

**Percepção da qualidade na educação a distância: um estudo realizado na  
Universidade Paulista - Unip em uma cidade do Sertão Paraibano**  
**Perception of quality in distance education: a study carried out at the  
Paulist University – Unip in a city of the Paraibano Sertão**  
**Percepción de calidad en la educación a distancia: un estudio realizado en la  
Universidad Paulística - Unip en una ciudad del Sertão Paraibano**

Recebido: 25/09/2019 | Revisado: 03/10/2019 | Aceito: 10/10/2019 | Publicado: 15/10/2019

**Jocelândia Frutuoso de Sousa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3480-5005>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: [jocelandia10@hotmail.com](mailto:jocelandia10@hotmail.com)

**Geymeesson Brito da Silva**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5645-7067>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: [geimerson18@hotmail.com](mailto:geimerson18@hotmail.com)

**Francisca Rozângela Lopes de Sousa**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2770-7666>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: [rhozeadm@hotmail.com](mailto:rhozeadm@hotmail.com)

**Catarinne Xavier de Melo**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0847-0915>

Universidade Estadual da Paraíba, Brasil

E-mail: [catarinne@gmail.com](mailto:catarinne@gmail.com)

**Resumo**

É necessário proporcionar serviços/produtos com qualidade, sendo um fator essencial para qualquer empresa se manter no mercado, por isso é preciso criar estratégias, buscar inovações, adaptações e melhorias, para atender às necessidades e expectativas dos clientes, dessa forma obterá resultados satisfatórios. A presente pesquisa tem como objetivo verificar o nível da qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP na cidade de Itaporanga-PB, na percepção dos estudantes dos cursos superior em Administração, Educação Física e Serviço Social. Nesse trabalho será apresentado conceitos sobre qualidade nos serviços,

qualidade nos serviços educacionais e a importância do ensino superior a distância, esses tópicos abordaram teorias que contribuíram para a contextualização do tema. No que tange ao processo metodológico, foi realizada uma pesquisa exploratória, quali-quantitativa e um estudo de caso, a partir de um questionário online. Através dos resultados encontrados, foi possível identificar falhas e acertos em relação aos serviços prestados, sendo perceptível aspectos relevantes que demonstraram a satisfação dos entrevistados, também foi identificado alguns fatores que mostraram falhas segundo a percepção dos estudantes, no entanto, esses pontos precisam ser melhorados para atender as necessidades dos estudantes. Através das informações obtidas, foi possível concluir que a Universidade Paulista oferece serviços de qualidade, uma vez que foi demonstrado satisfação dos estudantes para com os serviços.

**Palavras-chave:** Qualidade; Serviços; Ensino Superior.

### **Abstract**

It is necessary to provide quality services/products, being an essential factor for any company to remain in the market, so it is necessary to create strategies, seek innovations, adaptations and improvements, to meet the needs and expectations of customers, thus obtaining satisfactory results. This research aims to verify the level of quality of services offered by the University Paulista-UNIP in the city of Itaporanga-PB, in the perception of students of higher education in Administration, Physical Education and Social Work. In this paper will be presented concepts about quality in services, quality in educational services and the importance of distance higher education, these topics addressed theories that contributed to the contextualization of the theme. Regarding the methodological process, an exploratory, qualitative and quantitative research and a case study were conducted from an online questionnaire. Through the results found, it was possible to identify failures and successes in relation to the services provided, being noticeable relevant aspects that demonstrated the satisfaction of the interviewees, was also identified some factors that showed failures according to the students' perception, however, these points need to be improved to meet student needs. From the information obtained, it was possible to conclude that Universidade Paulista offers quality services, since it has been demonstrated students satisfaction with the services.

**Keywords:** Quality; Services; University education.

## **Resumen**

Es necesario proporcionar productos/servicios de calidad, siendo un factor esencial para que cualquier empresa permanezca en el mercado, por lo que es necesario crear estrategias, buscar innovaciones, adaptaciones y mejoras, para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, obteniendo así resultados satisfactorios. Esta investigación tiene como objetivo verificar el nivel de calidad de los servicios ofrecidos por la Universidad Paulista-UNIP en la ciudad de Itaporanga-PB, en la percepción de los estudiantes de educación superior en Administración, Educación Física y servicio Social. En este documento se presentarán conceptos sobre la calidad en los servicios, la calidad en los servicios educativos y la importancia de la educación superior a distancia, estos temas abordaron teorías que contribuyeron a la contextualización del tema. Con respecto al proceso metodológico, se realizó una investigación exploratoria, cualitativa y cuantitativa y un estudio de caso a partir de un cuestionario en línea. A través de los resultados encontrados, fue posible identificar fallas y éxitos en relación con los servicios prestados, siendo notables los aspectos relevantes que demostraron la satisfacción de los entrevistados, también se identificaron algunos factores que mostraron fallas de acuerdo con la percepción de los estudiantes, sin embargo, estos puntos deben mejorarse para satisfacer las necesidades de los estudiantes. A partir de la información obtenida, fue posible concluir que la Universidad Paulista ofrece servicios de calidad, ya que se ha demostrado la satisfacción de los estudiantes con los servicios.

