

# **Um Estudo da Qualidade Percebida nos Cursos Oferecidos a Distância no Ensino Médio pela Secretaria da Educação do Estado de São Paulo**

Andrea de Faria

CEETEPS – Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza – SP – Brasil  
andrfaria@hotmail.com

**Resumo** – A Educação a Distância vem ocupando um espaço cada vez maior no universo educacional, pois oferece flexibilidade de horários e dá autonomia aos alunos. A Secretaria da Educação do Estado de São Paulo oferece na modalidade semipresencial a Telessala, referente à Educação Básica, e o Teletec, referente à Educação Profissional. O objetivo da pesquisa é a aplicação da escala Servqual adaptada como um instrumento de validação de qualidade no intuito de identificar o que os usuários dos serviços educacionais supracitados percebem e esperam em relação aos serviços prestados, o nível de satisfação dos mesmos e se existem lacunas entre a qualidade esperada e percebida. Será feito um estudo de caso em uma escola da Diretoria de Ensino da Região Centro-Sul – SP.

Palavras-chave: Educação a Distância, serviços educacionais, escala SERVQUAL, instrumentos de validação de qualidade

**Abstract** – The distance education is becoming greater in educational universe, offering time flexibility and giving students autonomy. The Secretaria of Education of São Paulo offers Telessala semipresential course concerning Basic Education and Teletec concerning Professional Education. The aim of this article is to suggest applying the Servqual scale adapted as quality validation instrument aiming to identify what users of educational services realize and expect about services rendered, their level of satisfaction and if there are gaps between the expected and perceived quality. It'll be done a study case in a school from Diretoria Centro Sul, São Paulo.

Key-Words: Distance Education, educational services, Servqual scale, quality validation instruments

## **Introdução**

Fazer uma avaliação em serviços é considerado mais difícil do que avaliar um produto. O produto é considerado algo tangível e mensurável, já o serviço é intangível e sua avaliação varia de acordo com a percepção momentânea do cliente. O ideal é que se leve em consideração a percepção das necessidades e expectativas dos clientes, aumentando assim as oportunidades de se tomar melhores decisões e de se replanejar estratégias em cima de algo concreto.

Quando nos referimos a serviços educacionais, essa avaliação se torna ainda mais difícil, pois a educação nem sempre é vista como uma prestação de serviços e muitas vezes não existe a preocupação com a percepção de qualidade

por parte das instituições. Para que os resultados alcançados sejam positivos e se possa garantir um aprendizado efetivo, é necessário que haja objetivos bem definidos, profissionais competentes, materiais elaborados de acordo com a proposta dos cursos e um sistema de avaliação que considere o desempenho dos alunos. Ao aplicarmos um instrumento de validação de qualidade podemos identificar o que os usuários dos serviços educacionais percebem e esperam em relação aos serviços prestados. Por meio dessa análise, poderão ser feitos diagnósticos que possibilitem o aperfeiçoamento dos cursos. O objetivo da pesquisa é a aplicação da escala Servqual adaptada como um instrumento de validação de qualidade no intuito de identificar o que os usuários dos serviços educacionais supracitados percebem e esperam em relação aos serviços prestados, o nível de satisfação dos mesmos e se existem lacunas entre a qualidade esperada e percebida, visando colaborar na busca de métodos que possibilitem a melhoria na qualidade dos mesmos, oferecer subsídios às instituições e à própria Secretaria da Educação, por meio do levantamento de ações e da busca de respostas às principais questões relacionadas à prestação de serviços nos referidos cursos, visando colaborar com a garantia de qualidade dos mesmos em diferentes aspectos.

## **Metodologia**

O trabalho envolve a pesquisa bibliográfica dos conceitos relevantes e das melhores práticas de avaliação de qualidade em serviços e aplicação da escala Servqual adaptada como instrumento para identificar o que os alunos percebem e esperam em relação à qualidade dos serviços prestados nos cursos oferecidos a distância pela SEE.

