O MÉTODO SERVQUAL PARA O CONTROLE DE AVALIAÇÃO NO QUE SE REFERE A QUALIDADE DA FUNÇÃO DO TUTOR EM PROGRAMAS DE EAD

Alessandra de Paula – adpaula@grupouninter.com.br
GRUPO UNINTER, Tutoria
Vicente Machado, 317.
80420010 – Curitiba - Paraná
Ivonete Ferreira Haiduke – Ivonetehaiduke@ig.com.br
GRUPO UNINTER, Tutoria
Adriana do Rocio Nitsche Mattei– armattei@grupouninter.com.br
GRUPO UNINTER, Tutoria

Resumo*: Com este estudo, desenvolveu-se uma proposta de um modelo de avaliação no que se refere à qualidade para o setor de tutoria de uma instituição de ensino provendo, por meio de diversas ferramentas, um meio para a sua realização.O objetivo do estudo foi colher informações da percepção dos alunos sobre a qualidade dos serviços prestados em tutoria, para alimentar o processo de decisão dos órgãos gestores de EaD da instituição, bem como avaliar, por meio de um modelo quantitativo, a qualidade no que se refere à tutoria de uma instituição de ensino a distância, e assim propiciar melhorias efetivas na tomada de decisão e, conseqüentemente, no serviço ofertado aos alunos. Optou-se, para a pesquisa de que trata este artigo, pelo método SERVQUAL, um dos instrumentos mais utilizados para medir as expectativas e a percepção dos clientes em relação aos serviços. Esse método fornece um esqueleto básico através das declarações de expectativas/percepções para cada uma das cinco dimensões da qualidade do serviço, (tangibilidade, confiabilidade, suscetibilidade, garantia e empatia), podendo ser adaptado de acordo com a organização. Pôde-se perceber, pelos resultados apresentados, que a organização pesquisada pode e têm possibilidades de melhorar o atendimento através de seus tutores. Algumas ações para a melhoria podem ser traduzidas pelo treinamento adequado nas novas tecnologias de comunicação com os alunos, bem como a utilização de metodologias pedagógicas adequadas para o EaD, considerando as diferenças entre os perfis dos alunos, sua regionalidade e grau de desenvolvimento educacional.*

Palavras Chave*: Educação a Distância, Qualidade em Serviços, Tutoria, SERVQUAL.*

1 INTRODUÇÃO

A qualificação dos profissionais em diferentes áreas de atuação é exigida, de forma cada vez mais acentuada, pelo mercado de trabalho. Paralelamente, a dedicação do profissional ao seu serviço é, também, exigência fundamental à qual estão ligadas as questões de sobrevivência, tanto nos aspectos biológicos como emocionais ou sociais. Dessa forma, muitas vezes sem tempo disponível, entre todas as suas atribuições, para participar de cursos de formação ou de atualização profissional, o indivíduo encontra, nas instituições que oferecem ensino a distância, uma alternativa válida para atender a demanda das empresas.

