

**A UTILIZAÇÃO DAS DIMENSÕES DA
QUALIDADE EM SERVIÇOS COMO
ESTABELECEDORA DE PARÂMETROS DE
AVALIAÇÃO NO CURSO PILOTO DE
BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO NA
MODALIDADE EAD**

***THE USE OF QUALITY DIMENSIONS IN SERVICES
AS ESTABLISHER OF PARAMETERS OF
EVALUATION IN THE PILOT DISTANCE COURSE OF
BACHELOR IN BUSINESS ADMINISTRATION***

MARCELO MENDONÇA VIEIRA

Mestre em Administração (UFV)
marcelomendoncavieira@yahoo.com.br

TELMA REGINA C. G. BARBOSA

Doutora em Administração (University of Durham)
Professora de 3º Grau (UFV)
telma@ufv.br

ISSN 2175-5787

Resumo

Este artigo é uma revisão bibliográfica que mostra a possibilidade da utilização das dimensões da qualidade de serviços para compor parâmetros de avaliação de curso a distância. O artigo se refere ao curso de Administração à distância, que é oferecido por Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) que participam de um projeto-piloto conveniado com a Universidade Aberta do Brasil (UAB). As dimensões da qualidade em serviços, conforme os participantes do curso, são sugeridas no sentido de utilizar-se das experiências vividas, e percepções destacadas, para assinalar critérios reais para compor a avaliação do curso.

Palavras-Chave: educação a distância (EaD), dimensões da qualidade em serviços, avaliação da Qualidade em EaD.

Abstract

This article is a review that shows the possibility of using the Services quality dimensions to insert parameters to the evaluation of a course through the e-learning. The article refers to the e-learning administration course, which is offered by Brazilian Federal Institutions of Higher Education (IFES) to participate in a pilot project agreement with the Open University of Brazil (UAB). The quality dimensions in services, as the participants involved in the course, are suggested to utilize the experiences and perceptions highlighted, to create real criteria to make the assessment of the course.

Key-Words: Distance Education, Quality dimensions in services, evaluation of quality in Distance Education.

1 INTRODUÇÃO

A política governamental para a educação, no que se refere ao ensino superior, vem se destacando por meio de uma expansão do número de alunos nos últimos anos. Neste sentido, o governo tem investido crescentemente em frentes tais como o Programa Pró-Uni e a Educação a Distância (EaD). Com essa intenção, de uma política permanente de expansão da Educação Superior no Brasil, a EAD mostra-se como uma modalidade importante neste desenvolvimento (SOFFA, 2008).

Litto e Formiga (2008) legitimam esta iniciativa brasileira da política pública de Educação, já que poderá permitir maior acesso ao Ensino Superior. Para estes autores, a educação a distância no Brasil é uma realidade em ascensão. O avanço do ensino a distância na Educação Superior tem sido crescente na última década, principalmente devido à expansão da *internet* via banda larga. Segundo os mesmos autores, em Janeiro de 2008, o Brasil já contava com 175 instituições credenciadas pelo governo federal para ministrar cursos de graduação e pós- graduação lato sensu.

Entre esses cursos, cita-se o curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância, uma parceria entre o MEC e o Banco do Brasil. Esse curso é parte da Universidade Aberta do Brasil – UAB, que o oferece por meio de um convênio com diversas instituições públicas de educação superior (MATIAS PEREIRA *et al.*, 1997).

A Universidade Aberta do Brasil (UAB) é um programa ligado à Diretoria de Educação a Distância da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal do Ensino Superior (Capes). A UAB foi criada pelo Ministério da Educação, em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, para a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior a distância, em caráter experimental, visando sistematizar as ações, programas, projetos, atividades pertencentes às políticas públicas voltadas para a ampliação e interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de qualidade no Brasil.

Conforme o portal da UAB, esse curso está em fase de implementação em vinte e seis IFES (Instituições Federais de Ensino Superior) desde Julho de 2006. Para tanto, foi desenvolvido uma grade curricular que contempla todas as disciplinas que visam à formação de Administrador, para os funcionários públicos e a demanda social. A grade curricular é multidisciplinar e está em sintonia com os princípios que norteiam o curso: consciência e compreensão crítica, sólida formação profissional e formação humana.

