

UMA ANÁLISE DA QUALIDADE DO ATENDIMENTO NO POLO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL DE CURRAIS NOVOS / UFRN

AN ANALYSIS OF QUALITY OF TREATMENT AT UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL POLO CURRAIS NOVOS / UFRN

Maria Suília da Silva Cortez

Instituto Federal do Rio Grande do Norte
sulia@hotmail.com

Lidiane de Medeiros Lucena Saraiva

Instituto Federal do Rio Grande do Norte
lidiane.medeiros@ifrn.edu.br

RESUMO: O presente estudo de caso foi realizado no Polo UAB de Currais Novos, objetivando identificar e avaliar os aspectos significativos da qualidade no atendimento aos alunos no âmbito da Educação a Distância. Para isso, foi necessário levantar o nível de satisfação dos discentes e identificar os pontos positivos e as fragilidades, propondo a implementação de melhorias. Em termos teórico-metodológicos, trata-se de um estudo de caráter descritivo, pois busca descrever o atendimento ao aluno de acordo com suas percepções. Os dados foram analisados na forma de metodologia quantitativa, segundo a coleta das informações, por meio da aplicação de questionários com os alunos. A interpretação e análise dos dados foram fundamentadas em bibliografias sobre a temática, utilizando como fontes de pesquisa entrevistas estruturadas, cujos dados serão tratados de forma quantitativa em percentuais.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento, qualidade, Educação a distância.

ABSTRACT: This present study of treatment was conducted at UAB Polo of Currais Novos, aiming identify and assess the significant aspects of the quality in the service to students in the context of the distance education. For this it, was necessary to raise the level of satisfaction of students and identify strengths and the weaknesses, proposing the implementation of improvements. In theoretical and methodological terms, it is about a study of descriptive character, for it seeks to describe the service to the student according to their perceptions. Data were analyzed as quantitative methodology, according to the collection of the information, through the use of questionnaires with students. The interpretation and analysis of data were based on bibliographies about Theme, using as source structured interviews, whose data will be treated quantitatively in percentage.

INTRODUÇÃO

A qualidade e excelência no atendimento ao público interno constituem o tema de estudo deste artigo, que discorrerá sobre o assunto por meio de um enfoque conceitual e em campo, tomando por estudo o Polo UAB de Currais Novos, que faz parte dos Polos de apoio presenciais da UFRN.

O Brasil é um país que tem o Ensino a Distância em constante crescimento e abrangendo cada vez mais um maior número de alunos,

principalmente os que se localizam em regiões interioranas.

O setor público, em especial a educação, tem os seus alunos como os principais fomentadores de sua atividade e, por isso, precisa mostrar-se cada vez mais preparado para atendê-los de forma rápida e adequada as diversas realidades. Os universitários são um público cada vez mais exigente e estão sempre em busca de informações que possam facilitar seu dia-a-dia na Instituição e, principalmente no Ambiente Virtual de Aprendizagem. Eles almejam a qualidade e excelência nos serviços, e têm sempre como foco a satisfação. Diante disso, buscaremos constatar se o Polo de apoio presencial de Currais Novos está buscando recursos para encantar e conquistar cada um de seus alunos, de modo a diminuir as distâncias e ser o elo entre o aluno e sua Universidade.

A qualidade é um tema que vem sendo abordado nos mais diversos setores e com enfoques distintos. No âmbito da educação, ao longo dos anos, a busca por uma educação de qualidade passa pelo enfrentamento de vários obstáculos.

Tendo como norte a perspectiva apontada, é importante desenvolver uma análise articulada dos diferentes aspectos que interferem no processo de construção de uma escola de qualidade, sem perder de vista a concepção de homem e de sociedade que se almeja construir. (DOURADO E OLIVEIRA, 2009, p. 206)

Nesse sentido, percebemos que para alcançarmos uma educação de qualidade, seja qual for seu nível, são necessários que sejam analisados os mais diferentes aspectos, incluindo assim a qualidade do atendimento ao aluno.

Outra perspectiva é abordada por Oliveira (2007), que busca analisar do ponto de vista do sistema educacional fazendo um paralelo com as interferências políticas. O sistema educativo em ampliação, por vagas e qualidade e uma agenda política e econômica conservadora acaba provocando conflitos entre o direito à educação de qualidade ou sua negação, o que pode tornar inócuo a democratização do acesso ao ensino.

Mais próximo ao sentido que será estudado neste artigo Oliveira *et al* (2011), abordam o tema assumindo a perspectiva de que a qualidade é algo intrínseco à administração de qualquer organização e que as Instituições de Ensino Superior (IES) passaram a adotar a qualidade na gestão universitária,

principalmente sob a perspectiva estratégica. No amplo cenário que as IES atuam, a Educação a Distância vem ganhando cada vez mais destaque, devido aos grandes avanços da tecnologia e a expansão do acesso à internet.