**Palabras clave:** Calidad; Servicios; Enseñanza superior.

## **1 Introdução**

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

Dentre vários conceitos sobre a qualidade é apresentado o conceito de Las Casas (2008, p.10), “a qualidade total nos serviços engloba, além dos clientes externos, todos os que com ela interagem, ou seja, funcionários e administradores pressupõe que cada pessoa próxima ao indivíduo é considerado um cliente”. A qualidade em serviços tornou-se uma questão de sobrevivência para as organizações, uma vez que é vista a necessidade de criar novas estratégias de melhorias, fator importante tanto para organizações públicas ou privadas (Bernardo, 2009).

Diante disso, é de suma importância oferecer serviços com qualidade, ressaltando as instituições de ensino superior, que buscam criar mecanismos eficientes para atender as

perspectivas da sociedade (Lopes, 2011), porém alguns fatores como: atendimento, estrutura física, profissionais capacitados, tecnologias, materiais de qualidade, são essenciais para atingir o nível de satisfação dos seus clientes (Mugnol, 2009).

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

Diante do contexto levantado, o presente trabalho visa responder a seguinte questão da pesquisa: Qual o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP na cidade de Itaporanga-PB, na percepção dos estudantes dos cursos superior em Administração, Educação física e Serviço Social?

O objetivo geral desta pesquisa buscou verificar o nível de qualidade dos serviços oferecidos pela Universidade Paulista-UNIP da cidade de Itaporanga-PB, na percepção dos estudantes dos cursos de Administração, Educação Física e Serviço Social. Tendo como objetivos específicos: (1) identificar o perfil dos estudantes; (2) avaliar através das informações coletadas a satisfação de estudantes de cursos superiores acerca da qualidade nos serviços oferecidos pela UNIP; (3) verificar a importância do ensino superior a distância.

Considera-se o tema de muita importância devido à necessidade das instituições buscarem oferecer serviço com qualidade, principalmente na área educacional, onde a educação é um fator essencial para o desenvolvimento de uma sociedade, visto que são criadas políticas voltadas para atuar e obter bons resultados na educação. Nesta perspectiva, a busca pela eficiência faz com que as instituições educacionais busquem adaptação e adequação em relação à qualidade de seus serviços (Galvão, 2017).

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

## **2 Referencial Teórico**

### **2.1 Qualidade nos serviços**

É essencial para as empresas proporcionar serviços de qualidade, ressaltando as instituições educacionais de ensino superior, que têm uma importante finalidade perante o desenvolvimento da sociedade, de forma que seu principal compromisso é oferecer ensino com qualidade. Vivemos em uma sociedade do conhecimento, por isso a qualidade é um fator que deve estar articulada ao ensino superior, sendo necessário criar processos de melhorias para ser executado por todo o setor acadêmico, com o intuito de aprimorar os serviços (Pereira, 2004).

Dessa forma é notório a importância de manter a qualidade nos serviços educacionais, em que o ensino superior se mostra cada vez mais crescente, por isso, as instituições precisam aprimorar sempre seus serviços. A educação superior promove conhecimento, pesquisa, capacita profissionais atuantes em várias áreas, desenvolve trabalhos científicos e presta serviços para a sociedade (Pereira, 2004).

A preocupação com a qualidade é evidenciada em 2150 a.C, através de documentos do código de Hamurabi, em que se preocupava com a durabilidade e funcionalidade das habitações produzidas, utilizando meios estatísticos, materiais adequados, acompanhamento e fiscalização das obras para ter um controle qualificado. O termo qualidade ganhou importância na década de 1920, onde passou a ser uma função gerencial, essencial para as organizações, que nessa época passavam por um período de grandes produções. No entanto, os padrões e conceitos sobre qualidade foi mudando de acordo com suas diferentes eras, sendo elas.

Quadro 1 – Apresentação das eras do controle da qualidade

<b>ERAS DO CONTROLE DA QUALIDADE</b>			
Era do controle e da inspeção da qualidade - anos 1920	Era do controle estatístico da qualidade - anos 1930 a 1940	Era do controle da qualidade total - anos 1950	Era da gestão da qualidade total - a partir dos anos 1980
Voltada para a linha de produção. A inspeção era realizada a partir do produto pronto.	O foco passou a ser o desempenho e a qualidade do processo.	A qualidade passa a ser responsabilidade de toda organização.	A qualidade passa a ser requisito necessário para sobrevivência das organizações a longo prazo, dentro de um contexto de mercado altamente competitivo.

Fonte: Adaptado de Lucinda (2010)

Como mostra Lucinda (2010) no Quadro 1, o processo de mudança das eras da qualidade foi aprimorado ao longo dos anos, sendo que se tornou necessário devido as

mudanças econômicas e sociais, no entanto as organizações tiveram que se adaptar as novas mudanças voltadas a gestão da qualidade.

