

A PERCEPÇÃO DO ALUNO QUANTO AO ATENDIMENTO DO TUTOR *ON LINE*: O CASO DA UNIMES VIRTUAL

Denise Lemos¹

Resumo

Esta pesquisa trata sobre o tema da qualidade de ensino nas Instituições de Ensino Superior – IES. O tema proposto busca compreender os aspectos sobre a qualidade dos cursos e também do atendimento direcionado a esses alunos e toma como pressuposto teórico o aspecto de que a qualidade está ligada à imagem e preservação das IES. Além disso, a qualidade de ensino se insere nos Referenciais de Qualidade circunscritos no ordenamento legal vigente, onde o papel do Tutor é extremamente relevante, pois colabora por meio da mediação para que haja um objetivo atingir padrões de qualidades nos cursos de Educação a Distância – EaD. Autores como Lovelock (1983) e Mello *et al* (2001) consideram a dificuldade em avaliar a qualidade por entender que é intangível, ou subjetivo. Quanto à aplicação da pesquisa, de abordagem qualitativa, utilizou-se como procedimento metodológico um questionário, que foi aplicado aos alunos dos cursos de Licenciatura EaD com base nas dez dimensões para aferir uma boa qualidade dos serviços educacionais, criado por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988). Os resultados apontaram que os alunos percebem a qualidade no atendimento do Tutor, porém há aspectos consideráveis de atenção por parte da IES pesquisada, para que tomadas de melhoria da qualidade dos cursos EaD sejam realizadas.

Palavras-chave: Atendimento- Qualidade- Tutor –EaD

¹ Licenciada em Letras - Português/Inglês Faculdades Integradas do Vale do Ribeira (2007). Licenciada em Letras-Espanhol- Universidade Metropolitana de Santos- UNIMES (2011). Pós-Graduada em Docência e Pesquisa para o Ensino Superior - Universidade Metropolitana de Santos- UNIMES (2010). Pós-Graduada em Planejamento, Implementação e Gestão em EaD pela Universidade Federal Fluminense (2013). Atualmente atua como Gestora e Tutora Presencial na área de Ensino a Distância da Universidade Metropolitana de Santos. Desenvolve pesquisa na área de Estudos Comparados de Literaturas de Língua Portuguesa, cujo tema está ligado diretamente à Literatura Africana de Língua Portuguesa na Universidade de São Paulo- US

INTRODUÇÃO

A preocupação com a qualidade de ensino em uma IES é uma constante, em especial nas privadas. Tal fato se deve à qualidade de ensino estar ligada à imagem da instituição, que funciona como um atrativo de novos alunos, de profissionais qualificados para trabalhar na instituição, logo há preocupação em manter e preservar sua reputação, o que por sua vez contribui indiretamente para a busca da mesma.

O termo qualidade permite diversas compreensões. Segundo Netto *et. al* (2010, p. 16) “a palavra qualidade está inserida em vários contextos, como qualidade total, produção de qualidade, melhoria de qualidade, o que gera diversas interpretações e aplicações para esse termo”. Para tentar elucidar o sentido da qualidade Juliatto (apud NETTO, 2005) propõe associá-lo a outros conceitos, como por exemplo, responsabilidade, adequação, eficiência e eficácia.

Já a qualidade em termos legais, no Brasil é regulada pelo MEC, que estabeleceu Referenciais de Qualidade circunscritos no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 que funcionam como balizadores que devem ser adotados pelas instituições.

De acordo com Novello & Laurino (2012) tais referenciais foram elaborados com a intenção de, por um lado, garantir a qualidade nos processos em EAD, de outro, coibir a precarização da educação superior verificada em alguns modelos de oferta nessa modalidade (NOVELLO & LAURINDO, 2012, p.7).

1. QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS EDUCACIONAIS

A educação pode ser considerada um “serviço de ações intangíveis dirigido à mente das pessoas, de entrega contínua, realizado através de uma parceria entre a organização de serviço e seu cliente” (LOVELOCK, 1983, apud MELLO *et.al* 2001,p. 128).