A qualidade da educação está diretamente ligada também à qualidade no atendimento, principalmente quando falamos em Educação a distância, pois esta constitui um dos pilares para motivar e fidelizar o aluno ao seu curso. Cativar os alunos, transformando o Polo em um local agradável e favorável ao estudo, à troca de experiências e atividades complementares é fundamental para o seu aprendizado e conseqüentemente para uma melhor avaliação da educação a distância.

A pesquisa teve como objetivo geral a análise da qualidade no atendimento ao aluno no Polo UAB de Currais Novos/UFRN, verificando como esse atendimento prestado repercute na sua presença no Polo e nas atividades promovidas pelos seus respectivos cursos. Quanto aos objetivos específicos, foram definidos: identificar a importância da qualidade e excelência do atendimento aos alunos, englobando cordialidade, eficiência, eficácia, receptividade e diversidade das formas de atendimento; levantar o perfil e o nível de satisfação dos alunos do Polo UAB de Currais Novos/UFRN; e identificar os pontos significantes e fragilidades do Polo de apoio presencial.

Como justificativa para a relevância da discussão do tema em meios acadêmicos e órgãos públicos pode-se destacar que além de importante é necessário que se pesquise a satisfação do público-alvo para com os serviços oferecidos por qualquer que seja a instituição, independente do segmento que ela esteja inserida.

O estudo de mecanismos para a melhoria da qualidade e eficiência no atendimento oferecido aos alunos do Polo UAB de Currais Novos justifica-se pela conotação de comprometimento com os alunos e com a sociedade em geral, um elemento agregado de valor e que se tornou um diferencial na atualidade.

O processo de pesquisa apresenta-se viável uma vez que é de interesse da instituição medir a satisfação de seu público, além de disponibilizar todas as informações necessárias para a realização do projeto, haja vista considerarem

que os resultados desta análise poderão ajudá-los a melhorar a qualidade do atendimento prestado.

QUALIDADE

A qualidade não permite uma única conceituação e visão, pois varia de acordo com a área ao qual está sendo direcionada. É possível encontrar diferentes enfoques sobre o assunto, pois apresenta uma variedade de significados e cada área enfatiza os aspectos que lhe são próprios.

Ao se tratar a questão da qualidade dentro da Instituição Pública, o enfoque principal será sempre o público-alvo, por ser a extremidade oposta ao início das ações pertinentes à administração e o seu comportamento diante dos serviços que lhe são oferecidos.

Conforme a definição de Oliveira (2006) a qualidade é a adaptação às necessidades dos clientes. É uma expressão resumida da essência da palavra qualidade, mas que pode ser utilizada por diversas áreas.

Por essa linha de raciocínio, qualidade é uma busca pela perfeição com a finalidade de agradar clientes cada vez mais conscientes das facilidades de consumo e variedades de empresas de oferecer produtos.

Paton (2000) afirma que com o avanço tecnológico, a qualidade está cada vez mais atada às ações. Por isso, os meios de comunicação intercalados com a informatização e globalização, estão remodelando o universo que compreende a qualidade, tornando-a mais necessária, mais requisitada e, portanto, mais “vigiada”. Isso gera uma maior competitividade e uma constante busca pelo diferencial dos serviços oferecidos.

Gaspari (1999) aborda que a qualidade está mais direcionada à melhoria do que à perfeição, e que esta melhoria pode assumir duas condições: contínua e por rupturas. Assim:

Vamos observar como fazemos as coisas e encontrar maneiras de melhorá-las cada vez mais. [...] A melhoria por rupturas diz: Todos os fatos estão à tona. Isso não é uma questão de melhorar cada vez mais o que fazemos atualmente e sim de se encontrar maneiras novas e melhores de fazer as coisas. (GASPARI, 1999)

Ao se analisar uma instituição, observamos e analisamos sua qualidade, a maneira como está sendo administrada internamente e de que forma ela se reflete

no mercado externo. Assim, uma importante reflexão sobre qualidade é exposta por Paladini (2000), que define esta discussão em suas bases:

A gestão da qualidade não deve limitar-se à ênfase do cliente no conceito da qualidade, mas envolver, principalmente, o esforço da empresa em compreender, exatamente, o que o cliente quer e determinar as alterações a serem processadas no processo produtivo para adequá-lo, de forma rápida e eficiente, aos requisitos da qualidade por ele determinados. (PALADINI, 2000)

Projetar qualidade em um serviço requer misturar a precisão do engenheiro, a visão abrangente do arquiteto e a preocupação com o cliente do homem de marketing. Na realidade há necessidade de ser mais rigoroso, detalhista e abrangente no projeto de serviços, portanto, para projetar qualidade neste setor precisa-se não apenas entender o cliente, mas entender o próprio serviço.