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

Nesse contexto, Paladini (2008) define qualidade como um processo contínuo e interativo, que busca adaptar de acordo como o contexto, situações, necessidades e expectativas do cliente, agregando valor ao mesmo. As organizações precisam proporcionar serviços com qualidade. Segundo Lopes (2011) para que um serviço possa ser considerado de qualidade é necessário criar mecanismos de inovação, não somente atendendo os objetivos organizacional, mas buscar compreender as expectativas dos seus clientes e assim se manter no mercado.

De acordo com Teixeira, Teixeira e Sousa (2006, p.6) “a qualidade nos serviços muitas vezes é comprometida por fatores que em primeira instância se mostram prioritários em detrimento do nível de qualidade que se poderia desejar”. Dessa forma, fica evidente que a qualidade nos serviços é um fator importante para o progresso das empresas, é preciso conhecer seu público e atingir níveis de qualidade que rementem nos resultados organizacionais.

## **2.2 Qualidade nos serviços educacionais**

É importante avaliar o cenário educacional, as mudanças que estão acontecendo, quais as necessidades e transformações ocorridas, e, por fim, proporcionar melhorias na prestação dos serviços. O âmbito da educação brasileira apresenta um cenário de expansão, em que as instituições de ensino tanto privadas como públicas buscam conquistar níveis de qualidade, que refletem diretamente na sua modalidade de ensino (Galvão, 2017).

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

Dessa forma, o atendimento é visto como um serviço que deve ser realizado por todos os setores de uma instituição, isso comprometerá na satisfação que os estudantes desejam obter. Uma instituição educacional precisa atender as necessidades dos estudantes, seu

principal público e também aos preceitos institucionais, no qual tem como compromisso a prestação de serviços com qualidade no ensino educacional (Kotler & Fox, 1994).

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

Visto que não é fácil atingir o nível eficaz da qualidade, dependerá de diretrizes, programas e da gestão que compõe o sistema educacional, Segundo Xavier (1996, p.7)

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

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

### **2.3 A importância do ensino superior a distância**

O ensino superior a distância é visto como uma modalidade flexível, que oferece um ensino virtual e possibilita interatividade no processo de aprendizagem entre alunos e professores. Educação a distância envolve o processo de ensino-aprendizagem, entre professores e alunos, em que esse ensino é mediado por suportes tecnológicos, materiais e ferramentas que auxiliam na comunicação e aprendizado (Moran, 2008).

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

A EAD teve um grande avanço no Brasil, passou a ser incluída nas políticas públicas de ensino e por meio do artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), foi determinado a veiculação perante às demais modalidades de ensino educacional (Lopes et al, 2010). É apresentada como uma modalidade de ensino que acompanhou o desenvolvimento

do sistema educacional brasileiro e, a partir de 1996, vem recebendo significativo apoio do Governo Federal que, por meio do Ministério da Educação, tem incentivado o seu crescimento, tanto na esfera pública quanto privada (Mugnol, 2009).

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

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

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

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

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

### **3 Metodologia**

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

A cidade de Itaporanga está localizada na região do Sertão do Estado da Paraíba, distante 462 Km da Capital paraibana, e com população estimativa em 23.192 habitantes (IBGE, 2017), é uma importante cidade com forte poder econômico na região do Vale do Piancó. A Universidade Paulista sendo uma instituição de ensino privada, que se tornou uma empresa consolidada no Brasil, onde conta com mais de 600 polos de apoio presencial

distribuídos em todos os estados brasileiros, é considerada uma das maiores instituições privadas de ensino superior que oferece educação a distância. Em setembro de 2015, o Ministério da Educação (MEC) autorizou o funcionamento do Polo de Apoio Presencial da cidade de Itaporanga-PB, onde atualmente oferece cerca de 25 cursos, incluindo cursos de graduação e pós-graduação (UNIP, 2017).

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

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

O público-alvo da pesquisa resumiu-se aos estudantes de graduação em bacharelado, da Universidade Paulista, da cidade de Itaporanga-PB, dos cursos superior em Administração, Educação física e Serviço Social. No total são 198 estudantes atualmente matriculados na Instituição, desse total foi utilizada uma amostra de 80 estudantes respondentes, dos quais, 10 respondentes inicialmente formaram a pré amostra e os demais 70 respondentes formaram a amostra final, sendo 25 estudantes do curso de Administração, 35 de Educação física e, 20 de Serviço Social, que foram escolhidos de acordo com os cursos que tinham um número maior quantidade de alunos matriculados. Os participantes da pesquisa foram estudantes que se interessaram em voluntariar-se a responder o questionário, de forma anonimato, no dia e horário em que foi disponibilizado pelo aplicador.