## **Educação a Distância como uma inovação na aprendizagem**

O ensino a distância – EAD vem crescendo constantemente no Brasil e no mundo. No Brasil, o Ministério da Educação é o órgão controlador para aprovação e fiscalização dos cursos a distância, atuando como um agente nos processos de ensino e aprendizagem através da Secretaria de Educação a Distância – SEED. Existem cursos a distância em diferentes modalidades, deve-se contar com pólos de apoio presencial. As instituições e os pólos devem estar registrados no SIEAD – Sistema de Consulta de Instituições Credenciadas para Educação a Distância e pólos de apoio presencial. [1]

Para prestar suporte aos cursos, há Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED) e uma Legislação específica que regulamentam as instituições que fornecem os cursos em EAD, que por sua vez, devem ser autorizados e funcionarem nesse método. Quando se trata de Ensino Médio, o órgão responsável é o Conselho Estadual de Educação (CEE). A oportunidade de fazer cursos a distância tornou possível a obtenção de um diploma para muitos que consideravam isso uma idealização. O fato de oferecer flexibilidade de horário e a possibilidade de se organizar para a execução das atividades sem ter que sair de casa, demonstrou ser um método econômico de estudo.

Segundo o último levantamento do Censo EaD.br, divulgado em setembro

de 2009, a modalidade de educação a distância, continua em crescimento acelerado no Brasil, somando 2,64 milhões de alunos em 2008, sendo 1,07 milhão matriculados em cursos autorizados pelo MEC; 1,07 milhão em cursos livres e 498 mil em iniciativas corporativas. A graduação teve um aumento de mais de cem por cento, contando com um total de 761 mil alunos em 2009, ante 369 mil em 2008, havendo estimativas fundamentadas de que as matrículas em 2010 já tenham ultrapassado um milhão.

Os dados ainda mostram que 80% dos estudantes estão concentrados na região Sudeste e a maioria está na faixa entre 30 e 34 anos, enquanto que nos cursos presenciais a faixa predominante é entre 19 e 24 anos; 46% ganham até três salários mínimos, índice que cai para 26% no ensino presencial. O censo revela que 37% fazem pós-graduação, 26,5% estão na graduação e 34,6% em cursos tecnológicos ou de complementação pedagógica. No Sudeste, 80% freqüentam escolas particulares. Já no Norte e Nordeste, 80% dos alunos pertencem a instituições públicas [2].

### **Um grande desafio da EAD: um ensino com qualidade**

Embora a Educação a Distância tenha seus objetivos claros, uma legislação específica para a aprovação das instituições e intenções de possibilitar o aprendizado de indivíduos com dificuldades de organização de tempo para freqüentar o Ensino Regular, atingindo uma larga camada da população. Os inúmeros recursos tecnológicos reduzem distâncias e possibilitam uma democratização do acesso ao conhecimento, mas traz um leque de combinações possíveis para a educação à distância, tornando-a um grande desafio tanto para os educadores quanto para os alunos.

Mesmo existindo instituições de diferentes finalidades, tipos de atividades, tamanhos e recursos disponíveis, foi criado um Código de Ética pela ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), aprovado em Assembléia Geral Ordinária em 17 de agosto de 2000, o qual estabelece princípios aplicáveis igualmente a todas as instituições, visando à possibilidade de um desenvolvimento ordenado e de qualidade da EAD no Brasil. Tais princípios têm como uma das funções, a de orientar as instituições para que seja feito um trabalho contínuo de melhoria de qualidade da EAD, especificar padrões de qualidade que permitam a avaliação dos cursos e criar indicadores que possibilitem proteger os interesses dos alunos em relação ao serviço educacional prestado. Além disso, esse Código poderá sofrer alterações sempre que necessário, pois os avanços tecnológicos e o desenvolvimento de diferentes técnicas pedagógicas apresentam constantes mudanças. Sendo assim, o progresso na área da EAD não pode ser barrado por regras e critérios defasados. As instituições que aderirem ao Código têm a possibilidade de se equiparar em termos de qualidade no oferecimento de seus cursos, bem como de garantir ao aluno um processo de aprendizagem confiável.