QUALIDADE TOTAL

Vivemos na Era da Qualidade Total, em que a ênfase deixa de ser a produção e passa a ser o cliente e a qualidade do serviço prestado ao mesmo. Pode-se dizer que a característica dessa Era deixa de estar centralizada em poucos setores para torna-se responsabilidade de toda a organização. O cliente torna-se o centro das atenções das empresas, em que os processos relacionados à gestão da qualidade devem atuar de forma sistêmica, para que os inter-relacionamentos e interdependências sejam considerados em todos os níveis da Instituição.

Vieira Filho (2010), aborda que na estrutura tradicional das organizações, muitas vezes, os clientes são colocados como receptores passivos dos produtos e serviços e aponta que a Gestão da Qualidade Total (GQT) inverte este quadro e coloca o consumidor como a pessoa mais importante para a organização. Seja qual for a Instituição, pública ou privada, tudo que se relaciona ao cliente torna-se prioritário.

A implantação da Gestão da Qualidade Total, segundo Vieira Filho (2010), tem como pré-requisito a transparência no fluxo de informações dentro da organização. Todos devem entender qual o objetivo, a missão, os propósitos e os planos da Instituição. O foco precisa ser sempre trabalhar rumo a uma meta comum de excelência da qualidade.

Vieira Filho (2010), ainda destaca os mandamentos da Gestão da Qualidade Total, proporcionando uma visão macro de como deve ser uma organização voltada para a qualidade total. Dentre os itens pontuados estão a total satisfação dos clientes, o desenvolvimento de recursos humanos, a gerência participativa, a constância de propósitos, a gerência de processos, a disseminação de informações e a não aceitação de erros.

Para que os funcionários tenham uma nova postura em relação ao trabalho, é preciso que cada um conheça o negócio e as metas da Instituição. Também é preciso aproveitar os conhecimentos, técnicas e experiências dos colaboradores, bem como investir em treinamentos e capacitações.

Dentro desse processo de GQT aparece dois autores principais, os alunos e os funcionários, os alunos são a razão da existência de uma Instituição de Ensino e, por esta razão, suas necessidades e requisitos devem ser claramente identificados, atendidos e, se possível, superados para assegurar sua efetiva satisfação. Já os servidores têm função primordial nesse processo, pois como Ferreira *et al* (2009) destaca, o colaborador é a “peça” organizacional de ajuste. Uma espécie de parafuso a ser ajustado para que a engrenagem (a organização) gere os frutos esperados e cumpra a sua missão institucional.

A GQT faz uma verdadeira revolução na organização. No início do processo de transformação, todos gastam um pouco mais de energia que o usual, mas o planejamento minucioso para a implantação do programa de qualidade trará às pessoas a segurança no momento das decisões e/ou aquisições dos serviços prestados. Com as atividades padronizadas, pessoal treinado, metas definidas e dados confiáveis para análise e tomada de decisão, trocaremos a correria pelo rendimento.

SERVQUAL

O modo como a qualidade de serviço é percebida vem sendo extensamente estudado. Grönroos (2003) afirma que a maioria dos estudos se baseia na noção da desconformidade, isto é, a qualidade é percebida mediante uma comparação entre expectativas e experiências para uma série de atributos de qualidade. Os estudos mais conhecidos e mais influentes são os realizados por Leonard Berry e

seus colegas Parasuraman e Zeithaml relativos ao desenvolvimento do instrumento SEVQUAL.

Em meados da década de 1980, Berry e seus colegas começaram a estudar determinantes da qualidade de serviço e como os clientes avaliam essa qualidade tomando como base o conceito de qualidade percebida de serviço. Inicialmente o estudo foi baseado em 10 determinantes que caracterizariam a percepção que os clientes tinham em relação ao serviço oferecido. Confiabilidade/credibilidade, capacidade de resposta/prontidão, competência, acesso, cortesia, comunicação, credibilidade, segurança, compreender/conhecer e tangíveis/visíveis. Esses são os determinantes que Grönroos (2003) destacou.

Após estudos posteriores os 10 determinantes foram reduzidos a 5. Tangíveis visíveis, confiabilidade/credibilidade, Capacidade de resposta/prontidão, segurança/domínio e empatia.