Por ser intangível a dificuldade de avaliar a qualidade de um serviço é ainda maior, principalmente quando é intensivo em pessoal, ou seja, quando o julgamento da qualidade depende do efeito que provoca no cliente. Na educação se espera que haja uma transformação mental e comportamental em quem busca por tais serviços, em termos de aumento nos níveis de conhecimento, ampliação de habilidades e desenvolvimento de atitudes profissionais. Diferentemente de um produto o serviço educacional não pode ser diretamente verificado, daí o próprio MEC utilizar indicativos da qualidade. Os alunos também se utilizam de indicativos e fazem uma avaliação funcional do conjunto de vivências que têm.

O aluno, no momento que entra em contato com a instituição, começa a receber estímulos que são processados formando sua avaliação pessoal da qualidade do serviço educacional. Suas percepções não se restringem apenas à sala de aula, e sim, a todas as atividades que compõem tal serviço. (MELLO, 2001, p.126)

No caso educacional a interação professor/tutor – aluno é bastante relevante e este último tem parâmetros próprios para avaliar a qualidade de tal processo, em verdade o aluno avalia a partir de sua percepção sobre o que experienciou.

Segundo Grönroos (2003 apud SPANHOLI et. al 2010):

[...] o processo de percepção da qualidade é um tanto complexo, pois envolve aspectos subjetivos do indivíduo. Uma boa qualidade percebida é obtida quando a qualidade experimentada atende às expectativas do cliente, isto é, a qualidade esperada. Em outras palavras, pode-se dizer que o consumidor compara aquilo que deseja (expectativa) com aquilo que obtêm (experiência) (SPANHOLI et. al 2010, p. 67).

Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988 apud GRÖNROOS, 1993, p.58-59), elencam dez dimensões para aferir uma boa qualidade dos serviços, reproduzidas abaixo:

1. Confiabilidade envolve coerência no desempenho e constância: [...]
2. Rapidez de resposta diz respeito à disposição e a rapidez dos empregados para fornecerem os serviços: [...]
3. Competência significa possuir as habilidades e o conhecimento necessários: [...]

4. Acesso envolve a facilidade de abordagem e de contato: [...]
5. Cortesia envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal: [...]
6. Comunicação significa manter os clientes informações em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes: [...]
7. Credibilidade envolve confiança, crédito, honestidade e envolvimento com os interesses do cliente: [...]
8. Segurança é estar livre de perigos, riscos ou dúvidas: [...]
9. Compreender/Conhecer o Cliente envolve fazer um esforço para compreender as necessidades do cliente: [...]
10. Tangíveis incluem evidência física do serviço: [...]

Para que a IES seja bem sucedida na oferta de ead, deve trabalhar de forma efetiva com seu público em termos das dimensões anteriormente apresentadas, pois as mesmas provocarão a percepção da qualidade do serviço educacional.

Muitas das dimensões estão diretamente associadas a interação do tutor com o aluno. Alguns estudos sobre o que os alunos de graduação destacam na interação com tutores, entre eles o de Tecchio (et. al 2009) ressaltam a importância das IES que promovem cursos na modalidade a distância, disponibilizarem órgãos específicos para atendimento e apoio aos alunos, a fim de proporcionar aos mesmos interações presenciais de tutores com alunos e entre os próprios alunos, e também para desenvolver o hábito e técnicas de estudos, motivando-os a permanecerem e alcançar o sucesso no processo de ensino-aprendizagem.

O apoio ao aluno é primordial dentro do sistema de educação a distância. Dentro deste sistema de apoio, de acordo com Dirr (apud MORAES, 2004), algumas funções são primordiais, como apoio ao desenvolvimento pessoal, motivação e estímulo ao aluno, sendo estas funções incumbidas ao tutor (TECCHIO, et. al, 2009, p.5)

Estudo realizado por Araújo (2005) sobre expectativas e perspectivas de alunos detectou que os alunos participantes da pesquisa esperavam dos docentes feedbacks ágeis, fartos, frequentes e individualizados, em outras palavras, esperavam que docentes fossem mais presentes “não apenas quantitativa, mas também qualitativamente” (ARAÚJO, 2005, p. 7).