Observa-se que os gestores das instituições de ensino a distância se mostram bastante interessados em oferecer serviços com excelência a seus alunos, com a expectativa de fidelização dessa clientela, uma vez que a demanda do mercado profissional é sempre crescente.
Os serviços oferecidos por essas instituições dependem, basicamente, da atuação da tutoria e o tutor, conforme Preti (1996), no desempenho de suas funções, deve orientar, dirigir e supervisionar o processo de ensino-aprendizagem, sem deixar de considerar a autonomia e o ritmo de aprendizagem de cada cursista. Essa forma de atuação, constante, mas não invasiva, contribui para garantir a efetivação do curso, em todos os níveis de realização.
Dessa forma, pode-se afirmar que a tutoria visa garantir a orientação acadêmica, o acompanhamento pedagógico e a avaliação da aprendizagem dos alunos que realizam seus estudos na modalidade a distância. Para que esse acompanhamento aconteça de maneira proveitosa, o tutor deve possuir um perfil profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função.
Por outro lado, considerando-se a importância dos serviços de tutoria prestados pelas instituições de ensino a distância, é necessária a monitoração constante da qualidade dos serviços prestados.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância é uma modalidade de ensino que tem se expandido de forma significativa, por ser uma metodologia de acesso relativamente fácil e abrangente, permitindo uma auto-aprendizagem através de vários recursos tecnológicos. As bases legais para esta modalidade de ensino no Brasil foram estabelecidas pelo Ministério da Educação, por meio da LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996), regulamentada pelo Decreto n.º 5.622, publicado no D.O.U. de 20/12/05, e o Decreto n.º 2.561, de 27 de abril de 1998 com normatização definida na Portaria Ministerial n.º 4.361, de 2004 (que revogou a Portaria Ministerial n.º 301, de 07 de abril de 1998).
O Ministério da Educação, através da Secretaria de Educação a Distância, tem acompanhado e analisado a qualidade do projeto das instituições. Pensando na facilitação da preparação deste projeto, a Secretaria de Educação a Distância elaborou um documento, deixando-o à disposição no site do Ministério da Educação e, embora sem força normativa, os "Indicadores de Qualidade Para Cursos de Graduação a Distância" servem de parâmetro para essa elaboração.
Há muito tempo a Comissão Nacional de Avaliação da Educação Superior (CONAES) vem trabalhando no mesmo segmento de avaliação dos cursos à distância e presenciais, porém o fator a distância é avaliado com muita cautela. Em resumo, a avaliação do curso a distância não deve ser apenas qualitativa em relação aos formandos, mas deve ser realizada uma avaliação precisa nos procedimentos, nas características do curso a distância em relação ao seu projeto pedagógico, infra-estrutura da instituição de ensino e o corpo docente de apoio aos alunos.

2.1 Tutoria em EAD

A procura por Educação a Distância no Brasil vem crescendo de forma significativa, e as instituições que operam nessa área estão cada vez mais preocupadas em entregar este serviço com a qualidade exigida por esse crescimento. Isso acontece porque, além da exigência formal advinda do Ministério da Educação com relação à qualidade, existe também a exigência do aluno em receber um serviço de acordo com suas expectativas.
Um dos requisitos indispensáveis que a instituição deve oferecer ao seu aluno é a tutoria com qualidade, sendo este um dos elementos essenciais do sistema para um resultado positivo,

haja vista a interação que se estabelece com o aluno durante a mediação do processo de ensino-aprendizagem.

O tutor é um mediador e, para o exercício dessa função, ele deverá possuir uma excelente formação acadêmica e pessoal, empatia com os alunos, liderança, cordialidade e especialmente a capacidade de ouvir.

O tutor, segundo Guarezi e Matos (2009, p. 135) se constitui em um elemento de fundamental importância para os sistemas de EaD, responsabilizando-se pelo acompanhamento e controle de todo o processo de ensino-aprendizagem. Ele atua como um professor a distância, como um facilitador. No entanto, sua presença virtual deve ser percebida para que se efetivem os relacionamentos que garantirão o sucesso do sistema.

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

Para Sá (1998, p.45), ocorre uma certa limitação em relação ao trabalho do tutor no ensino a distância, uma vez que o foco é o desenvolvimento da autonomia dos alunos, sendo que o próprio material didático contém muito da orientação necessária, como questionários, recomendação de atividades ou de leituras complementares.

Enquanto o professor é alguém que "ensina qualquer coisa" uma definição da tarefa do tutor que aparece com um peso maior é a de guia. Outras definições que podem ser acrescentadas ao tutor podem ser as de guia ou, ainda, de protetor ou defensor de alguém, qualquer que seja o aspecto em questão, conforme Litwin (2001).

Esses conceitos contribuem para reforçar a importância do papel do tutor, uma vez que há um vasto campo de atuação, e a ele caberá a função de facilitador e mediador da aprendizagem, além de se constituir em motivador, orientador e avaliador do processo de ensino-aprendizagem (CECHINEL, 2000).