Para a coleta de dados foi solicitado um termo de autorização ao Polo de Apoio presencial da Unip de Itaporanga para a realização da pesquisa e foi utilizado um questionário estruturado online, contendo 16 questões objetivas elaboradas por meio da ferramenta do *Google Forms* e disponibilizado em forma de link aos respondentes da pesquisa, em que os

mesmos só poderiam marcar apenas uma opção por questão, composto por 6 perguntas relacionadas ao perfil dos respondentes, envolvendo gênero, faixa etária, estado civil, ocupação, curso e semestre que estava cursando, e as demais 10 questões foram relacionadas aos objetivos da pesquisa, envolvendo critérios do nível de qualidade dos serviços como: estrutura física, materiais, ambiente virtual, qualificação dos profissionais e atendimento.

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

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

## **4 Análise e discussão dos resultados**

### **4.1 Caracterização da empresa**

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

Dando início ao funcionamento do polo presencial, em janeiro de 2016 foi realizado o primeiro processo seletivo, formando as primeiras turmas nos cursos de graduação e pós-graduação em diversas áreas. Atualmente a UNIP oferece 25 tipos de cursos superior entre bacharelados, licenciaturas, tecnólogos, que tem menor duração, e também cursos de pós-

graduação. Conta com cerca de 198 alunos matriculados, no qual dispõem de materiais, tutores, professores e ambiente virtual, para melhor desenvolver suas atividades de forma online ou presencial. A UNIP busca capacitar seus alunos, oferecendo um ensino a distância moderno e avançado, promovendo a formação profissional nas diversas áreas das ciências humanas, sociais, exatas e da saúde (UNIP, 2017).

#### 4.2 Perfil dos respondentes

A Tabela 1 apresenta os resultados das questões relacionadas ao perfil dos respondentes, caracterizada por quesitos relacionados ao sexo, faixa etária, estado civil, ocupação de trabalho, curso e semestre.

Tabela 1 – Dados sobre o perfil dos respondentes

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

Fonte: Elaborado pelo autor

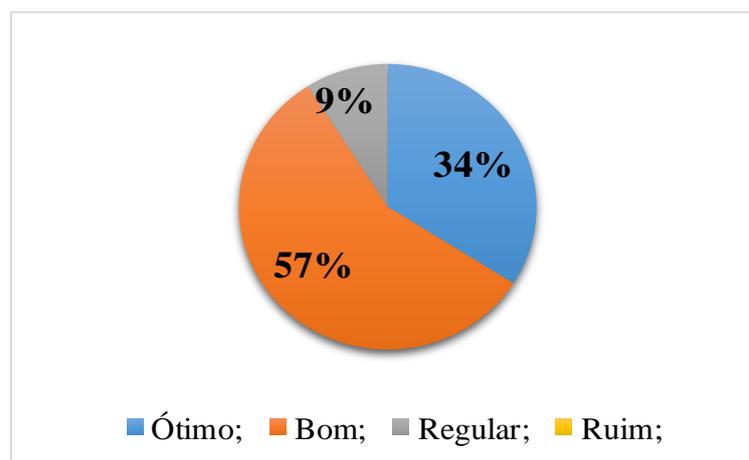
A análise do perfil dos respondentes exposta na Tabela 1, apresenta informações apontando que a amostra é composta por uma maioria de estudantes do sexo feminino, na faixa etária de 17 a 27 anos, solteiras e que trabalham. Visto que há um número maior de mulheres estudantes, nesse sentido entende-se que a demanda dos cursos na área de ciências humanas da Unip em Itaporanga é mais atrativo para o público feminino. Os dados apontam a crescente participação do público jovem ingressantes em universidades que optam por um ensino superior a distância devido a sua ocupação de trabalho, dessa forma é notório que cada vez mais as pessoas procuram qualificação profissional.

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

#### 4.3 Qualidade dos serviços

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

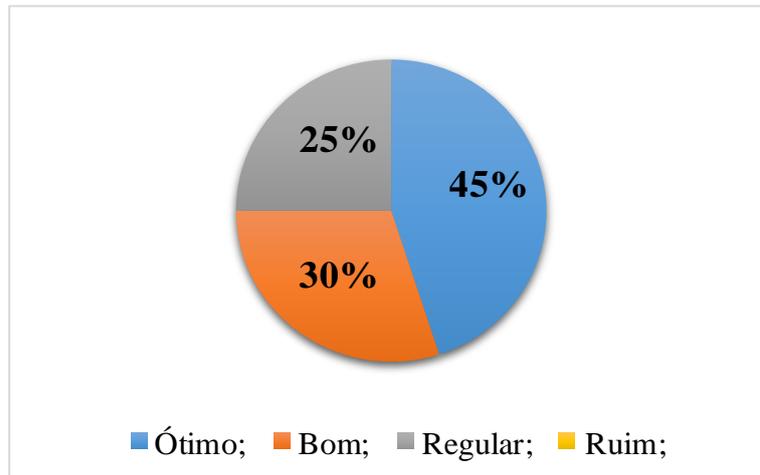
Gráfico 1 - A qualidade de cursos oferecidos pela UNIP?