As IFES que participam do Projeto piloto, prestando o serviço de educação mediante a oferta do curso piloto de Administração na modalidade a distância, vêm buscando respostas

em relação a inúmeros desafios, em busca de um programa que seja reconhecido como um curso de Qualidade. O encerramento do curso ocorreu em 2011.

2. A QUALIDADE EM EAD

A Educação a distância não é algo novo. De uma forma geral, a educação a distância é definida como uma metodologia de ensino caracterizada fundamentalmente pela separação entre aluno e professor no espaço físico. Porém, as barreiras da comunicação, criadas pela distância, são eliminadas. Moore e Kearsley (1996) apresentam a seguinte definição para EAD:

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

Em relação à Qualidade no ensino a distância, observa-se que a mesma está associada ao oferecimento do serviço educacional. Las Casas (2008) salienta que um serviço com qualidade é aquele que possui a capacidade de proporcionar satisfação. O autor mostra que os serviços possuem dois componentes de qualidade que devem ser considerados: o serviço propriamente dito, e também a forma como este mesmo serviço é percebido pelo cliente.

A Qualidade em EAD tem sido apresentada nos últimos anos como uma questão importante no que se refere à determinação das efetivas possibilidades de ensino por meio dessa metodologia. Na busca pela qualidade em serviços educacionais, Moran (2003) mostra a necessidade de avaliar e experimentar continuamente para conseguir a inovação e as mudanças necessárias. De fato, além da própria necessidade de avaliação, a possibilidade de inovar permite a busca por melhorias nas ferramentas tecnológicas.

Além de estudos sobre a qualidade em EAD que enfatizam as ferramentas tecnológicas e a própria questão da avaliação, existe ainda uma preocupação com as pessoas que realizam determinado curso.

O estudo de Versuti (2004), por exemplo, ao discutir a qualidade em EAD, conclui que as questões fundamentais não residem apenas no nível das ferramentas, é preciso incluir e valorizar a preocupação com as pessoas, como os usuários que estão fazendo o curso, suas

especificidades e interesses, e se possível utilizar o potencial das ferramentas disponíveis para atingir esses objetivos.

3. A NECESSIDADE DE AVALIAÇÃO DO CURSO PILOTO DE ADMINISTRAÇÃO – EAD

Para alcançar seus objetivos, as organizações precisam formular, e implementar efetivamente suas estratégias. Erros nestes processos acarretam falhas na estratégia global (CERTO; PETER, 1993). A implementação de estratégias e projetos deve ser avaliada para efeitos de *feedback*.

Conforme Castro (2009), na metade dos cursos avaliados pelo ENADE (Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes), os programas a distância mostram resultados melhores do que os presenciais. Isso por si só, demonstra a existência de cursos superiores por meio do *e-learning* que tem se preocupado com a qualidade da educação.

A avaliação de cursos a distância tem recebido atenção tanto dos educadores quanto do público em geral. Um curso a distância envolve uma relação entre inúmeros componentes – professores, alunos, objetivos e conteúdos de ensino, atividades de aprendizagem e de avaliação, ambiente virtual, material bibliográfico, entre outros. E cada um desses componentes é suscetível a inúmeras variações; daí advém que a avaliação do curso deve ser contínua e capaz de captar os erros e acertos, as dificuldades e facilidades para cada grupo particular de professores, alunos, conteúdos, etc. (CARLINI; RAMOS 2006).

No contexto geral da implementação do curso-piloto bacharelado em Administração na modalidade a distância, por se tratar de projeto pioneiro em consolidação, é necessário que sejam verificados seus acertos e erros, vantagens e desvantagens, além das diversas dificuldades de implementação. Em decorrência disto, há necessidade de recolher, analisar e discutir informações que possibilitem comparações da ocorrência do mesmo processo nas diferentes instituições que participam do projeto-piloto. Para tanto, torna-se necessário indicar parâmetros para a avaliação do projeto piloto nas 26 IFES que compreendem o escopo do projeto.