Grönroos (2003) também afirma que os Tangíveis visíveis estão relacionados à atratividade das instalações, equipamentos materiais usados pela organização, bem como à aparência dos funcionários de serviço. O item Confiabilidade nos remete a qualidade do serviço oferecido da primeira vez que o usuário veio à organização, bem como a entrega do que foi prometido dentro do prazo estipulado. No determinante Capacidade de resposta analisaremos se o funcionário da empresa de serviços está disposto a ajudar seus clientes, atendendo os seus requisitos com presteza. Segurança e Domínio significa que o comportamento dos empregados transmitirá aos clientes confiança na empresa e que esta faz com que sintam-se seguros. Significa também que os empregados são sempre corteses e têm o conhecimento necessário para responder às perguntas dos usuários. Já a Empatia analisa se a empresa entende os problemas dos clientes e executa o serviço tendo em vista seus interesses.

Freitas (2008) afirma que o método SERVQUAL é inquestionável quanto o seu impacto no âmbito da avaliação da qualidade de serviços, sendo o modelo mais amplamente aplicado em diversos setores, com resultados positivos, satisfatórios e práticos.

ATENDIMENTO

Atender bem é um grande desafio para as empresas no mercado atual, e no setor público não é diferente. Pode estar no atendimento o diferencial tão almejado pelos órgãos públicos como forma de cativar seu público.

O bom atendimento de uma Instituição baseia-se na premissa de que o seu público, quando o procura, está em busca de soluções para o seu problema. Ele possui uma demanda específica e espera que, com cortesia, sejam capazes de solucioná-lo. Só assim proporcionaremos aos alunos uma experiência positiva de consumo que fará com que ele queira voltar, outras vezes, a utilizar nossos serviços e acredite na Instituição de Ensino.

A tarefa de cultivar pessoas e de atender bem não é fácil. “A qualidade pessoal é a base de todas as outras qualidades. Você é um patrimônio para o seu departamento, sua empresa ou organização quando seus padrões de qualidade pessoal são elevados”. (MOLLER, 1992, p.39)

Isto é um importante ativo para a organização, pois a excelência dos serviços depende da qualidade dos processos e estes da qualidade (e autoestima) das pessoas que os executam. Por isso, é imprescindível para um atendimento de qualidade, qualificar e motivar ao máximo todos os colaboradores da organização, para que estes consigam atender as necessidades dos clientes.

Ao entendermos que o atendimento é um processo, damos o primeiro e importante passo na direção da qualidade e para o aprimoramento da imagem que o usuário forma em relação à instituição.

Ao definirmos o atendimento como um processo que deve levar a uma solução do problema do aluno, não estamos afirmando que o produto final adquirido garantirá o atendimento de qualidade ou atendimento pleno. A certeza de que todos os momentos de contato empresa/cliente, antes da aquisição propriamente dita, foram positivos, dará consistência ao processo como um todo.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O Ensino a Distância (EAD) vem sendo cada dia mais difundido e implementado nas Instituições de Ensino Superior em todo o mundo. Muitas são as definições para essa modalidade de ensino, mas segundo a Associação Brasileira de Educação a Distância (Abed), há um consenso em torno da ideia de que EAD é

a modalidade de educação em que as atividades de ensino-aprendizagem são desenvolvidas, em sua maioria, sem que alunos e professores estejam presentes no mesmo lugar à mesma hora.

A educação a distância apesar de só ter ganhado visibilidade nos últimos anos, não se trata de algo novo. Há muitos anos ela vem sendo praticada, o que diferencia são os meios de comunicação disponíveis em cada época. Dias (2010) mostra que desde o início da década de 1960, quando o rádio a pilha se popularizou, o Movimento de Educação de Base (MEB), que tinha ligação ao governo federal e a Igreja Católica, começou a desenvolver um programa de alfabetização para adultos, através do Rádio educativo. Antes desses também já existiam os cursos por correspondências, e era assim que funcionava a educação a distância, por rádio e correspondência.

Muitos são os meios de comunicação utilizados pela EAD desde seu início, depois do rádio e da correspondência, foi a vez de se popularizar as Televisões com os telecursos, o videocassete, o fax e só bem mais recentemente o computador e internet.

Atualmente a EAD tem uma grande abrangência em todo território nacional. Mesmo as Secretarias de Educação a Distância estando, em sua maioria, centralizadas nas capitais dos Estados, o foco dos cursos EAD é principalmente as regiões mais afastadas das grandes metrópoles. O ensino a distância é uma modalidade que se configura no cenário nacional como uma opção a mais para quem quer dar continuidade aos estudos.

METODOLOGIA

O presente trabalho foi desenvolvido no Polo UAB de Currais Novos/UFRN, tendo como referência o critério de classificação proposto por Vergara (2004): quanto à natureza, quanto aos fins e quanto aos meios.