O Ministério da Educação, em relação aos cursos de graduação, e os Conselhos Estaduais, em relação aos cursos de nível fundamental e médio, estabelecem indicadores de qualidade na autorização e supervisão dos estabelecimentos de ensino. O objetivo principal desses órgãos é de que os alunos, professores, técnicos e gestores de instituições que oferecem cursos à distância possam trabalhar nessa modalidade de ensino com um bom nível de

qualidade, de forma a garantir um constante aperfeiçoamento, ampliação do universo de conhecimentos culturais, científicos, tecnológicos e profissionais de forma a contribuir na solução de problemas sociais, regionais e para o desenvolvimento sustentável dos seres humanos dentro da comunidade em que vivem. O princípio-mestre é educar as pessoas para a vida e para o mundo do trabalho [3].

Segundo Filho [3], são dez os itens básicos que devem merecer a atenção das instituições que preparam seus programas de graduação à distância:

1. Integração com políticas, diretrizes e padrões de qualidade definidos para o curso Superior como um todo e para o curso específico;
2. Desenho do projeto: a identidade da educação à distância;
3. Equipe profissional multidisciplinar;
4. Comunicação/interatividade entre professor e aluno;
5. Qualidade dos recursos educacionais;
6. Infraestrutura de apoio;
7. Avaliação de qualidade contínua e abrangente;
8. Convênios e parcerias;
9. Edital e informações sobre o curso de graduação à distância;
10. Custos de implementação e manutenção de graduação à distância.

Embora esses critérios não se apliquem diretamente ao Ensino Médio, os mesmos podem ser adequados e usados como parâmetros a serem seguidos em busca de qualidade nos cursos oferecidos.

### **Critérios utilizados para avaliar a qualidade na prestação de serviços**

Para que as decisões tomadas sejam coerentes, é imprescindível que os instrumentos de obtenção de dados de satisfação dos clientes sejam confiáveis. O quadro abaixo apresenta alguns indicadores de qualidade em serviços que são considerados fundamentais, sendo que, para cada organização, existem indicadores que melhor se adaptam ao seu tipo de negócio.

**Quadro 1 - Indicadores de qualidade em serviços**

<b>INDICADORES OBJETIVOS</b>	<b>INDICADORES SUBJETIVOS</b>
- Tempo de execução	- Satisfação
- Número de falhas	- Disponibilidade
- Tempo de espera	- Acessibilidade
- Número de reclamações	- Cortesia
- Tempo de resposta	- Agilidade
- Número de clientes perdidos	- Confiança
- Volume de transações	- Competência

**Fonte: Gonçalves, 1996**

A insatisfação dos clientes nem sempre fica clara às organizações. Existem pesquisas que não apresentam questões relevantes para se obter o verdadeiro grau de satisfação dos clientes. Em alguns casos, quando se é detectada a insatisfação dos clientes, não é tomada nenhuma atitude, mantendo o cliente insatisfeito ou perdendo-o.

Percebemos através do exposto no quadro 1 [4] que a qualidade em serviços é um composto de atributos objetivos e subjetivos. Os indicadores objetivos são mais visíveis, enquanto que os subjetivos surgem através de uma percepção momentânea do cliente, demandando uma maior atenção por parte da empresa.

No quadro 2 podemos observar os nove critérios considerados competitivos em organizações prestadoras de serviços sugeridos por Gianesi e Corrêa [5]. Tais critérios possibilitam a avaliação dos aspectos envolvidos durante a prestação de serviços. A definição dos critérios de qualidade pode se tornar mais complexa de acordo com a natureza do serviço.