O edital MEC-SEED, N°. 1 de 2005, que seleciona cursos superiores a distância (cursos sequenciais, graduação, especialização, aperfeiçoamento, mestrado e doutorado) de instituições federais de ensino superior, assim como seus pólos de apoio presencial, indica a organização dos recursos para um pólo de apoio de EAD sem definir uma proposta de avaliação do curso piloto. Porém, o Ministério da Educação, por meio da Secretaria de

Educação a Distância já havia elaborado, em abril de 2003, um documento intitulado “referenciais de qualidade para cursos a distância”, em que são tratados itens básicos que devem merecer atenção por parte das instituições que preparam seus cursos a distância: compromisso dos gestores, desenho do projeto, equipe profissional multidisciplinar, comunicação/interação entre os agentes, recursos educacionais, infraestrutura de apoio, avaliação contínua e abrangente, convênios e parcerias, transparência nas informações, e sustentabilidade financeira.

Existem outros parâmetros na literatura que discutem a qualidade de cursos superiores *on line*. Esses trabalhos discutem itens que devem ser avaliados para assegurar a qualidade de um curso sob diferentes aspectos. Estes itens são denominados indicadores, diretrizes, componentes, ou padrões (LACHI; ROCHA; OIERAS, 2006). Porém, esses itens não asseguram uma avaliação que contenha todos os quesitos que realmente carecem de serem avaliados conforme a opinião dos participantes dos cursos a distância.

4. INCLUINDO A VISÃO DOS PARTICIPANTES NA AVALIAÇÃO DO CURSO PILOTO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

Alguns estudos que versam sobre a qualidade na educação a distância mostram modelos de avaliação de tutores, descrição de ambientes educativos, percepção de alunos, análise do modelo da Universidade Aberta do Brasil entre outros. Esses estudos, citados a seguir, mostram algumas perspectivas acerca do objeto de estudo.

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

Percebe-se que os estudos voltados para a avaliação da qualidade nos cursos a distância vêm sendo realizados a partir de um determinado ponto de vista; este é, via de regra, a percepção do aluno. Além disso, normalmente as pesquisas se valem do envio de questionários sobre quesitos pré-definidos. É possível que, nesse caso, sejam avaliados pontos que os próprios alunos não considerem tão importantes, e que fatores relevantes possam ser negligenciados. Dessa forma, muito embora esses estudos elucidem importantes elementos acerca da qualidade do processo no ensino a distância, eles conduzem a uma visão fragmentada da qualidade global do processo, uma vez que destacam apenas uma faceta do contexto, ou um dos sujeitos do processo.

É importante lembrar que o aluno é apenas um dos atores que participam dos cursos a distância. Uma visão de processos com uma perspectiva global tende a incluir na avaliação do curso todas aquelas categorias de sujeitos que de uma maneira ou de outra são importantes para a sua realização: Os planejadores e os executores, parceiros, agentes de ensino e alunos. Moran (2007, p.21) vai de encontro com esta perspectiva quando menciona que:

Um bom curso depende também de termos administradores, diretores e coordenadores mais abertos, que entendam todas as dimensões que estão envolvidas no processo pedagógico, além das empresariais ligadas ao lucro; que apoiem os professores inovadores, que equilibrem o gerenciamento empresarial, tecnológico e o humano, contribuindo para que haja um ambiente de maior inovação, intercâmbio e comunicação.

Os planejadores que participaram da elaboração do curso entendem os motivos pelo qual o curso foi criado e para quais necessidades ele foi construído, atendendo as políticas públicas de educação. Os executores, que coordenam o curso em suas IFES, administram a tarefa de por o projeto em prática e fazer com que a metodologia funcione, alcançando resultados. Os agentes de ensino são responsáveis por selecionar os conteúdos (professores), e envolver os alunos com o processo de aprendizagem (tutores). Por sua vez, os alunos são as pessoas que construirão o aprendizado, se capacitando no decorrer do desenvolvimento do curso. Os alunos, portanto, são os clientes que recebem o benefício do serviço educacional.