Fonte: Elaborado pelo autor

No que tange a discussão sobre quantidade de cursos oferecidos pela UNIP, verifica-se no Gráfico 1, que 57% dos estudantes consideraram boa a quantidade de cursos, enquanto 34% consideraram ótima e apenas 9% consideraram regular, nenhum estudante da pesquisa respondeu que considerava ruim a qualidade dos cursos. Através das informações, é perceptível que os estudantes estão satisfeitos em relação a quantidade de cursos. Segundo Sociesc (2017) a satisfação com cursos a distância se deve a alguns fatores como: interatividade, flexibilidade de tempo, preços e horários acessíveis, que facilitam para as pessoas que optam por essa modalidade de ensino. Ressaltando que este polo da UNIP (de modo geral) oferece cerca de 25 tipos de cursos.

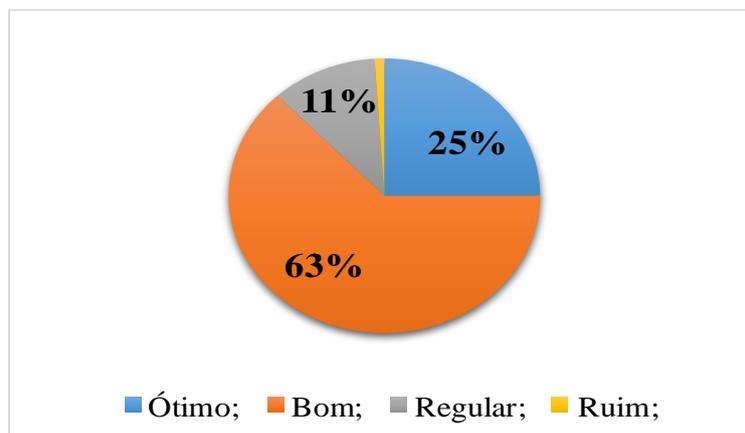
Gráfico 2 - O preço dos cursos é acessível?



Fonte: Elaborado pelo autor

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

Gráfico 3 - Qualidade do conteúdo e materiais didáticos?

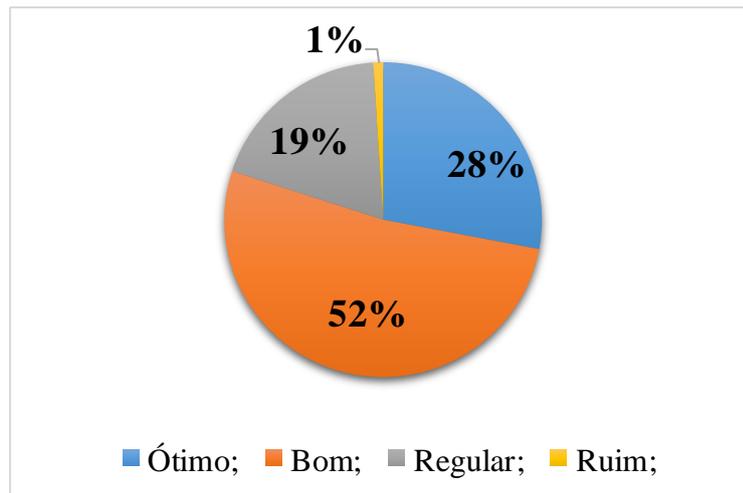


Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 3, apresenta que 63% dos estudantes consideraram boa a qualidade do conteúdo e dos materiais didáticos, enquanto 25% responderam ótimo, 11% consideraram regular, e apenas 1% dos estudantes consideraram ruim, a qualidade do conteúdo e dos materiais didáticos. O resultado foi favorável, mas foi visto uma pequena porcentagem dos respondentes consideraram regular ou estão insatisfeitos perante a qualidade desses serviços,

sendo assim, a Instituição precisa estar atenta a esse fator de insatisfação e buscar melhorias. Segundo Lopes (2011) a empresa deve criar mecanismos e buscar sempre melhorar seus serviços, dessa forma irá obter resultados satisfatórios para a organização e atenderá as expectativas dos clientes.

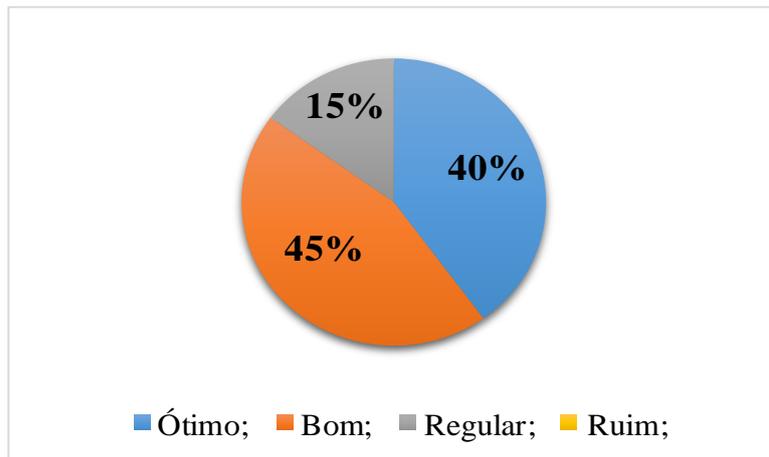
Gráfico 4 - Disponibilidade dos professores em atender os alunos?