É notório que cada vez mais as IES têm consciência da importância de dar “a voz” à opinião do aluno sobre a qualidade do serviço prestado:

A crescente competitividade do mercado educacional promovida pela multiplicação de faculdades no país, desperta gestores desse segmento a observarem o aluno como um cliente que tem condições de avaliar o serviço, propor melhorias a serem analisadas e, acima de tudo, recomendar a terceiros (MELLO *et. al*, 2001, p. 127).

As expectativas dos alunos em relação ao atendimento pelos tutores serão mais ou menos atendidas dependendo de como os tutores desempenham o seu papel e do acompanhamento do trabalho destes pelo gestor da tutoria.

2. A QUALIDADE DO ATENDIMENTO PELOS TUTORES

Cabe ao tutor responder as dúvidas dos alunos quanto à disciplina, aos conteúdos apresentados, como também, mediar a participação dos estudantes nas atividades síncronas e assíncronas, estimulando-os a atingir os objetivos propostos pelo curso.

Para Mason (1991) há três papéis essenciais do tutor para que ele seja bem sucedido: organizacional, social e intelectual. Ele acredita que o papel fundamental do tutor é o de facilitador intelectual, pois deve continuamente focalizar as discussões com e entre os alunos, assim como incentivá-los às participações.

Quanto ao papel social do tutor, Mason (1991) faz referência a necessidade deste fornecer grande quantidade de feedback, com uma linguagem amigável e pessoal a fim de contribuir para a aprendizagem do aluno. O referido autor acredita que todos esses papéis podem ser desempenhados pelos próprios alunos, e não somente pelos tutores, o que por sua vez amplia as possibilidades de aprendizagem, como também favorece o ambiente virtual de aprendizagem.

O sucesso do trabalho do tutor não depende somente de habilidades necessárias para atuar no AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem e outras formas de ensino a distância, requer também o envolvimento e o entusiasmo, a capacidade de auxiliar na compreensão do conteúdo, a percepção e o discernimento quanto a seu papel que deve ser desempenhado com sucesso (MASON, 1991).

A tutoria, propõe-se como ação necessária para suporte e acompanhamento do aluno no processo de ensino-aprendizagem por meio de mecanismos de comunicação, e de atividades disponibilizadas pelo ambiente virtual de aprendizagem; o tutor é um ator importante para que as metas de formação dos estudantes sejam atingidas.

3. Resultados e Discussões

O público alvo para a pesquisa foram alunos de sete cursos de licenciaturas, via EaD da Unimes Virtual, do Polo de Apoio Presencial da cidade de Pedro de Toledo – SP. Foram selecionados vinte alunos, a partir do segundo semestre em diante, por estarem mais habituados com o sistema de ensino a distância, bem como também possuírem a experiência com o atendimento dos Tutores *on line*.

O total de alunos que poderiam participar era aproximadamente cem alunos, porém devido à delonga em se obter a autorização para realizar o questionário presencialmente, nos Polos de Apoio Presencial, foi decidido em conjunto que o questionário seria feito via web com vinte alunos devido à falta de tempo para aprofundarmos as respostas com um número maior de participantes.

Deste total de vinte, dezesseis alunos responderam ao questionário enviado por e-mail, ou seja, o universo era de cem alunos que potencialmente poderiam responder ao levantamento e destes, 16% compuseram o grupo de participantes efetivos.

Assim, o questionário foi criado via web por meio do Google Drive, contendo dez questões com quatro opções de respostas e texto inicial explicitando o tema, o objetivo da pesquisa e as condições para participação.

Devido à autorização da direção para ser aplicado o instrumento de pesquisa houve uma demora no processo, aliado ao fato da direção ter aprovado o questionário, nos levou a não realizar o pré-teste do mesmo.

