional**, v. 10, n. 1, 2017. Disponível em: <https://eventos.set.edu.br/index.php/enfope/article/viewFile/5453/1858>. Acesso em 27 mar. 2019.
- BEHAR, Patricia Alejandra. **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2009.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.
- BRASIL. **Decreto n.º 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80, da Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Ministério da Educação. Disponível em: <http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5622.htm>. Acesso em 27 mar. 2019.
- BRUNING, Camila; GODRI, Luciana; DO AMORIM, André Luis Marra. Diferenças no contexto de trabalho de professores e tutores na educação a distância. **Revista EDaPECI**, v. 14, n. 3, p. 496-521, 2014. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/edapec/issue/view/2577>. Acesso em 20 mar. 2019.
- CAMPOS MAIA, Marta. Educação a distância. **GV-executivo**, v. 6, n. 5, p. 56-60, 2007.

- CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. Os múltiplos papéis do professor em educação a distância: uma abordagem centrada na aprendizagem. Encontro de Pesquisa Educacional do Norte e Nordeste, 18, Maceió, 2007. **Anais...** Maceió: EPENN, 2007. Disponível em: <https://goo.gl/4e78PM>. Acesso em: 02 ago. 2018.
- CURY, Carlos Roberto Jamil. A qualidade da educação brasileira como direito. **Educação & Sociedade**, v. 35, n. 129, p. 1053-1066, 2014.
- DA SILVA, Jussara Borges; NUNES, Claudio Pinto. Políticas de formação de professores na modalidade da educação a distância no Brasil. **Revista EDaPECI**, v. 14, n. 3, p. 455-469, 2014. Disponível em: <https://goo.gl/X2dauv>. Acesso em: 10 nov. 2018.
- FERREIRA, Jonathan Dias; DE ARAUJO BUOSI, Valéria Vaz; GASPARINI, Vicente Afonso. A importância da qualidade nas organizações. **Revista de Ciências Jurídicas**, v. 17, n. 1, p. 50-55, 2016. Disponível em: <http://revista.pgskroton.com.br/index.php/juridicas/article/view/3710>. Acesso em: 05 ago. 2018.
- FERNANDES, Alice Munz et al. Qualidade em serviços: percepção discente baseada no modelo SERVQUAL. **Revista Eletrônica Gestão e Serviços**, v. 8, n. 2, p. 2005-2020, 2017. Disponível em: <https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/REGS/article/view/7755>. Acesso em: 15 jan. 2019.
- GADOTTI, Moacir. **Qualidade na educação: uma nova abordagem**. São Paulo: Editora e Livraria Paulo Freire, 2010. Disponível em: [http://www.acervo.paulofreire.org:8080/jspui/bitstream/7891/3086/1/FPF\\_PTPF\\_12\\_084.pdf](http://www.acervo.paulofreire.org:8080/jspui/bitstream/7891/3086/1/FPF_PTPF_12_084.pdf). Acesso em: 13 ago. 2018.
- GIANESI, Irineu G. N.; CORRÊA, Henrique L. **Administração estratégica de serviços: operações para a satisfação do cliente**. São Paulo: Atlas, 2012.
- GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Marketing de serviços**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- \_\_\_\_\_. **Qualidade Total em serviços: conceitos, exercícios, casos práticos**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- LOBO NETO, Francisco José da Silveira. **Educação a distância: referências e trajetórias**. Rio de Janeiro: ABT, Plano, 2001.
- MOORE, Michael G. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2007.
- NEVES, Lidiane Moutinho et al. A contribuição do atendimento de qualidade do polo EAD para redução da evasão dos alunos. CIET: EnPED, 2018. **Anais...** CIET: EnPED, 2018. Disponível em: <https://goo.gl/MJ1zC3>. Acesso em: 10 ago. 2018.
- SILVA, Antonio Carlos Ribeiro. Educação a distância e o seu grande desafio: o aluno como sujeito de sua própria aprendizagem. In: Congresso Internacional de Educação a Distância. **Anais...** Congresso Internacional de Educação a Distância, 11. p. 2-9, 2004.
- YIN, Robert. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2a ed. Porto Alegre: Bookman; 2001.
- ZEITHAML, Valarie A.; BITNER, Mary Jo; GREMLER, Dwayne D. **Marketing de serviços: a empresa com foco no cliente**. 6. ed. Porto Alegre: McGraw-Hill: Bookman, 2014.

Recebido em 28 de março de 2019

Aceito em 06 de maio de 2019