Fonte: Elaborado pelo autor

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

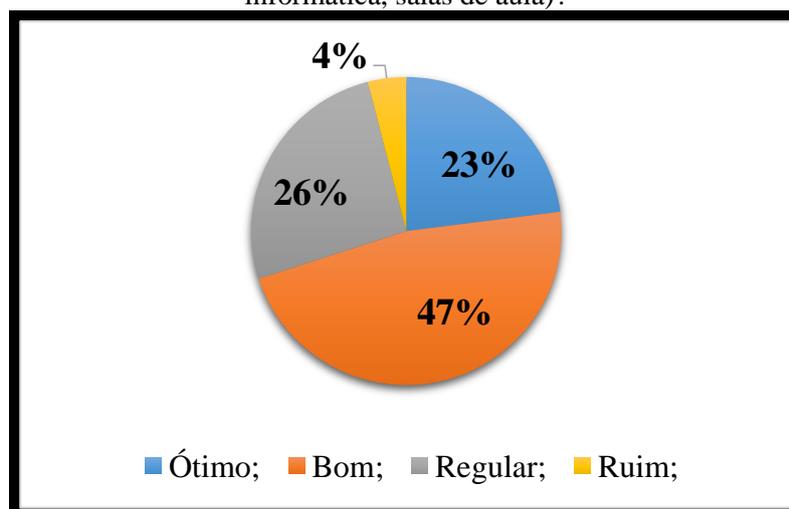
Gráfico 5 - Os serviços prestados pelos tutores?



Fonte: Elaborado pelo autor

O Gráfico 5, aponta que 45% dos estudantes consideraram os serviços prestados pelos tutores é bom, 40% responderam que é ótimo e 15% responderam que é regular. Pode-se afirmar que o resultado em relação a esses serviços foi bastante favorável. Mostra que os tutores estão preocupados em atender as necessidades dos estudantes. Essa busca por atender as necessidades dos estudantes é um princípio estudado por Kotler e Fox (1994) onde afirmam que uma instituição educacional, para permanecer ativa no mercado precisa atender os princípios institucionais e as necessidades do seu público, proporcionando qualidade na prestação dos serviços.

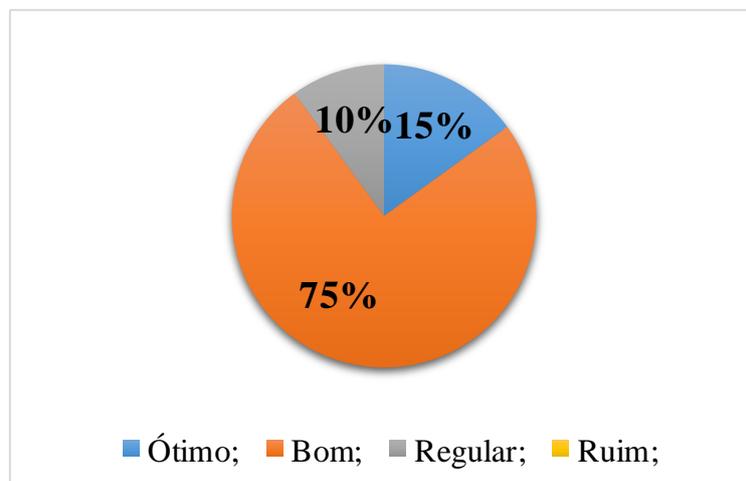
Gráfico 6 - A estrutura física do polo de apoio presencial (Biblioteca, coordenação, laboratório de informática, salas de aula)?



Fonte: Elaborado pelo autor

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

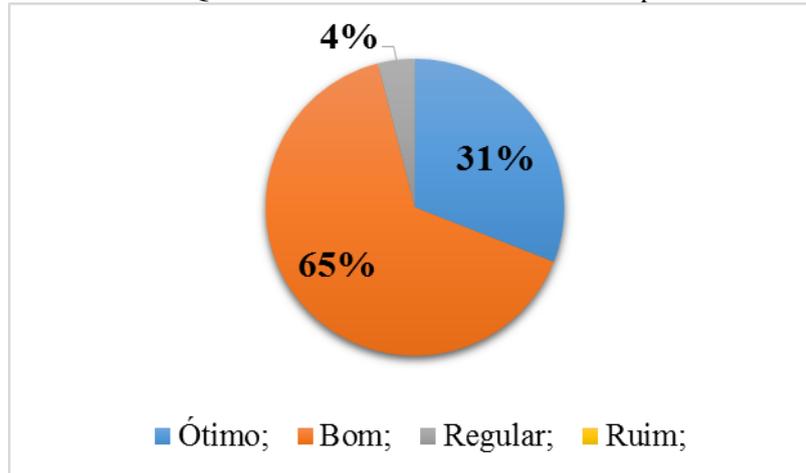
Gráfico 7 - O ambiente virtual (chats, fóruns, biblioteca virtual) da UNIP?