Quando se entende que o curso é construído por diversos atores sociais, cada um com sua função, desejos e expectativas próprias e distintas, evidencia-se que a avaliação do curso piloto em Administração na modalidade EaD deve levar em consideração a opinião de todos esses sujeitos, cada um dentro do seu ponto de vista em particular. A partir do momento que a avaliação é composta por todos os sujeitos que participam do curso, a avaliação torna-se global. E uma avaliação global deve incluir quesitos de diversas naturezas que são assinalados

mediante o ponto de vista de cada um dos sujeitos participantes do curso piloto em Administração na modalidade a distância, minimizando a possibilidade de erro.

5. AS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇOS

Katahlian (2002) define os serviços como sendo um desempenho, essencialmente intangível, que não resulta na propriedade de algo. O serviço pode ou não estar ligado a um produto físico. O autor cita um exemplo sobre o serviço de educação observando que durante uma aula, um aluno não se torna dono da aula, mas sofre, recebe a experiência da aula, que deve gerar uma transformação, gerando valor.

Inicialmente, deve-se ter em mente que, no campo dos serviços, a qualidade é perceptiva e avaliada a partir da comparação entre o que é percebido e o que é esperado (GRONROOS, 1993). Além disso, a qualidade surge ao longo do processo de elaboração, execução e prestação do serviço (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005). Isso significa que, numa organização prestadora do serviço, os atores internos – as pessoas que executam as atividades de apoio e intermediárias nas diversas subdivisões funcionais e que completam e integralizam o serviço final prestado ao cliente – têm expectativas e percepções acerca do trabalho a ser realizado, o qual que será avaliado por outrem segundo suas próprias percepções e expectativas. Dessa forma, os trabalhos intermediários assim realizados contribuem para a qualidade final do serviço que será finalmente avaliada pelo cliente, segundo suas próprias expectativas e percepções (GIANESI; CORRÊA, 1994; GRONROOS, 1993).

Para que um serviço seja percebido como de qualidade, é preciso que ele atenda plenamente as necessidades dos seus usuários, ou consumidores. Fitzsimmons e Fitzsimmons (2005) afirmam que a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação da percepção do serviço prestado com as expectativas do serviço desejado. Esta diferença entre a qualidade do serviço esperado e o percebido é o que mede o nível da qualidade do serviço; fazendo com que a satisfação seja negativa ou positiva (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2005). Sendo assim, a qualidade de um serviço não pode ser determinada ou garantida apenas por quem oferece o serviço, já que depende da qualidade percebida. A destreza e *performance* do executor do serviço é fundamental para que os consumidores não fiquem frustrados. E isso depende da informação que vem dos próprios

consumidores. Além disso, o consumidor precisa estar ciente daquilo que o prestador de serviços se compromete a realizar, para evitar que criem expectativas que não se realizarão.

Slack *et al.* (1996) apresentam as três possibilidades nas relações entre expectativas e percepções dos clientes: Quando as expectativas são menores que as percepções, a qualidade percebida é boa; entretanto, quando as expectativas são exatamente iguais as percepções, a qualidade percebida é aceitável. E quando as expectativas são maiores que as percepções, então a qualidade percebida é pobre. Como as percepções estão relacionadas às expectativas, é primordial que sejam identificadas e entendidas todas as expectativas que estão relacionadas ao serviço, e de que maneira elas influenciam a qualidade percebida.

Para Gianesi e Correa (1994, *apud* Eleutério e Souza, 2002, p. 54), os serviços internos são as atividades de apoio executadas pelas diversas subdivisões funcionais em empresas de manufaturas ou serviços, que caracteriza uma relação de cliente-fornecedor interno, o que permite atribuir-lhes conotação de Marketing de serviços. Isto se configura em uma estratégia de gerenciamento que direciona o marketing de serviços para o interior das empresas, ao invés de conduzi-lo apenas para matérias - primas e produtos. O objetivo é desenvolver nos funcionários uma consciência de cliente. Entendendo a cadeia de serviços internos de uma determinada organização, é possível ter ideia do processo sequencial das atividades, desde o início do ciclo, até a entrega do serviço ao cliente externo. Os serviços internos, portanto, compreendem as atividades presentes na interação entre um prestador e um receptor do serviço no interior de uma organização (ELEUTÉRIO; SOUZA, 2002). Em relação a este ponto, a ideia central que Gronroos (1993, *apud* Eleutério e Souza, 2002, p. 55) apresenta, é que se o serviço interno deixar a desejar, o serviço prestado externamente será prejudicado. Fornecer serviços com qualidade aos funcionários é condição fundamental para que eles prestem serviços com qualidade aos clientes externos. Assim, se justifica esta visão “para dentro”; como meio de alcançar os objetivos organizacionais.