Quanto à natureza, classifica-se como pesquisa quantitativa. Quantitativa pois empregará dados estatísticos como centro do processo de análise de um problema e este método tem a pretensão de mensurar variáveis.

Quanto aos fins, caracteriza-se como pesquisa descritiva, tendo em vista a busca da descrição do atendimento ao cliente realizado pelo Polo de apoio

presencial e demonstração, de acordo com as percepções dos alunos, da qualidade no atendimento.

Quanto aos meios, classifica-se como pesquisa bibliográfica, aquela que recorreremos ao uso de materiais acessíveis ao público como livros e artigos.

Tendo por base os conceitos de Silva e Silveira (2011), essa pesquisa se caracterizou por um estudo de caso, por envolver apenas uma organização e os dados coletados serviram para a análise quantitativa sobre os aspectos da qualidade do atendimento aos alunos e das estratégias que são desenvolvidas pelo Polo.

Esta pesquisa teve como público alvo os 615 alunos do Polo, abrangendo os cursos ofertados pela UFRN e pelo IFRN, buscando em especial mensurar o grau de satisfação que eles têm em relação a qualidade do serviço prestado pela referida Instituição.

Em função da particularidade do universo de estudo, a amostra foi do tipo *Não-probabilística por conveniência*. Segundo Silva e Silveira (2011) neste tipo de amostragem os entrevistados são selecionados por disponibilidade e similitude com a população útil da pesquisa. Foi selecionada uma amostra de 100 alunos, contemplando os 10 cursos de graduação oferecidos nesta Instituição, tendo em vista ser os cursos que apresentam maior frequência dos alunos ao Polo. Para cada curso, 10 alunos responderam o questionário, como já apresentado anteriormente a escolha da amostra foi do tipo não-probabilística por conveniência.

Os dados foram coletados com prévia autorização da coordenação da Instituição. As técnicas de coletas de dados utilizadas foram a aplicação de questionários, agrupamento de dados e elaboração de gráficos que visaram obter informações sobre a qualidade no atendimento e a satisfação dos alunos.

ANÁLISE DA PESQUISA

O objetivo do Polo UAB de Currais Novos é satisfazer e exceder as expectativas dos seus alunos, respeitando a diversidade de pessoas, ideias e culturas. Seus princípios envolvem honestidade, excelência no atendimento, limpeza e flexibilidade.

O Polo está em funcionamento desde 2005 e conta com a colaboração de 1 coordenadora, 1 secretária, 1 auxiliar de serviços gerais e 26 tutores de apoio presencial.

O público alvo dessa pesquisa foram os alunos do Polo UAB de Currais Novos que estão regularmente matriculados nos cursos de Graduação e Pós-Graduação da Educação a Distância.

De acordo com a pesquisa realizada, no que abrange o item Evidência Física do Serviço que Grönroos (2003, p. 99) descreve da seguinte forma: “Este determinante está relacionado à atratividade das instalações, equipamentos e materiais usados por uma empresa de serviços, bem como à aparência dos funcionários de serviço”, pode-se perceber que 49% dos alunos concordam parcialmente que as instalações físicas do Polo atendem as suas necessidades e 36% concordam totalmente. No entanto 3% dos entrevistados discordam totalmente, 11% discordam parcialmente e 1% é indiferente, o que mostra que pode ter aspectos no qual o Polo precise se adequar melhor.

Verificamos também que 49% concordam parcialmente que os equipamentos eletrônicos e os materiais que compõem o ambiente do Polo atendem suas demandas, seguido de 40% que concordam totalmente, 8% que discordam parcialmente, 2% que são indiferentes e 1% que discorda totalmente. Reafirmando um desejo de melhorias na parte estrutural da Instituição.

Notamos ainda que 65% dos alunos entrevistados concordam totalmente com a afirmativa de que os colaboradores do Polo têm boa aparência, ou seja, se vestem de acordo com o cargo que exercem, transmitindo uma imagem positiva da Instituição. 29% concordam parcialmente e os outros 5% se dividem entre indiferente, discordo parcialmente e discordo totalmente.

Conforme os questionamentos que analisam os níveis de confiabilidade e credibilidade que Grönroos (2003) definiu como sendo a qualidade do serviço oferecido da primeira vez que a organização manteve contato com o usuário e o cumprimento dos prazos estipulados, perguntamos os alunos se eles tiveram suas expectativas atendidas no primeiro contato com os serviços oferecidos pelo Polo, novamente a maioria de 60% dos alunos se mostraram satisfeitos com o atendimento recebido. 35% concordaram parcialmente, 3% discordaram parcialmente, 1% discordou totalmente e outro 1% ficou indiferente.