Fonte: Elaborado pelo autor

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

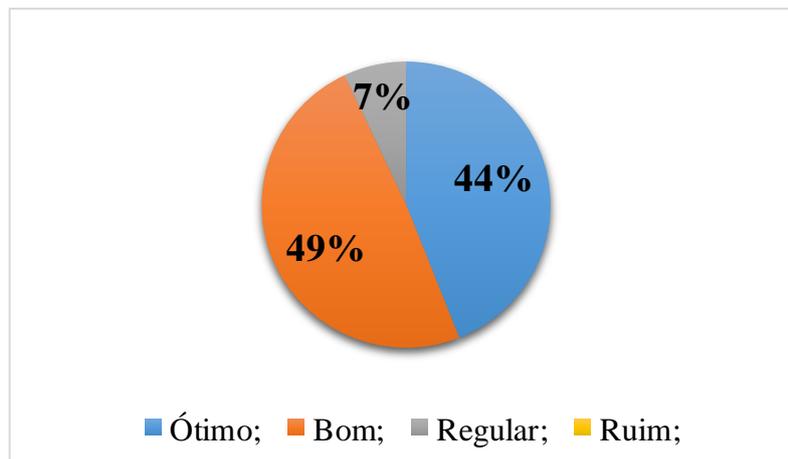
Gráfico 8 - Qualidade no ensino virtual oferecido pela UNIP?



Fonte: Elaborado pelo autor

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

Gráfico 9 - Qualificação dos profissionais de trabalho?

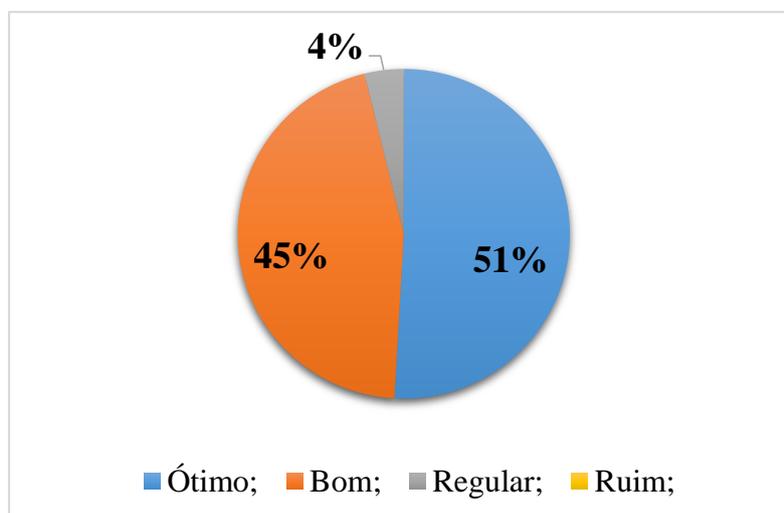


Fonte: Elaborado pelo autor

Segundo o Gráfico 9, um total de 49% dos estudantes consideraram a qualificação dos profissionais de trabalho da UNIP como um nível bom, outros 44% consideraram ótimo, e apenas 7% responderam que é regular. É notável que o resultado foi satisfatório, isso prova a importância de contratar sempre profissionais competentes que atendam às necessidades da

organização e dos clientes. A valorização dos profissionais de trabalho é um dos fatores que compõe a gestão educacional. (Xavier, 1996). A produtividade e a qualidade do ensino da instituição dependerão desses profissionais.

Gráfico 10 - Qualidade no atendimento do setor da coordenação?



Fonte: Elaborado pelo autor

De acordo com o Gráfico 10, 50,9% dos estudantes consideraram ter um ótimo nível em relação ao atendimento no setor da coordenação, outros 45,3% responderam ter um bom atendimento, e apenas 3,8% responderam que tem um atendimento regular. Os percentuais identificados foram considerados como sendo um excelente nível de qualidade e satisfação em relação ao serviço mencionado acima, sabendo que o atendimento de uma empresa é o fator de maior importância que mantém o cliente satisfeito. Segundo Nascimento (2014) é necessário o comprometimento de um bom atendimento, pois é considerado um dos principais serviços que compromete com a qualidade da empresa. Sendo assim, a questão em relação ao atendimento da coordenação da UNIP obteve maior nível de qualidade, comprovando que os entrevistados estão muito satisfeitos com esse serviço.