**Quadro 2 – Critérios competitivos em serviços**

<b>CRITÉRIOS COMPETITIVOS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
<b>1. Consistência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conformidade com o preestabelecido;</li> <li>- falta de variabilidade nas saídas dos processos;</li> <li>- confiabilidade em relação a cada uma das operações nas diversas etapas do serviço;</li> <li>- “fazer certo da primeira vez”.</li> </ul>
<b>2. Competência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias para se prestar o serviço;</li> <li>- relativo às necessidades técnicas do consumidor.</li> </ul>
<b>3. Velocidade de atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tempo necessário para que a organização e seus funcionários possam prestar o serviço ( refere-se ao tempo de espera - real ou percebido - em cada uma das etapas da prestação de serviços).</li> </ul>
<b>4. Empatia/atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prover atenção individualizada;</li> <li>- cortesia ao atender o cliente;</li> <li>- comunicação na linguagem do cliente;</li> <li>- sensação de bem-estar;</li> <li>- atmosfera/ambiente gerado pela organização.</li> </ul>
<b>5. Flexibilidade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- capacidade de variar e adaptar as operações de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes</li> </ul>
<b>6. Credibilidade/ Segurança</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- redução da percepção de risco, principalmente na avaliação pré-compra, bem como durante o processo;</li> <li>- habilidade em gerar sensações de credibilidade e de segurança.</li> </ul>
<b>7. Acesso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- localização conveniente;</li> <li>- facilidade de aproximação e de contato;</li> <li>- disponibilidade dos serviços;</li> <li>- horas de funcionamento (plantão nos finais de semana, atendimento fora do horário comercial).</li> </ul>
<b>8. Aspectos Tangíveis</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- qualidade e/ou aparência de qualquer evidência física (bens facilitadores, equipamentos, instalações, ou até mesmo outros consumidores).</li> </ul>
<b>9. Custo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- o preço deve estar numa faixa competitiva, tomando-se o cuidado de lembrar que o preço do serviço muitas vezes é usado pelo cliente como uma pista de avaliação da pré-compra.</li> </ul>

**Fonte: Gianesi & Corrêa, 1993.**

Devido à importância crescente da qualidade dos serviços, cada vez mais as organizações estão coletando dados sobre a satisfação dos clientes. Segundo Albrecht [6], a vantagem competitiva se estabelece quando a organização pode fazer algo e o cliente valoriza a diferença. Sendo assim, a valorização de produtos e serviços por parte dos consumidores se dá quando recebem mais do que esperam.

## A escala SERVQUAL como instrumento de validação de qualidade

Zeithaml, Parasuraman & Berry [7], a partir de um estudo exploratório, chegaram à conclusão de que pode haver uma discrepância entre as expectativas do cliente quanto ao serviço fornecido e a percepção do serviço efetivamente prestado, resultando em lacunas que existem tanto em interfaces internas quanto em interfaces externa. Partindo das conclusões da fase qualitativa, os autores criaram um instrumento de mensuração da qualidade de serviços percebida pelo usuário através de instrumentos estatísticos, a Escala SERVQUAL.

Essa escala consiste em um questionário composto por 22 itens distribuídos em subescalas distintas de acordo com as dimensões de qualidade, cujas respostas são dadas em escala de Likert. Tem como objetivo definir as expectativas gerais do respondente em relação ao serviço prestado, dividindo-se em duas seções uma correspondente às expectativas e outra que busca medir o julgamento do usuário em relação ao serviço prestado pela empresa avaliada.

A mensuração da percepção da qualidade de serviços por parte do usuário se dá através da medição das diferenças entre os escores de percepção e os de expectativa, de forma que uma diferença negativa indica que a expectativa supera a percepção de qualidade e uma diferença positiva indica uma percepção de qualidade maior do que a esperada. Atualmente, a escala SERVQUAL conta com cinco dimensões: Tangibilidade, Confiabilidade, Presteza, Garantias e Empatia. Segundo os autores, após diversas aplicações da escala, constatou-se que a dimensão mais importante é a Confiabilidade, que consiste na capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa [6].

Embora a Escala SERVQUAL tenha sido desenvolvida a partir de alguns setores específicos, os autores ressaltam que se trata de uma escala padronizada e pode ser aplicada em qualquer organização que presta serviços, desde que sejam feitas as adaptações necessárias. Foi realizado um trabalho de refinamento da SERVQUAL, tornando a escala mais fidedigna e válida, facilitando sua adaptação [8].