De acordo com os dados colhidos sobre ser atendido dentro do prazo estipulado, 70% dos entrevistados concordam totalmente, 24% concorda parcialmente, 2% é indiferente, 2% discorda parcialmente e 2% discorda totalmente. O que demonstra o bom trabalho que está sendo desenvolvido no sentido de atender de forma ágil e eficaz.

Dando continuidade, foi questionado se o aluno é recebido com polidez, respeito e atitude amigável pelos funcionários e 81% responderam que concordam totalmente, 16% concorda parcialmente, 2% discorda parcialmente e 1% é indiferente. Essas características de atendimento são muitas vezes ligadas ao perfil do gestor, Bergue (2010), diz que o líder, além de ser um agente condutor é um ícone de comportamento para os membros da organização. Atributos éticos e de postura pessoal e profissional caracterizam a personalidade de um gestor confiável, que transmite valores a sua equipe. A forma como se dá o atendimento do Polo de Currais Novos passa muito por isso, do exemplo demonstrado em atitudes do dia-a-dia.

69% dos alunos responderam que os funcionários estão sempre disponíveis para atender os seus requisitos, 27% concordaram parcialmente com a afirmativa, demonstrando que tem casos onde a disponibilidade não acontece de forma tão efetiva, 3% se mostraram indiferente e 1% é discorda totalmente.

Em relação aos ambientes virtuais (redes sociais e blogs) utilizados pelo Polo para divulgar suas atividades, 65% concordam totalmente que é uma importante ferramenta e que conseguem informar com presteza as atividades do calendário acadêmico e de eventos, bem como um importante meio para tirar dúvidas com relação a procedimentos burocráticos e manter um relacionamento mais próximo com o que acontece no Polo, tendo em vista serem alunos da modalidade a distância e nem sempre frequentarem o Polo com a frequência desejada. Uma quantidade bem significativa de 31% concorda apenas parcialmente com a eficácia da utilização desses meios de comunicação, 2% discordam parcialmente, 1% discorda totalmente e 1% é indiferente.

Na opinião de 74% dos entrevistados os colaboradores do Polo se mostram capacitados e bem treinados, 24% disseram que são capacitados mas que podem melhorar, 1% discorda parcialmente da afirmativa e outro 1% disse

que os funcionários não são capacitados e treinados. Isso demonstra que os colaboradores passam segurança e domínio de conhecimento na hora do atendimento ao usuário.

Ainda no que se refere à segurança e domínio de informações que Grönroos (2003), define como a capacidade dos empregados transmitirem aos clientes confiança, cortesia e conhecimento do trabalho desenvolvido, 75% dos alunos entrevistados responderam que os colaboradores do Polo transmitem confiança e os faz sentir-se seguros. 24% concordam parcialmente e apenas 1% discordou totalmente.

Continuando nesse mesmo raciocínio, no que se refere ao atendimento da secretaria e ao fato de serem corteses e terem conhecimento necessário para responder aos questionamentos dos alunos, 69% disseram que concordam totalmente, que estão satisfeitos com a forma como estão sendo atendidos, 28% concordam parcialmente, 2% discordam parcialmente e 1% discorda totalmente.

O Polo de Currais Novos tem em seus propósitos de trabalho executar seus serviços tendo sempre em vista os interesses dos alunos. Quando questionados se isso realmente estava acontecendo e se o Polo entendia os seus problemas e buscava solucioná-los, 56% disseram que concordam totalmente, 37% concordam parcialmente, 4% se disseram indiferentes, 2% discordaram parcialmente e 1% discordou totalmente.

Pôde-se perceber que os horários de funcionamento do Polo são bastante convenientes, pois 78% dos alunos que responderam disseram que concordam totalmente. 19% concordaram parcialmente, 2% discordaram parcialmente e 1% discordou totalmente. Vale salientar que o Polo de Ensino a Distância de Currais Novos funciona normalmente de segunda a sexta nos turnos matutino, vespertino e noturno e no sábado pela manhã. Quando necessário, também funciona no sábado a tarde (encontros presenciais) e nos domingos pela manhã (provas).

No quesito atendimento por telefone 69% dos entrevistados concordam que o serviço é facilmente acessível, 26% responderam que é parcialmente acessível, 7% indiferentes, 3% discordaram parcialmente e 1% discordaram totalmente.

Por fim, foi questionado se o tempo de espera pelo serviço não é grande. 57% concordam que o serviço é ágil, 38% disseram que demora mais que o desejado, 2% se mostraram indiferente, outros 2% discordam parcialmente, ou sejam, acham que o tempo de espera é razoavelmente grande e 1% discorda totalmente, diz que o serviço é muito demorado.