Na literatura, o modelo mais frequentemente mencionado de avaliação da qualidade considerando as expectativas e a percepção do cliente, é conhecido como o Modelo das Lacunas (Modelo de GAPs) de Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985). O modelo das lacunas foi desenvolvido a partir de pesquisas junto a quatro diferentes ramos do setor de serviços: bancos, seguradoras, empresas de cartão de crédito e empresas de reparo e manutenção de bens. O modelo identificou cinco falhas ou discrepâncias entre o sistema de prestação do serviço e a qualidade esperada pelo consumidor. Conforme o modelo, a qualidade do serviço é analisada parte a parte obtendo-se ao final do processo a resposta do consumidor sobre o

desempenho do prestador de serviços. Esse modelo é baseado na comparação do serviço percebido com o esperado, onde as expectativas dos clientes são influenciadas por necessidades pessoais, experiência anterior, comunicações externas, além de comunicação boca a boca. O modelo também é conhecido como o modelo das cinco falhas. As lacunas indicam a possibilidade de analisar a qualidade do serviço. A qualidade dos serviços pode ser entendida como a uma resposta do consumidor sobre o desempenho do prestador de serviços. Ela se encontra num nível de julgamento pessoal, conceito relativo, formado por cada cliente, e, portanto, mais difícil de ser mensurado. Sem medidas objetivas, uma abordagem mais apropriada para mensurar a qualidade dos serviços, seria medir a diferença entre expectativas e a percepção dos consumidores em relação ao desempenho da organização no serviço oferecido, ou seja, a qualidade percebida (PARASURAMAN *et al*; 1988). Ainda conforme os autores, pode-se listar três características fundamentais dos serviços: são basicamente intangíveis, julgados pela experiência vivenciada pelos clientes e pelo desempenho; são heterogêneos, com possibilidade de desempenho e julgamentos diferentes conforme o fornecedor e o cliente; e a sua produção e consumo são inseparáveis, dificultando sobremaneira o controle e avaliação. Conforme os autores, a qualidade de serviços percebida pelo usuário, pode ser mensurada através de uma escala, que foi intitulada "escala SERVQUAL"; onde foram identificados inicialmente noventa e sete itens, distribuídos em dez dimensões da qualidade, capazes de caracterizar as percepções de qualidade. Posteriormente, o instrumento foi refinado a um resultado de cinco dimensões da qualidade e composta por um total de 22 itens. As cinco dimensões da Qualidade são: A Tangibilidade, que se refere à aparência das instalações físicas, equipamento, pessoal e materiais de comunicação. A Confiabilidade, que diz respeito às habilidade para realizar o serviço de forma confiável, precisa e consistente. A Responsividade, que é a disposição de prestar o serviço prontamente e auxiliar os clientes com presteza. A Segurança, que foi definida como a competência e cortesia dos funcionários e sua capacidade de habilidade de transmitir confiança, segurança e credibilidade. E por fim, a Empatia, que se refere à atenção individualizada, facilidade de contato, no sentido de acessibilidade, e comunicação que as organizações oferecem os serviços aos seus clientes.

Os estudos dos autores mostraram que é a confiabilidade, a dimensão mais considerada pelos clientes ao avaliar a qualidade de um serviço. Contudo, os autores afirmam que não basta compreender a importância de fornecer serviços com excelente qualidade; é preciso que haja um processo contínuo de monitoração das percepções dos clientes sobre a qualidade do

serviço, de forma que se identifiquem as causas das discrepâncias encontradas e sejam adotados mecanismos adequados para a melhoria.