Para Niskier (1999), as qualidades de planejador, pedagogo, comunicador, e técnico de informática devem ser características do educador a distância. Esse profissional toma parte na produção dos materiais, define os meios mais adequados para sua multiplicação, realiza avaliações permanentes com o objetivo de aperfeiçoar o próprio sistema.

Conforme Niskier (1999), o papel do tutor é fazer comentários sobre os trabalhos realizados pelos alunos; ajudá-los na compreensão dos materiais do curso através de debates e explicações, corrigir e avaliar o desenvolvimento dos estudantes, bem como responder às questões sobre a instituição e auxiliar os alunos no planejamento de seus trabalhos, promovendo encontros de estudo, fornecendo informações por telefone e e-mail e outras ferramentas tecnológicas utilizadas. Além disso, ele deve supervisionar trabalhos práticos e projetos, bem como manter atualizadas as informações sobre o progresso dos estudantes e dar o devido feedback aos coordenadores sobre os materiais didáticos dos cursos e as possíveis dificuldades dos estudantes, posicionando-se como intermediário entre a instituição e os alunos.

Demo (1998, p. 200) resume as competências do tutor informando que a educação a distância ainda exige a presença do professor, embora nessa modalidade surjam outras exigências, postas a esse profissional, tais como o saber trabalhar com materiais didáticos em outros suportes, como o meio eletrônico, bem como saber trabalhar em outros espaços, diferentes daqueles limitados pela sala de aula tradicional. Além disso, ele deve saber trabalhar acompanhando os diferentes ritmos de trabalho dos alunos e adequando-se a novas formas de avaliação.

Segundo Gutierrez & Prieto (1994), existem seis qualidades necessárias ao professor / tutor: ter clara concepção de aprendizagem; manter relações empáticas com os seus interlocutores; compartilhar sentidos; (entender os sentidos); sentir o alternativo; (identificar alternativas); mesmo a distancia construir uma forte instância de personalização; ser o facilitador na construção do conhecimento.

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

Para exercer, com eficiência, a tutoria, o profissional deve apresentar algumas competências pessoais, relacionadas à presença de determinados comportamentos, como, primeiramente, a habilidade de interação com os alunos de forma não presencial, individualmente ou em grupos, estimulando e incentivando-os, tendo como conseqüência a minimização da evasão. O tutor deve, ainda, demonstrar habilidade para manter relações não tão baseadas em hierarquias, como na educação presencial além de estar sempre pronto a estimular a autonomia e a emancipação do aluno, passando-lhe o controle da própria aprendizagem e, por último, deve possuir competência para a conversação racional e comunicativa, ou dialogicidade.

3 O MODELO SERVQUAL

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

Desenvolvido por Parasuraman, Berry e Zeithaml, em 1985, o Service Quality Gap Analysis (SERVQUAL) tem sido utilizado com muita freqüência para medir a qualidade em serviços comparando as expectativas dos clientes, antes do serviço ser entregue, e as suas percepções, depois que o serviço já foi entregue. Sampaio et al. (2004, p. 143), apontam que a avaliação é feita pelos usuários comparando-se a qualidade do serviço obtido com aquilo que desejam ou esperam receber.

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

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

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

As lacunas, ou gaps, apresentadas por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985), estão representadas na Figura 1.