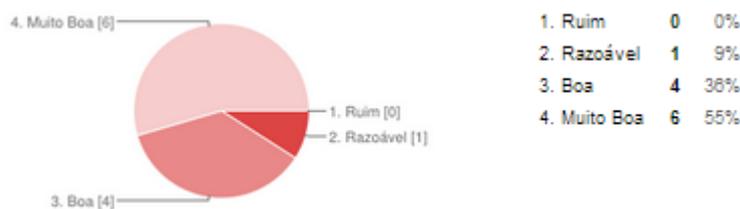
Análise dos dados

O questionário continha dez questões fechadas com múltiplas escolhas contendo quatro opções de escolha para a resposta: Ruim; Razoável; Boa e Muito Boa.

Procuramos relacionar cada questão do questionário a um dos fatores apontados como relevantes na percepção da qualidade de serviços, propostos por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988). As análises dos dados partiram dos fatores, que estão numerados de 1 a 8 aos quais associamos as perguntas do questionário relacionadas a tais fatores.

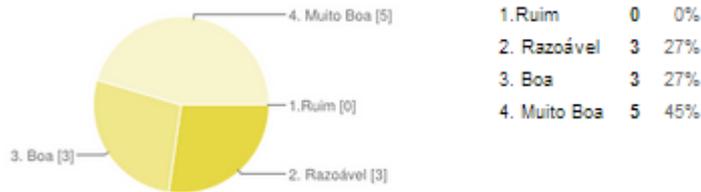
Fator 1 - Confiabilidade envolve coerência no desempenho e constância

Pergunta: Você considera que o domínio dos conteúdos da disciplina pelos seus Tutores era;



Como podemos observar há uma tendência de avaliação positiva pelos alunos quanto ao domínio do conteúdo pelos tutores, pois 55% os percebeu com muito bom e 36% com bom domínio dos conteúdos, atingindo um total de 91%.

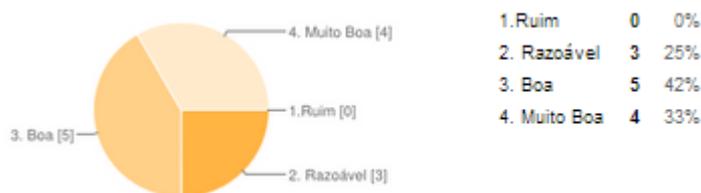
Pergunta: A interação com os Tutores de uma forma geral era;



A interação com os tutores também teve na maior parte dos casos uma percepção positiva, pois 45% a considerou muito boa e 27% boa, contudo aproximadamente um terço dos respondentes considerou razoável. É importante ressaltar nestes itens, que a instituição onde foi conduzido o estudo deve observar que há espaço para aumentar a confiabilidade no serviço oferecido pelos Cursos de Licenciatura EaD (participantes da pesquisa), pois embora os alunos estejam percebendo uma consistência no desempenho dos tutores, pelo domínio que tem do conteúdo, a constância do desempenho, observada pela interação com os tutores, pode melhorar.

Fator 2 - Rapidez de resposta diz respeito à disposição e a rapidez dos empregados para fornecerem os serviços;

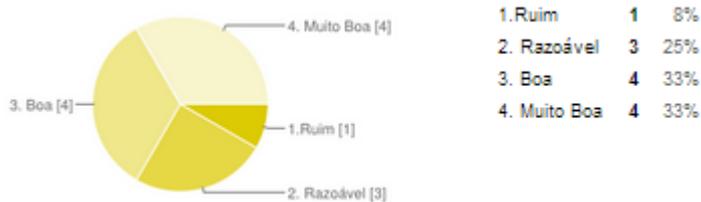
Pergunta: Você considera que o tempo entre a postagem de uma pergunta e a resposta dos tutores era;



Podemos observar que nesta questão a maior parte dos respondentes consideraram bom o tempo de resposta dos tutores, mas um quarto dos participantes consideraram razoável, sem dúvida que a disposição dos tutores em responder prontamente aos alunos, afeta a percepção dos alunos quanto a atenção que lhes é dada, e prontidão para suprimir suas dúvidas, e como vimos nos pressupostos isto afeta a percepção da qualidade. Enfim, embora no geral o resultado seja positivo, este pode ser melhorado.