A escolha da escala SERVQUAL como sugestão de instrumento de validação de qualidade se deu por apresentar em suas dimensões uma abordagem próxima aos critérios competitivos abordados por Gianesi e Corrêa (Quadro 2), por ela se diferenciar de outros instrumentos pela abordagem tanto da percepção de qualidade dos clientes, quanto de suas expectativas, o que, no setor educacional, colabora no sentido de facilitar a identificação de falhas durante o processo e oferece subsídios para um replanejamento de ações. Segundo Rust, Zahorik & Keiningham [9], a análise dos dois âmbitos é considerada mais justa, uma vez que pode ser mostrada matematicamente que a comparação com as expectativas estará mais correlacionada com a retenção do cliente do que uma pergunta sobre qualidade ou satisfação. A tabela 1 mostra o questionário utilizado na pesquisa.

Tabela 1- Escala Servqual Adaptada

	Abaixo do esperado	Iguar ao esperado		Acima do esperado		Não se Aplica
<b>Em relação ao curso e equipe envolvida no seu desenvolvimento, dê sua avaliação</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	
1. Ao final do curso, seus objetivos foram atingidos de acordo com suas						

necessidades.							
2. Dúvidas ou reclamações atendidas dentro do prazo esperado.							
4. O que foi proposto para cada módulo foi cumprido de forma adequada, atingindo as metas estabelecidas.							
3. As informações sobre o curso e sobre as aulas foram passadas de forma clara e precisa.							
5. Material oferecido de acordo com os objetivos das disciplinas.							
6. Professores empenhados em ajudar os alunos.							
7. Avaliações coerentes com os assuntos estudados.							
8. Funcionários e Professores demonstram confiança nas respostas ou soluções dos problemas apresentados.							
9. Funcionários e Professores corteses, que lidam com os alunos de maneira atenciosa.							
10. Os professores cumprem os objetivos de aprendizado da disciplina como propostos na ementa.							
11. Professores dispensam atenção individualizada aos alunos.							
12. Professores que compreendem as necessidades dos alunos, procurando adequar os conteúdos das disciplinas e as atividades às mesmas.							
13. Horários de aulas e de atendimento aos alunos convenientes.							
14. Local onde o curso é oferecido é de fácil acesso – próximo à sua residência ou trabalho							
15. Usabilidade agradável dos ambientes da escola (laboratórios, sala de informática, biblioteca e outros).							
16. Postura e aparência profissional dos funcionários e professores.							
17. Instruções sobre produtos e serviços disponibilizados de forma clara, autoexplicativa e atualizadas frequentemente.							
18. As pessoas responsáveis para o encaminhamento de problemas são bem definidas e de conhecimento dos alunos.							
19. Material didático moderno, de boa qualidade e de fácil compreensão.							
20. Os professores são pontuais e cumprem os prazos estabelecidos.							
21. Os professores demonstram possuir domínio do conteúdo da disciplina.							

Relacionado o questionário com os critérios competitivos em serviço de Giannasi e Correa, podemos observar que as questões 1 e 20 estão relacionadas à consistência, as questões 7, 10 e 21 à competência, a questão 2 à velocidade de atendimento, as questões 6,9,11 e 17 à empatia e atmosfera, as questões 12 e 13 à flexibilidade, as questões 3,4,8 e 18 à credibilidade e segurança, as questões 5, 15, 16 e 19 aos aspectos tangíveis.