Por fim, com base no que foi estudado sobre qualidade, atendimento e educação a distância, podemos fazer uma análise de como está o nível de qualidade no atendimento do Polo UAB de Currais Novos. Procuramos identificar qual a imagem que o aluno tem da referida Instituição de ensino superior. A seguir estão elencados os resultados obtidos:

✓ **Evidências Físicas do Serviço:** Uma boa porcentagem dos alunos não está totalmente satisfeita com as instalações físicas do Polo e/ou a quantidade de equipamentos eletrônicos disponíveis, o que demonstra que as melhorias na estrutura física não acompanharam o crescimento do quantitativo de alunos. Por outro lado, podemos observar também que a maioria classificou como bom, ou seja, existe no Polo uma boa gestão de espaços.

✓ **Confiabilidade e credibilidade:** Constatamos um alto nível de satisfação com os serviços oferecidos pelo Polo. De um modo geral, a coordenação e a secretaria do Polo vem superando as expectativas dos alunos, atendendo, na maioria das vezes, dentro do prazo estipulado e buscando sempre atender com polidez, respeito e atitude amigável. Esses pontos são demonstrados no cotidiano do trabalho, por meio das relações de amizade construídas e do respeito mútuo que há entre servidores e alunos.

✓ **Capacidade de resposta e prontidão:** O Polo está sempre disposto a atender os requisitos dos alunos, muitas vezes até em horários extras. Os ambientes virtuais de comunicação são fortemente utilizados e atualizados diariamente o que reforça a comunicação e faz circular com mais agilidade as informações. Anualmente os colaboradores recebem capacitação sobre as melhorias implementadas e os assuntos de interesse que estão mais em foco no momento, são palestras, oficinas e reuniões que proporcionam aos funcionários um bom nível de conhecimento. Um percentual considerável de alunos demonstrou que mesmo com todos esses cuidados, ainda está ficando algumas lacunas. É preciso ter cuidado com as redes sociais, o aluno muitas vezes envia

um questionamento em um feriado ou final de semana e por não receber a resposta de prontidão já começa a fazer uma má avaliação do serviço, é preciso que sejam expostos de forma clara quais os dias e horários de atualização das páginas para que não gere esse tipo de problema.

✓ **Segurança e domínio:** Observamos também que o clima no Polo UAB de Currais Novos não depende somente do ambiente agradável, do respeito e da valorização que são oferecidos. Sua constituição inicia-se com a formação da equipe que transmite confiança e conhecimento e estão prontos para bem atender a sua clientela.

✓ **Empatia:** O Polo busca sempre está atendo as necessidades dos alunos, tentando ajudá-los da melhor maneira. O resultado da pesquisa mostrou nesse quesito que os alunos ainda esperam mais, que não estão muito satisfeitos em relação ao atendimento atender as necessidades individuais. Esse resultado já era esperado, pois como Organização é necessário que se trabalhe visando o todo, o que se adapta melhor para a maioria dos envolvidos. Quanto aos horários de funcionamento do Polo foi considerado bastante convenientes. No que se refere ao atendimento por telefone apresentou uma diversidade de pontos de vista, mostrando que pode ter horários em que o atendimento não está sendo bem realizado, por exemplo, no turno vespertino, que não tem secretária e fica na responsabilidade dos tutores a função de atender as ligações e dá os encaminhamentos necessários. Por fim, quanto ao tempo de espera a análise ficou entre bom e ótimo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados auferidos com a presente pesquisa permitiram verificar, que a análise da qualidade no atendimento é um processo que exige, além de estudo, muita sensibilidade dos pesquisadores no sentido de apreender dos alunos os aspectos relevantes para uma ampla compreensão do tema em foco.

Com o intuito de analisar de que forma o atendimento do Polo está sendo visto pelo seu público detectamos, primeiramente, a necessidade de estudar a qualidade do serviço, seus aspectos e métodos de pesquisa. Nesse momento inicial da análise, identificamos a importância de um atendimento de qualidade para o fortalecimento da imagem da Instituição como um todo, seus cursos, sua

posição perante outros órgãos que oferecem os mesmos serviços e suas principais características. Outro ponto observado foi o fato de que, para analisar a qualidade no atendimento, temos que verificar toda a estrutura, desde o atendimento em si, até o como o funcionário se comporta, as instalações físicas, os equipamentos eletrônicos disponíveis, os meios de comunicação utilizados, enfim, toda a sua estrutura.

Após este processo de levantamento de informações, o estudo enfocou os aspectos internos da Instituição, a fim de compreender o modo como ela é vista pelos alunos e as características mais evidentes.