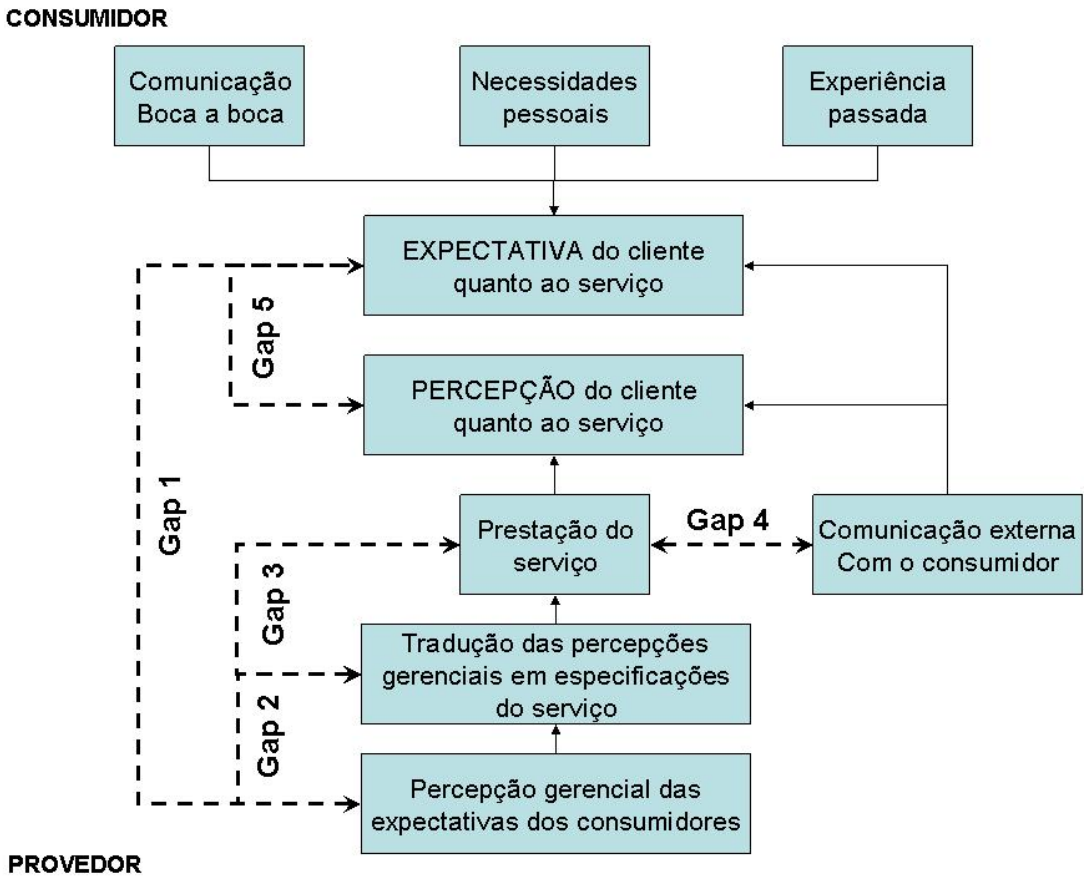

Figura 1 - Modelo de lacunas ou gaps do Servqual
Fonte: Parasuraman, Zeithaml e Berry (1985).

Segundo Araújo (1996), analisou-se a qualidade percebida dos serviços prestados por organizações escolares, com esse modelo, o qual demonstrou ser conciso, confiável e com validade para o estudo. O estudo mediu e comparou as cinco dimensões do modelo, considerando qual é mais valorizada em termos da prestação de serviços em escolas públicas e particulares.

4 METODOLOGIA

Esta pesquisa pode ser classificada quanto à sua natureza como sendo uma pesquisa aplicada, pois objetiva gerar conhecimento para aplicação prática dirigida a soluções de problemas específicos. Com base em seus objetivos, pode ser classificada como pesquisa descritiva, pois utiliza-se de técnicas padronizadas de coletas de dados, como o questionário (GIL, 1991, p.46). Quanto à forma de abordagem, utiliza-se a pesquisa qualitativa, que é o estabelecimento dos fatores representativos de qualidade, e a pesquisa quantitativa, na representação dos dados obtidos pela pesquisa, que considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Quanto ao procedimento técnico adotado para o desenvolvimento do estudo, destaca-se a pesquisa bibliográfica exploratória, uma vez que grande parte da pesquisa foi desenvolvida a partir de livros e artigos científicos já publicados e disponíveis para consulta.