### **Telessala – Modalidade de Ensino a Distância para alunos do Ensino Médio**

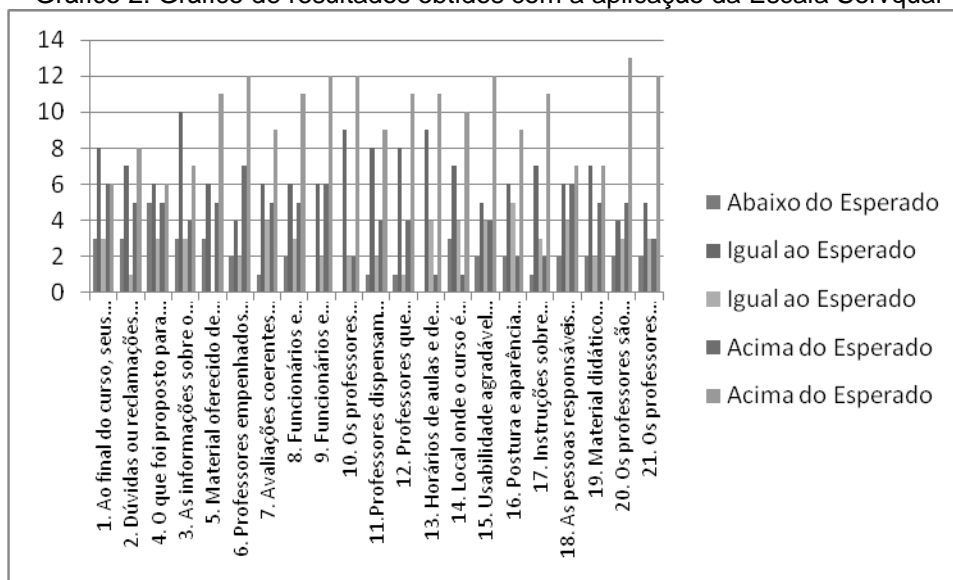
A Telessala pode ser considerada uma das modalidades pioneiras do Ensino a Distância. Segundo Alves [10], já na primeira Lei de Diretrizes e Bases conhecida pelo Brasil, a Lei nº 4024/61, em seu artigo 25, parágrafo segundo, dizia: “Os cursos supletivos serão ministrados em classe ou mediante utilização de rádio, televisão, correspondência e outros meios de comunicação que permitam alcançar o maior número de alunos.” Na rede estadual, contamos com escolas que oferecem o Ensino Fundamental II e o Ensino Médio. De acordo com a Resolução SE 181, de 19/12/2002, para frequentar a Telessala o aluno deve ter 14 e 17 anos respectivamente, as salas, para serem autorizadas, deveriam contar com o mínimo de 50 alunos completos, o desenvolvimento integral dos conteúdos previstos para cada nível de ensino não poderá ultrapassar a quatro semestres letivos no Ciclo II do Ensino Fundamental e três semestres letivos, no que se refere ao Ensino Médio. Caberá à Direção da Escola, coordenação e orientadores de aprendizagem a distribuição das disciplinas observada à duração de duas horas diárias para o desenvolvimento da disciplina, podendo ser oferecido mais de um componente curricular simultaneamente. O material didático que orienta os estudos são livros e vídeoaulas, a presença é flexível, mas deve ser objeto

rotineiro e de registro realizados pelo professor orientador de aprendizagem e os exames são presenciais[11]. Em 24 de julho de 2009, sai a Resolução SE 48, que dispõe que a Telessala deve contar com a carga horária de vinte e sete horas semanais, contando com cinco aulas diárias de cinquenta minutos no período diurno e quarenta e cinco minutos no período noturno. As disciplinas devem compor as áreas curriculares do respectivo nível de ensino. A idade mínima passa a ser dezesseis e dezoito anos, respectivamente para o Ensino Fundamental e Médio. A duração dos cursos é a mesma, as avaliações devem ser presenciais, devendo ser realizados no final de cada semestre. De acordo com essa Resolução, a frequência passa a ser obrigatória. A Telessala nos moldes da Res. 48/09 ainda não está vigorando, mas devemos observar que deixará de ser uma modalidade a distância. [12]