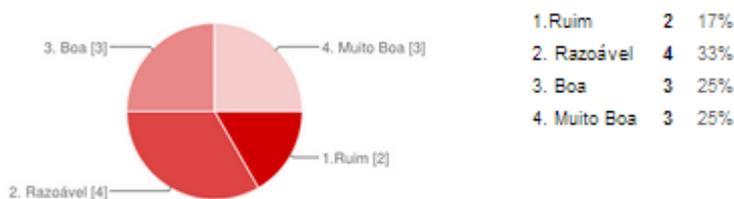
Fator 3 - Competência significa possuir as habilidades e o conhecimento necessários:

Pergunta: Você considera que a clareza na devolutiva pelos Tutores relativa às avaliações realizadas era:



Neste item podemos observar que há opiniões diferentes, pois temos 33% tanto nas respostas bom, quanto muito bom em relação à clareza nas devolutivas às avaliações, enquanto que razoável tem um terço das respostas e ruim ocupa 8%. Logo, é necessária uma atenção nestes itens por parte da IES, pois como foi observado, o fator competência, quanto à habilidade e o conhecimento por parte do Tutor, não está plenamente satisfatório, o que deve ser melhorado.

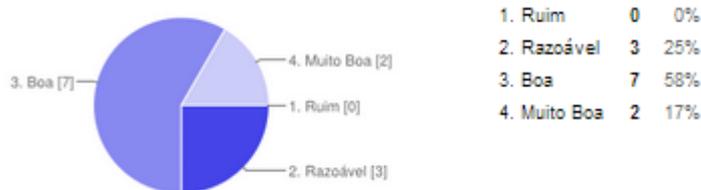
Pergunta: Você considera que os estímulos a sua aprendizagem por parte dos Tutores, eram;



Outro item observado com muita atenção é em relação aos estímulos à aprendizagem por parte dos Tutores, o resultado 33% razoável, 17% para ruim e de um terço tanto para bom, quanto para muito bom, comprova que o fator competência não confere a qualidade satisfatória para os cursos EaD. De acordo com os pressupostos apresentado, Araújo (2005) afirma que os alunos esperam de seus docentes *feedbacks* ágeis, fartos, individualizados, ou seja, a expectativa é que os docentes sejam mais presentes o que acaba beneficiando a aprendizagem dos alunos com tais estímulos.

Fator 4- Acesso envolve a facilidade de abordagem e de contato:

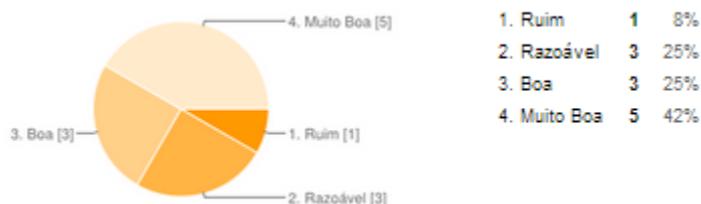
Pergunta: A comunicação com os Tutores por qualquer meio (fórum, Chat, mensagem na caixa de atendimento) era;



Observamos no item comunicação por parte dos Tutores obteve na maior parte uma percepção positiva, pois 58% consideraram bom e 17% como muito bom, enquanto que 25% a consideraram razoável. Logo, para a IES é necessário alcançar este um terço que consideraram a comunicação como razoável, a fim de aumentar a facilidade de contato com o docente e aumentar a qualidade dos cursos neste item.