6. UTILIZAÇÃO DAS DIMENSÕES DA QUALIDADE DE SERVIÇOS PARA ESTABELECIMENTOS DE CRITÉRIOS QUALITATIVOS CONFORME A VISÃO DOS PARTICIPANTES DO CURSO PILOTO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

Numa possível avaliação onde sejam incluídos todos os participantes de um curso a distância, as dimensões da qualidade em serviços propiciam uma base para se buscar por parâmetros que emergirão da experiência vivida por todos os sujeitos envolvidos no serviço educacional, desde os planejadores, passando pelos executores e, finalmente, os que recebem o serviço final – os alunos.

Ou seja, ao invés de mensurar a qualidade do serviço com base numa escala pré-estabelecida, como a escala Servqual, utilizada por Perfeito e Laux (2007), existe a possibilidade de se investigar os parâmetros mais importantes inerentes à especificidade do curso a partir das cinco dimensões da qualidade em serviços na visão de cada um dos participantes. Após este trabalho, seria possível compor um modelo de avaliação incluindo os critérios assinalados.

No serviço de educação, as dimensões da qualidade de serviços ocorrem na medida em que todos os participantes comparam a sua experiência com a sua expectativa. Percebe-se que no serviço de educação mediado por computador – por meio das novas tecnologias de informação, essas dimensões não se mostram destacadas numa perspectiva global que seja composta por todos os sujeitos que participam de um curso a distância.

Os critérios de julgamento do serviço podem variar dentro da mesma categoria de sujeito, tendo em vista a vasta gama de distintas necessidades por parte da natureza de um indivíduo, o que é natural. Porém, acredita-se que cada categoria de sujeito tenderá a valorizar determinados aspectos mais recorrentes. É uma visão multifacetada sobre a qualidade percebida tende a suprir a necessidade de se estabelecer critérios mais realistas para a avaliação do curso piloto a distância. Afinal, o destaque das dimensões da qualidade conforme a percepção de todos os sujeitos envolvidos é justamente o que possibilitará a composição de um modelo de avaliação global de qualidade. Conforme Las Casas (2008), o aperfeiçoamento do serviço é decorrência do aprendizado contínuo entre as expectativas e as percepções do

cliente. Além disso, todos os prestadores de serviços (internos e externos) precisam estar envolvidos e comprometidos formando uma equipe bem sucedida na execução do serviço.

Entende-se que a avaliação dos cursos a distância demonstra a necessidade de se estabelecer alguns critérios como: a estrutura física, o *layout*, os equipamentos, o corpo docente, o material didático, o ambiente *on-line*, entre outros. Porém, a expressa opinião de todos os sujeitos envolvidos no curso, sobre o funcionamento do sistema deve ser o ponto fundamental deste processo, porque assim será possível determinar as reais dimensões da qualidade, de forma completa. Nesse sentido, percebe-se que a qualidade do serviço educacional, realizado pelas IFES no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância, apresenta uma constituição multifacetada e interligada, e cuja avaliação exige mais que simples consultas a entes isolados. Dessa forma, a busca pela qualidade em serviços não pode ficar restrita a visão do consumidor final, nem a itens pré-estabelecidos em pesquisas anteriores em contextos específicos.

Sendo assim, esta revisão possibilita a estruturação de um trabalho que possa avaliar o projeto piloto por meio da demarcação de parâmetros advindos dos sujeitos envolvidos no curso piloto de bacharelado em Administração na modalidade a distância. Esses parâmetros, como indicado, seriam extraídos da percepção sobre aspectos relacionados à ocorrência das dimensões da Qualidade em serviços na peculiaridade do curso.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BATESON, J. E. G.; HOFFMAN, K. D. Marketing de Serviços. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

CASTRO, C. de M. Embromação à distância? Revista Veja. n.2108, abril,2009.

CARLINI, A. L. ; RAMOS, M. P. . A avaliação do curso. In: Frederic M. Litto; Marcos Formiga. (Org.). Educação a Distância - o estado da arte. 1a. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2008, v. 01, p. 161-165.

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

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

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

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. Administração de serviços – operações, estratégia e tecnologia da informação. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

GIANESI, I. G.N; CORRÊA, H. L. Administração e estratégica de serviços. São Paulo: Atlas, 1994.