## 5 Considerações finais

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

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

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

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

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

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

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

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

As principais limitações da pesquisa dizem respeito ao instrumento de coleta de dados, por se tratar de um questionário aplicado online e não ter o contato direto com os entrevistados, o método para seleção dos respondentes que impossibilita a generalização dos resultados para a população como um todo. Outra limitação se refere ao tamanho da amostra haja vista uma quantidade relativamente pequena de estudantes que se dispuseram a responder, delimitando os resultados encontrados.

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

## Referências

- Bernardo, A. P (2009). Percepção da qualidade dos serviços sob a ótica do cliente interno: estudo de caso da DCC/SUPLAN. João Pessoa.
- Chaves, E. R. B (2001). O Ensino a Distância. Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). UCM. Rio de Janeiro.
- Duarte, R (2000). Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. Rio de Janeiro.
- Duarte, V. M. N (2017). Pesquisas: exploratória, descritiva e explicativa. Disponível em: <<http://monografias.brasilecola.uol.com.br/regras-abnt/pesquisas-exploratoria-descritiva-explicativa.htm>>. Acesso em: 19 set. 2017.
- Galvão, L. L. D (2017). Avaliação da qualidade dos serviços educacionais na perspectiva da comunidade acadêmica de um instituto federal: o emprego da escala servqual. Dissertação: (Mestrado em Gestão Organizacional). Universidade Federal de Goiás.
- Gil, A. C (2008). Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas.
- Ikeda, A. A., & Oliveira, T. M. V (2005). Serviços educacionais: uma Análise de quatro abordagens de qualidade. Revista: Organizações em Contexto, São Paulo, Ano 1, n. 1, junho. Disponível em: <<https://www.metodista.br/revistas/revistas-metodista/index.php/OC/article/view/1282>>. Acesso em: 10 ago. 2017.
- IBGE - Instituto Brasileiro de Estatística e Pesquisa (2017). Disponível em: <<https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/pb/itaporanga.html>> Acesso em: 20 ago. 2017
- INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (2017). Disponível em: <[http://portal.inep.gov.br/documents/186968/484154/Resumo Técnico Censo daEducaçãoSuperior+2014/18f31c19-9885-4d1d-ba53-06008b11531e?version=1.0](http://portal.inep.gov.br/documents/186968/484154/Resumo_Técnico_Censo_daEducaçãoSuperior+2014/18f31c19-9885-4d1d-ba53-06008b11531e?version=1.0)>. Brasília. Acesso em: 20 ago.2017.
- Kotler, P., & Fox, K. F.A (1994). Marketing estratégico para instituições educacionais. 5.ed. São Paulo: Atlas.
- Las Casas, A. L (2008). Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios, serviços. 6.ed. São Paulo: Atlas.
- Lopes, M. C. L. P. et al (2010). Educação a distância no ensino superior: uma possibilidade concreta de inclusão social. Rev. Diálogo Educacional. Curitiba, v. 10, n. 29, p. 191-204, jan./abr. 2010.
- Lopes, R. V. (2011). Qualidade em serviços no ensino à distância da universidade estadual da Paraíba (UEPB) Virtual do Polo de Itaporanga-PB sob a ótica dos discentes. Patos-PB.
- Lucinda, M. A. (2010). Qualidade: fundamentos e práticas para cursos de graduação. Rio de Janeiro: Brasport.

Moores, M. G., & Kearsley, G (2007). Educação a distância: uma visão integrada. 1.ed. São Paulo: Cengage Learning.

Moran, J. M. (2008). O que é educação a distância. Rio de Janeiro.

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

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

Neves, C. M. C (2003). Referenciais de qualidade para cursos a distância. Brasília.

Paladini, E. P. (2008). Gestão da qualidade: teoria e prática. 2.ed. São Paulo: Atlas.

Pereira, R. S. (2004). Evolução qualitativa. In: OLIVEIRA, O. J. Gestão da qualidade: tópicos avançados. p. 225-235. São Paulo: Pioneira Thomson Learning

Portal Educação (2013) - Disponível em: <<https://www.portaleducacao.com.br/conteudo/artigos/educacao/diferencas-entre-pesquisa-quantitativa-e-qualitativa/40088>>. Acesso em: 29 set. 2017.

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

Teixeira, I. S., Teixeira, R. C., & Sousa, R. A (2006). Qualidade dos serviços: um diferencial competitivo. Belém.

Unip (2017). Universidade Paulista. Processo seletivo 2017. Disponível em: <<http://www.unip.br/ead/processoseletivo/apresentacao>>. Acesso em: 01 Ago. 2017.

Vale do Piancó Notícias (2015). Disponível em: <<http://www.valedopianconoticias.com.br/noticias/exibir/mec-avalia-polo-presencial-da-unip-em-itaporanga-e-aprova-seu-funcionamento-no-vale-do-pianco>>. Itaporanga. Acesso em: 20 Set. 2017.

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

#### **Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito**

Jocelândia Frutuoso de Sousa – 40%

Geymeesson Brito da Silva – 30%

Francisca Rozângela Lopes de Sousa – 15%

Catarinne Xavier de Melo – 15%