Fator 5- Cortesia envolve boas maneiras, respeito, consideração e contato amigável do pessoal:

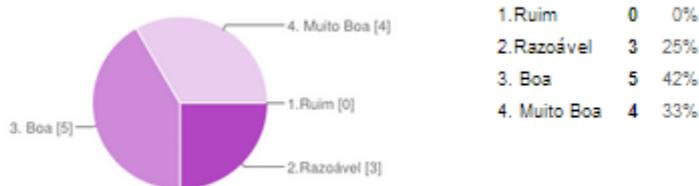
Pergunta: A abordagem utilizada pelos Tutores em termos de amabilidade e personalidade era;



Podemos observar que neste item a resposta muito bom corresponde a 42% enquanto que bom 25% indicam que 67% dos alunos classificam a amabilidade por parte dos Tutores é satisfatória, porém um terço responderam razoável e 8% ruim, somando 33% de um resultado não satisfatória. Sabemos que a não cortesia afeta a qualidade tanto da aprendizagem, quanto na percepção do aluno referente à qualidade do curso. Em suma, embora a maioria da resposta positiva, o restante deste resultado merece uma atenção em virtude da melhora na qualidade.

Fator 6 - Comunicação significa manter os clientes informações em linguagem que possam compreender, bem como ouvir os clientes:

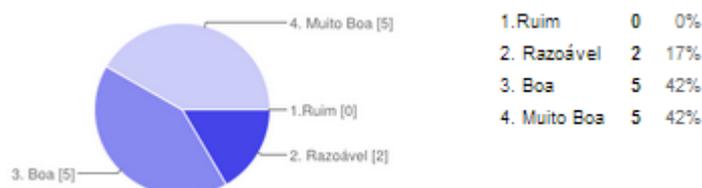
Pergunta: A disponibilidade dos seus Tutores em lhe atender era;



No item disponibilidade do Tutor no atendimento, a maior parte dos respondentes consideraram bom a disponibilidade dos tutores no atendimento, mas um quarto dos participantes consideraram razoável, sabemos, conforme os pressupostos, que a tutoria propõe-se como ação necessária para suporte e acompanhamento do aluno no processo de ensino-aprendizagem por meio de mecanismos de comunicação, assim é importante que a IES atinja estes 25% como forma de melhorar seu desempenho no fator comunicação com os alunos.

Fator 7- Credibilidade envolve confiança, crédito, honestidade e envolvimento com os interesses do cliente:

Pergunta: O acompanhamento constante das suas atividades no AVA pelos Tutores era:

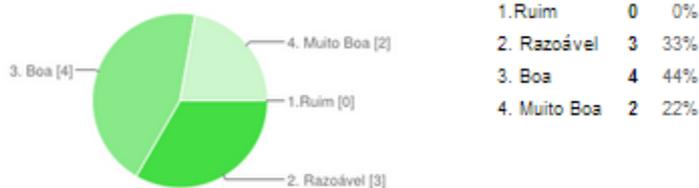


Observamos que no item do acompanhamento constante das atividades no AVA, há 42% de aprovação positiva para bom e muito bom. Embora este número seja bem significativo, o 17% para razoável merece atenção por parte das IES, pois merece uma atenção em virtude da melhora na qualidade. Neste sentido, segundo a fundamentação teórica, destarte que a tutoria

proporciona o diálogo, a interação e a mediação para a construção do conhecimento, de modo a promover o processo de ensino aprendizagem.

Fator 8 - Compreender/Conhecer o Cliente envolve fazer um esforço para compreender as necessidades do cliente:

Pergunta: Você considera que as contribuições das devolutivas dos Tutores para sua aprendizagem foram:



Observamos nesta questão que a maior parte dos alunos consideraram as contribuições das devolutivas boa 44%, muito bom 22% e 33% razoável. É importante ressaltar que as devolutivas dos Tutores afeta diretamente a percepção dos alunos quanto à sua aprendizagem. Segundo Mason (1991) a necessidade do Tutor em fornecer grande quantidade de *feedback*, com uma linguagem amigável e pessoal, a fim de contribuir para a aprendizagem do aluno, faz parte do papel social deste docente. Desta forma, embora no geral o resultado seja positivo, este pode ser melhorado.

Fator 9 - Segurança é estar livre de perigos, riscos ou dúvidas;

Fator 10 - Tangíveis incluem evidência física do serviço.

Os fatores 9 e 10 não se encaixaram nas perguntas do questionário.