GONÇALVES, L. M. . Tutoria em EaD: com a palavra tutores e alunos. In: ENCONTRO INTERNACIONAL VIRTUAL EDUCA BRASIL, 8, 2007. São José dos Campos, Anais... São José dos Campos, 2007.

GRONROOS, C. Marketing: gerenciamento e serviços: a competição por serviços na hora da verdade. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

KAHTALIAN, M. Marketing. Marketing de Serviços. Coleção Gestão Empresarial, Vol. 3, 72p. 2002 . Disponível em: <<http://www.fae.edu/publicacoes/pdf/mkt/2.pdf>> .Acesso em 30/07/2009.

LAS CASAS, A. L. Qualidade total em serviços: Conceitos, exercícios, casos práticos. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LACHI, R. L.; ROCHA, H. V. da; OEIRAS, J. Y. Y. Avaliação de cursos a distância: uso de indicadores para assegurar qualidade. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO,17, 2006, Brasília. Anais... Brasília, 2006.

LITTO, F. M.; FORMIGA, M.M. M. (orgs.). Educação a distância: O Estado da arte . São Paulo: Pearson Education do Brasil , 2009.

LORDSLEEM, N. L. C. ; Priscila Carolina S.C. Rosendo ; Carlos Everaldo Silva da Costa ;

SILVA, M. A. da. Percepção dos alunos sobre a Estrutura do Curso Piloto de Administração Modalidade à Distância da Universidade Federal de Alagoas. Desafio (Campo Grande), v. 9, p. 20-32, 2008.

MAIA, M. C. O Uso da Tecnologia de Informação no Ensino de Administração de Empresas. São Paulo: 2001.

MATIAS-PEREIRA, J. ; SANABIO; M. T.; MENDONÇA R. R. S.; CASTANHÃ, A. L. B. (2007) “Um estudo de caso do processo de institucionalização e gestão do Curso Piloto de Graduação em Administração da Universidade Aberta do Brasil.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. Distance education: a systems view. Belmont (USA). Wadsworth Publishing Co., 1996.

MORAN, J. M.; MASETTO, M.; BEHRENS, M. Novas tecnologias e mediação pedagógica. 14.ed., Campinas: Papirus, 2007. Disponível em: www.eca.usp.br/prof/moran/textosead.htm. Acesso em janeiro de 2010.

PARAGUAÇU, F. ; COSTA, C. J. S. A. ; Lúcio, C. ; LIMA, L. C. Proposição de uma Arquitetura de um Sistema de Avaliação de Tutores On-line baseada na Interação Colaborativa. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 5, 2008, Gramado. Anais... Gramado, 2008.

PARASURAMAN, A., BERRY, L. L. e ZEITHAML, V. A. An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality. Porto Alegre: Armed, 2005.

PERFEITO, J. ; LAUX, R. O. . Marketing de Serviços: a mensuração da qualidade do serviço em Instituições de Ensino Superior no Brasil. In: CONGRESSO HISPANO FRANCÉS DE ASOCIACIÓN EUROPEA DE DIRECCIÓN Y ECONOMIA DE EMPRESA - AEDEM, 15, 2007, Salamanca. Espanha, El Comportamiento de la Empresa ante entornos dinámicos. Salamanca : UNIRIOJA, 2007. v. 2. p. 27.

SLACK, N. et al. Administração da produção. São Paulo: Atlas, 1996.

SOFFA, M. M. - Avaliação Institucional: um referencial de qualidade para a educação a distância. 2008. Disponível em: http://www.fclar.unesp.br/publicacoes/revista/polit_gest/edi6_artigomarilicesoffa.pdf. Acesso em 15 de janeiro de 2010 .

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

VEIGA, R. T., MOURA, A. I., GONÇALVES, C. A., BARBOSA, F. V. O ensino à distância pela Internet: conceito e proposta de avaliação. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PESQUISA E PÓSGRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 18, 1998, Foz do Iguaçu, Anais... Foz do Iguaçu, 1998.

VERSUTI, A. C. Avaliação formativa e qualidade em EaD. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/046-TC-B2.htm>. Acesso em 05 de janeiro de 2010.