A instituição de ensino a distância, objeto deste estudo de caso, tem sua sede na cidade de Curitiba, e conta com 600 centros associados espalhados pelo Brasil, onde os 41.327 alunos frequentam as telessalas, em grupos de mais ou menos cinquenta, acompanhados por um tutor local – o tutor presencial - para assistirem às aulas de seus respectivos cursos.

A atuação dessa instituição iniciou-se em 2002, com quatro cursos superiores de tecnologia na modalidade presencial, sendo os cursos: Comércio Exterior, Gestão de Negócios de Pequeno e Médio Porte, Gestão de Sistemas Produtivos Industriais e Marketing e propaganda. Mais recentemente, em 24 de julho de 2003, o MEC autorizou à instituição o funcionamento do Curso Superior de Tecnologia em Comércio Exterior, na modalidade a distância. É o primeiro Curso Superior no Brasil autorizado nesta modalidade, por transmissão de sinal digital via satélite, tendo duração média de 2 anos. A ele, seguiram-se vários outros cursos, na mesma modalidade.

O universo da pesquisa em questão é a população de alunos dos cursos tecnológicos de ensino a distância da instituição de ensino, objeto deste estudo. Não foi feita distinção com relação a gênero, idade, residência ou curso do aluno, pois o interesse da pesquisa está relacionado tão somente à qualidade da prestação do serviço ofertado pela tutoria da instituição de ensino em questão (neste trabalho denominada tutoria central, pois está situada na sede da instituição, e atende aos alunos de acordo com a demanda, não havendo número pré-fixado para esse atendimento) e à maneira como ela é percebida pelos alunos, pois essa tutoria acontece virtualmente, via web ou via radio web, ou por telefone, recurso disponibilizado gratuitamente aos usuários, via 0800). Para a coleta de dados foi disponibilizado um questionário via web, de tal forma que o aluno, ao acessar o portal para pesquisar qualquer tipo de material didático, necessariamente respondia à pesquisa. Para a aplicação, as abordagens consideradas foram a PERCEBIDA, a ACEITÁVEL e a DESEJÁVEL. O portal congrega ações acadêmicas e administrativas voltadas aos alunos que recebem, por meio dele, todo o material acadêmico, tais como textos para leitura, materiais que servem de guia para as aulas, informações sobre as atividades supervisionadas.

As perguntas do questionário foram separadas em cinco dimensões: comprometimento, conhecimento, empatia, responsividade e tempo de atendimento/resposta, após foram calculadas as variâncias das dimensões. A avaliação da aplicação do questionário é realizada através da determinação da média ponderada de todas as notas obtidas quando da aplicação do questionário traduzidas por nível percebido através da seguinte fórmula:

$$Percebido = \frac{\sum_{i=1}^{9} (Nt \times q_n)}{\sum q_n}$$, onde Percebido = Resultado da média das notas esperadas

Nti = Nota variando de 1 à 9

qn = Quantidade de respondentes da nota i

Calcula-se da mesma forma o Nível Mínimo Aceitável (NMA) e o Nível Mínimo Desejado (ND) , considerando os resultados de “Aceitável” e “Desejável”, respondidos pelo aluno e, a partir dos valores apresentados, calcula-se a Taxa de aprovação (TxAp) pelo aluno traduzida pela seguinte relação: $TxAp = \frac{Percebido}{NMA}$

Da mesma forma estabelece-se o ponto superior apontado pelo aluno objeto da pesquisa para cada pergunta. O ponto é traduzida pela taxa de otimalidade (TxOt), conforme fórmula:

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

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

ornecimento percebido. O quadro a seguir (Quadro 1), apresenta os resultados da pesquisa realizada com os respondentes e os respectivos cálculos de txAp e txOt.