Diante disso, os fatores que ocorreram o conceito “ruim” foram Fator 3 com 8% quanto a clareza na devolutiva por parte dos Tutores, relativa às avaliações, e 17% para estímulos a

aprendizagem, somando um terço só neste fator de proporção negativa. Já o Fator 5- cortesia teve 8% para a questão de amabilidade por parte dos Tutores.

Importante notarmos que o item razoável aparece em todos os fatores com um terço em praticamente em todas as questões, ficando apenas com 27% na questão interação, 33% quanto ao estímulo à aprendizagem e 9% quanto ao domínio dos conteúdos.

Portanto, estes aspectos merecem uma atenção maior por parte da coordenação da Tutoria, ou até mesmo da coordenação geral, que deve investigar o porquê deste desempenho por parte dos Tutores para que soluções sejam tomadas para a melhoria da qualidade dos cursos EaD.

Por fim, destacamos que os pontos mais fortes da IES, segundo a percepção dos alunos, são o domínio de conteúdos pelos Tutores e o fato de 45% dos respondentes estarem muito satisfeitos quanto à interação do Tutor, ou seja aproximadamente 50% indicou aprovação no fator 1 - Confiabilidade. Já 42% no fator 5 – Cortesia, consideram a amabilidade por parte dos Tutores muito boa e 42% também consideram o Fator 7 – Credibilidade, como muito boa na questão do acompanhamento constantes das atividades no AVA por parte dos Tutores.

4. Conclusões ou considerações finais

Com base nos fatores relevantes na percepção da qualidade de serviços, propostos por Parasuraman, Zeithaml, Berry (1988), a pesquisa desenvolvida visou identificar a percepção de alunos sobre aspectos da qualidade de serviços educacionais de tal forma que pudesse destacar pontos passíveis de melhoria aos gestores da IES pesquisada. Destacamos, contudo, que apesar de não ter sido feito o pré-teste, e do pequeno tamanho da amostra, o estudo trouxe ressaltou aspectos significativos para a IES, pois no mínimo sinalizou fatores aos quais a mesma deve estar mais atenta referente à melhoria na qualidade do curso.

Assim, diante da problemática deste contexto; que é a percepção do aluno quanto ao atendimento de qualidade do Tutor, os dados analisados comprovam que os alunos percebem a qualidade do atendimento deste profissional. Prova disto, são os fatores com grande índice de satisfação no Fator 1 Confiabilidade, onde para a questão sobre o domínio dos conteúdos houve 55% de aprovação para muito bom e para a pergunta sobre a interação dos Tutores foi considerada 45% de aprovação como muito bom. Já os fatores 5 Cortesia e fator 7 Credibilidade, obtiveram praticamente metade de aprovação entre os alunos. Isto é, os Tutores da IES pesquisada, apresentam-se, segundo a percepção do aluno, como confiáveis e corteses.

Ressaltamos ainda, como os aspectos bem avaliados são importantes para a percepção da qualidade do curso, como indicado na literatura apresentada. É válido dizer também, que este é uma base para novas pesquisas a partir dos dados apresentados. Estender a pesquisa para um maior número de alunos, de determinados cursos, permitirá uma melhor compreensão pelos gestores do processo do que está ocorrendo em cada curso, e que interfere na qualidade.

Referências:

ARAUJO, José Paulo de. O Que os Aprendizes Esperam dos Professores na Educação a Distância On-line? **Portal da Abed**, 2005. Disponível em:

http://www.abed.org.br/site/pt/midiateca/textos_ead/685/2005/11/o_que_os_aprendizes_esp

eram dos professores na educacao a distancia on-line>. Acesso em: 01 ago. 2013. [online].

BRASIL. Ministério da Educação - SEED. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, 2007. Disponível em:

<<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em: 27 mai. 2013.

GRÖNROOS, Christian. **Marketing: gerenciamento e serviços a competição por serviços na hora da verdade**. 6. ed. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

MASON, R. (1991). Moderating Educational Computer Conferencing eModerators.com.