Conseguimos identificar a importância da qualidade e excelência do atendimento aos alunos. Vimos que a maioria dos entrevistados mostram-se satisfeitos com a escolha do Polo e reconhecem o esforço da equipe em atendê-los com cordialidade, eficiência, eficácia, receptividade e principalmente se adequando as novas tecnologias e diversificando as formas de atendimento.

O Polo UAB de Currais Novos tem um público exigente, que reivindica melhorias e não se conforma com o básico. Muitos alunos participam de grupos de estudos, buscando uma melhor qualidade de aprendizado no decorrer de seu curso, tendo em vista que a troca de saberes é algo primordial para a construção do conhecimento, alguns também participam de atividades Científicas, congressos e tem um aluno do curso de Química que fez intercâmbio em Portugal, fruto de sua dedicação aos estudos. Com essa pesquisa foi possível mensurar que em média 65% dos alunos dessa Instituição se mostram muito satisfeitos com os serviços oferecidos e com a qualidade do atendimento prestado.

Em síntese, este estudo constatou que o Polo UAB de Currais Novos ainda pode aplicar novas ideias, novos procedimentos e até sugerimos a mudança de determinados processos internos, como por exemplo, a infraestrutura dos ambientes para grupos de estudos que, pela demanda dos alunos de praticamente todos os cursos, poderia passar por uma ampliação a fim de proporcionar aos estudantes um ambiente em que possam se reunir mais vezes para estudar no seu Polo de apoio presencial.

Portanto, o Polo apresenta uma boa qualidade de atendimento ao público, se destacando pela cordialidade e credibilidade que construiu ao longo desses

quase 10 anos de existência, bem como pela utilização de ambientes virtuais para promoção de suas atividades.

REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Comportamento Organizacional**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC; Brasília: CAPES: UAB. 2010. 114p.

DIAS, Rosilâna Aparecida e LEITE, Lígia Silva. **Educação a Distância: da legislação ao pedagógico**. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.

DOURADO, Luiz Fernandes e OLIVEIRA, João Ferreira De. **A qualidade da educação: Perspectivas e Desafios**. Cad. Cedes, Campinas: vol. 29, n. 78, p. 201-215, maio/ago. 2009. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 02 de abril de 2014.

FERREIRA, Mário César. *et al.* **Gestão da qualidade de vida no trabalho (GVT) no serviço público federal: O descompasso entre problemas e práticas gerenciais**. In. Psicologia: Teoria e Pesquisa, vol. 25, n. 3, p. 319-327, jul – set. 2009. Disponível em www.scielo.br. Acesso em: 29 de julho de 2014.

FREITAS, André Luiz Policani. *et al.* **Avaliação da qualidade de sérvios de uma biblioteca universitária: Um estudo de caso utilizando o modelo Servqual**. Ci. Inf., Brasília, v. 37, n. 3, p. 88 – 102, set-dez. 2008. Disponível em <http://www.scielo.br/pdf/ci/v37n3/v37n3a07>. Acesso em: 29 de julho de 2014.

GASPARI, J. **Pensamento ortodoxo prejudica avanços**. CQ-Qualidade, março, 1999.

MOLLER, Claus. **O lado humano da qualidade**: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas. São Paulo: Pioneira, 1992.

OLIVEIRA, Lucas Ambrosio Bezerra de. *et al.* **Propostas de indicadores de desempenho para gestão da qualidade na Educação a Distância**. 2011.

OLIVEIRA, Otávio J (Org). **Gestão da qualidade**: tópicos avançados. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2006.

OLIVEIRA, Romualdo Portela de. **Da universalidade do ensino fundamental ao desafio da qualidade: uma análise histórica**. Educ. Soc., Campinas, vol. 28, n. 100 - Especial, p. 661-690, out. 2007. Disponível em <http://www.cedes.unicamp.br>. Acesso em: 02 de abril de 2014.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade**. Teoria e prática. São Paulo: Atlas, 2000.

PATON, S. M. **O futuro da qualidade**. Banas Qualidade, v. 9, nº 94, março, 2000.

SENAC. DN. **Qualidade em prestação de serviços**. 2. Ed. In: Lourdes Hargeaves; Rose Zuanetti; Renato Lee *et al.* Rio de Janeiro: Senac Nacional 2007. 112p.

SILVA, José Maria da e SILVEIRA, Emerson Sena da. **Apresentação de trabalhos acadêmicos: Normas e técnicas**. 6. ed. Petrópolis, RJ: VOZES, 2011.

VERGARA, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

ZANELLA, Liane Carly Hermes. **Metodologia de Estudo e de Pesquisa em Administração**. 2. ed. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração/UFSC, 2002. 160p.

Recebido em 18 de agosto de 2018.

Aceito em 30 de setembro de 2018.