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

Quadro 1 – *TxAp e TxOt* para os respondentes
Fonte: Elaborado pelo autor

O total final obtido foi de 26.202 respostas por pergunta, em média, com as notas variando de 1 a 9. A proporção de respondentes foi bastante significativa, pois corresponde a 63,40% da população que frequenta os diferentes cursos.

As taxas de otimalidade não apresentadas no Quadro I, calculadas para os itens aprovados, encontram-se com valores muito distantes do valor um, o que significa que a percepção do aluno quanto ao serviço de tutoria está muito abaixo do desejado.
A partir das taxas obtidas podem-se definir pesos e realizar a análise do esforço necessário para adequar os serviços às necessidades do aluno. Pode-se ainda estabelecer estratégias de atuação, reduzindo o esforço em uma área para se concentrar em outra com apelo estratégico maior. As taxas indicam os desvios em relação ao real e o fornecido ao mercado pesquisado com relação ao serviço oferecido.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a EaD não se constitua uma atividade recente, na atualidade, com o suporte oferecido pelas novas tecnologias, essa modalidade de ensino ganhou também novas dimensões, tornando-se fundamental para governos que querem elevar o nível geral de conhecimento de sua população em um curto espaço de tempo e nos mais longínquos recantos de seu território.
No Brasil, observa-se somente a partir da década de 90 uma preocupação mais acentuada em relação à EaD, por meio de legislação própria, para avaliar e reavaliar os procedimentos e normatizações.
O país está, ainda hoje, em busca de procedimentos que validem as diversas formas de utilização da metodologia, tais como o ensino semi-presencial, o ensino através do e-learning, o ensino através de vídeo-conferência, de tele-aulas e outras metodologias que surgiram e que são base para o modelo.
Considerando-se a Educação como um serviço, estabeleceram-se as características de serviços aplicáveis à educação. Ao avaliar os serviços de tutoria sentiu-se a necessidade de considerar indicadores de qualidade e, embora os autores pesquisados reforcem a afirmativa de que a qualidade em EaD depende da quantidade e velocidade da interação através das tecnologias existentes, observou-se que considerar somente isto não é suficiente.
O aluno quer conversar ou tirar suas dúvidas com alguém através das tecnologias. Assim, a tecnologia é um meio para um fim maior que é realizar a interface entre aluno e tutor, sendo que este último deve ser um profissional com habilidades especiais, diferenciadas daquelas exigidas ao professor do ensino presencial uma vez que, além das atividades de professor, o tutor deverá dominar as tecnologias e as linguagens propostas através dessas tecnologias.
Para se avaliar o desempenho do tutor, bem como avaliar em que situação se encontra a organização avaliada pelo modelo proposto, utilizou-se uma adaptação do modelo SERVQUAL para três situações possíveis.
A primeira delas traduz o nível de serviço mínimo, em nosso caso o aceitável, o nível do serviço desejado, ou seja, a expectativa do aluno e finalmente o nível percebido, traduzido pelo desempenho dos serviços.
Pode-se perceber, pelos resultados apresentados, que a instituição pesquisada pode e têm possibilidades de melhorar o atendimento através de seus tutores.
Algumas ações para a melhoria podem ser traduzidas pelo treinamento adequado nas novas tecnologias de comunicação com os alunos, a utilização de metodologias pedagógicas adequadas para o EaD, considerando as diferenças entre os perfis dos alunos, sua regionalidade e grau de desenvolvimento educacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

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

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

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

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

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

GUAREZI, Rita de Cássia Menegaz e Matos, Márcia Maria de. **Educação a distância sem segredos**. Curitiba: IBPEX, 2009.

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

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

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

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

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

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

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

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

SAMPAIO, M. I. C. et. al. PAQ – Programa de avaliação da qualidade de produtos e serviços de informação: uma experiência no SIBi/USP. **Ciência da Informação**, v. 33, n. 1, 2004.

Disponível em: http://revista.ibict.br/ ciinf/index.php/ciinf/article/view/70/67. Acesso 20/01/2009.