Disponível em:<<http://www.emoderators.com/papers/mason.html>> Acesso em: 20 ago. 2013.

MELLO, Sérgio C. Benício de; DUTRA, Herrison Fábio de Oliveira; OLIVEIRA, Patrícia Andrea da Silva. Avaliando a qualidade de serviço educacional numa IES: o impacto da qualidade percebida na apreciação do aluno de graduação. **Revista Organização & Sociedade**, v. 8, n. 21, 2001. Disponível

em:<<http://www2.revistaoes.ufba.br/viewarticle.php?id=68&layout=abstract>> Acesso em: 20 ago. 2013.

NETTO, C.; GIRAFFA, L. M. M.; FARIA, E. T. **Graduações a distância e o desafio da qualidade**. 1. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2010. Ebook. Disponível em:

<<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/Ebooks/Pdf/978-85-397-0013-4.pdf>> Acesso em: 07 mai.2013.

NOVELLO, D. T. N. et al. Equipe multidisciplinar: estrutura organizacional e ações em educação a distância. In: ENCONTRO INTERNACIONAL DO SISTEMA

UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL – UAB, 1, 2009, Brasília. **Anais Eletrônicos**.

Brasília: UAB, 2009. Disponível em:

<http://repositorio.cursoscad.ufsc.br/ftp/evento/Evento_UAB/documentos/Institucionalizacao%20da%20EaD%20nas%20IES%20Publicas/Institucionalizacao6.pdf>. Acesso em: 12 jun. 2013.

SPANHOL, Caroline Pauleto; NETO, Leonardo Francisco Figueredo; FILHO, Dario de Oliveira Lima. Qualidade dos Serviços Educacionais: o caso de uma Instituição de Ensino Superior Privada. **Revista Inovação, Gestão e Produção**, vol. 02, n. 12, 2010. Disponível em: <http://ingepro.web399.kinghost.net/Publ_2010/Dez/361-947-1-PB.pdf> Acesso em: 10 jul. 2013.

TECCHIO, Edivandro. Luís et al. Competências Fundamentais ao Tutor de Ensino a Distância. **Colabor@ - Revista Digital da CVA – Ricesu**. v.06, n. 21. Disponível em: <<http://pead.ucpel.tche.br/revistas/index.php/colabora/article/view/122/107>> Acesso em: 03 ago. 2013.

WALTER, Silvana et al . Percepção da qualidade de ensino em uma instituição pública de Ensino Superior: Um estudo multimétodos. **Rev. Portuguesa e Brasileira de Gestão**, Lisboa, v. 10, n. 3, jul. 2011 . Disponível em <http://www.scielo.gpeari.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1645-44642011000200006&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 22 set. 2013.

DENISE LEMOS

Licenciada em Letras - Português/Inglês Faculdades Integradas do Vale do Ribeira (2007). Licenciada em Letras-Espanhol- Universidade Metropolitana de Santos- UNIMES (2011). Pós-Graduada em Docência e Pesquisa para o Ensino Superior - Universidade Metropolitana de Santos- UNIMES (2010). Pós-Graduada em Planejamento, Implementação e Gestão em EaD pela Universidade Federal Fluminense (2013). Atualmente atua como Gestora e Tutora Presencial na área de Ensino a Distância da Universidade Metropolitana de Santos. Desenvolve pesquisa na área de Estudos Comparados de Literaturas de Língua Portuguesa, cujo tema está ligado diretamente à Literatura Africana de Língua Portuguesa na Universidade de São Paulo- USP.

Artigo recebido em 09/12/2013

Aceito para publicação em 24/02/2014

Para citar este trabalho:

LEMOS Denise; A PERCEPÇÃO DO ALUNO QUANTO AO ATENDIMENTO DO TUTOR *ON LINE*: O CASO DA UNIMES VIRTUAL, revista Paidéi@, UNIMES VIRTUAL, Vol.5, Número 9, JAN.2014. Disponível em:

<http://revistapaideia.unimesvirtual.com.br> . Acesso em __/__/