## Resultados

Como a pesquisa ainda está em andamento, dispomos dos resultados do questionário respondido pelos alunos da Telessala do Ensino Médio da EE Prof. Mário Casassanta. Foram respondidos vinte e seis questionários, a faixa etária do público entrevistado é acima dos 26 anos de idade, 62% por cento é do sexo feminino, e 83% parou de estudar entre 1980 e 2000, sendo que o motivo predominante da desistência foi a incompatibilidades entre o horário de estudo e o horário de trabalho e em segundo lugar, a falta de motivação. O motivo de escolha do curso foi a conclusão do Ensino Médio de forma rápida e com o horário flexível, pela possibilidade do aumento de oportunidades e para continuação dos estudos. O gráfico 2 mostra os resultados do questionário aplicado:

Gráfico 2: Gráfico de resultados obtidos com a aplicação da Escala Servqual



## Discussão e Conclusões

Embora o aprendizado seja considerado algo subjetivo, a instituição é totalmente responsável pela qualidade do ensino que oferta, bem como pela



formação de seu aluno, independente de ser pública ou privada. Espera-se que, além de um acompanhamento efetivo por parte dos órgãos superiores, exista uma avaliação por parte da própria instituição para que se faça uma análise dos resultados, detecte as possíveis falhas e faça um replanejamento definindo metas e ações para o saneamento das mesmas, levando-se em conta as expectativas e necessidades do aluno, bem como sua opinião em relação ao serviço prestado. A aplicação de instrumentos de validação, no caso a Escala Servqual é uma forma de se avaliar a qualidade dos serviços prestados através da análise das percepções e expectativas dos usuários dos serviços educacionais, possibilitando um constante aprimoramento para atingir sua satisfação. No que se refere a uma análise geral das respostas obtidas no questionário, percebe-se que 67% possui um nível de satisfação maior ou igual ao esperado, mas ainda terá que ser feita a análise de percepção de acordo com o padrão utilizado na aplicação da Servqual. No caso, será necessário aguardar a finalização das pesquisas e fazer a devida análise dos resultados. Assim poderemos concluir os níveis de satisfação dos alunos e perceber as lacunas existentes entre a qualidade esperada e percebida.

## Referências

- [1] [www.mec.gov.br](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=197:seed&catid=117:seed-educacao-a-distancia). (s.d.). Acesso em 24 de junho de 2010 , disponível em [http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=197:seed&catid=117:seed-educacao-a-distancia](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=197:seed&catid=117:seed-educacao-a-distancia)
- [2] [www.abed.org.br](http://www.abed.org.br). (s.d.) Acesso em 16 de junho de 2010, disponível em [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=555](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=555)
- [3] Filho.R.F. (2003). Educação a Distância; análise dos parâmetros legais e normativos. Rio de Janeiro: DP&A editora Ltda.
- [4] Gonçalves, D. (1996) “Serviços os primeiros passos para o sucesso”, Florianópolis, Sebrae/SC.
- [5] Giancesi,I.G.N. & Corrêa, H.L. (1996) “Administração Estratégica de Serviços: Operações para Satisfação do Cliente”, São Paulo, Atlas.
- [6] Albrecht, K. (1992) “Revolução nos Serviços”, São Paulo, Pioneira.
- [7] Zeithaml.V, Parasuraman.A & Berry.L. (1990) “Delivering Quality Service”,New York, Free Press.
- [8] Parasuraman, A. Zeithaml.V & Berry, L. (1991) “Refinement and Reassessment of SERVQUAL scale”. In: *Journal of Retailing*, vol. 67, páginas 420 - 450. New York University.
- [9] Rust, R. T., Zahorik, A. J. & Keiningham, T.L. (1993) “Mensurando Impacto Financeiro da sua Empresa: Questões para Qualidade”, São Paulo, Qualitymark.
- [10] Alves, J. R. M. A educação a distância no Brasil: síntese histórica e perspectiva. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1994.
- [11] Resolução. (19 de dezembro de 2002. Resolução SE 180/02. São Paulo, São Paulo.

[12] Resolução. (24 de julho de 2009). Resolução SE 48/09. São Paulo, São Paulo.

**Contato:**

Andrea de Faria, Diretora de Escola

Fones: 2912 8354/ 7312 9194

e-mail: andrfaria@hotmail.com