

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ - UFPR

ISMAEL GONÇALVES

PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DO CURSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, NA MODALIDADE EaD

CURITIBA  
2013

ISMAEL GONÇALVES

PROJETO PARA IMPLANTAÇÃO DO CURSO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO  
NA UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ, NA MODALIDADE EaD

Monografia apresentada a Coordenação de Políticas Integradas de Educação a Distância da Pró-reitoria de Graduação da Universidade Federal do Paraná, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Glauca da Silva Brito  
Co-orientadora: Prof<sup>a</sup>. Esp. Madlaine Célia de Lima

CURITIBA  
2013

## RESUMO

Com o aumento da oferta de cursos na modalidade de Educação a Distância, este trabalho acadêmico propõe um projeto para implantação do curso de atendimento ao público na Universidade Federal do Paraná, pois o tema apresenta-se como um desafio institucional. Muitos problemas existentes no atendimento no âmbito do serviço público se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos, sobretudo quando se trata da relação do usuário e o servidor. Um dos aspectos da baixa satisfação do público é o tempo demasiado de espera do usuário que pode ser um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento. Para este projeto, foi realizada uma pesquisa junto ao corpo discente do Setor de Tecnologia da UFPR, o qual referendou o problema indicado. Como resultado do trabalho acadêmico e da oferta do curso, espera-se um melhor nível de atendimento aos usuários dos serviços públicos oferecidos pela UFPR.

Palavras-chave: Qualidade no serviço público. Ensino a Distância.

## **ABSTRACT**

With the increasing availability of courses in distance education, this paper proposes an academic project for implementation of the course of care to the public at the Federal University of Paraná, since the topic is presented as an institutional challenge. Many problems in service within the public service are manifested by different critical indicators, especially when it comes to the relationship between the user and the server. One aspect of low public satisfaction is too long to wait for the user who may be a critical indicator of the loss of quality of customer service. For this project, a survey was conducted by the student body of the Technology Sector UFPR, which endorsed the stated problem. As a result of academic work and course offering, we expect a better level of service to the users of public services offered by UFPR.

Keywords: Quality in public service. Distance Learning

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -	Cortesia no trato pessoal .....	27
Gráfico 2 -	Receptividade no atendimento .....	27
Gráfico 3 -	Qualidade no atendimento oferecido .....	28
Gráfico 4 -	Agilidade e simplicidade do atendimento .....	29
Gráfico 5 -	Zelo e presteza no atendimento .....	29
Gráfico 6 -	Capacitação de pessoal .....	30
Gráfico 7 -	Adaptabilidade .....	31
Gráfico 8 -	Atualização e inovação .....	31
Gráfico 9 -	Competência dos serviços oferecidos .....	32
Gráfico 10 -	Equipamentos disponíveis .....	33
Gráfico 11 -	Divulgação dos eventos .....	33
Gráfico 12 -	Tempo no atendimento no telefone e pessoalmente .....	34
Gráfico 13 -	Avaliação da formal global nos serviços oferecidos .....	35

## LISTA DE SIGLAS

CES	Câmara de Ensino Superior
CIPEAD	Coordenação de Integração de Políticas de Educação a Distância
CNE	Conselho Nacional de Educação
EAD	Educação a Distância
EaD	Ensino à Distância
IES	Instituição de Ensino Superior
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
MOODLE	Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment
PBDCT	Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PROGEPE	Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas
UFMT	Universidade Federal do Mato Grosso
UFPR	Universidade Federal do Paraná

## SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO .....	9
2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	10
2.1 A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA .....	10
2.1.2 A Educação à Distância no mundo .....	12
2.1.3 A Educação à Distância no Brasil .....	13
2.1.4 Regulamentação da EaD no Brasil .....	16
2.1.5 A Educação básica na modalidade de educação a distância .....	18
2.1.6 A Educação Superior e Educação Profissional a Distância .....	19
2.1.7 A Pós-Graduação à distância .....	19
3 OBJETO DO TRABALHO .....	21
3.1 OBJETIVO GERAL .....	21
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	21
3.3 JUSTIFICATIVAS.....	21
3.4 O ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO .....	23
3.5 QUALIDADE DO ATENDIMENTO .....	24
4 METODOLOGIA.....	25
4.1 AMOSTRAGEM .....	25
4.2 MATERIAL .....	26
5 PROJETO DIDÁTICO-PEDAGÓGICO.....	30
5.1 Elaboração do projeto didático-pedagógico .....	35
5.1.1 Identificação do curso .....	35
5.1.1.1 Carga horária total do curso.....	36
5.1.2 Justificativa.....	36
5.1.3 Público-alvo.....	36
5.1.4 Forma de divulgação da disciplina .....	36

5.1.5 Instituição executora .....	36
5.1.6 Local de realização do curso .....	36
5.1.7 Período de funcionamento do curso .....	36
5.1.8 Número de vagas.....	37
5.1.10 Conteúdo programático.....	37
5.1.11 Procedimentos didáticos .....	38
5.1.12 Equipe Multidisciplinar .....	39
5.1.13 Avaliação.....	39
5.1.14 Infraestrutura.....	40
7 CONCLUSÃO.....	41
ANEXOS .....	44

## 1 INTRODUÇÃO

O serviço público em nosso país, que está em face da inclusão da eficiência como um dos princípios constitucionais basilares da administração pública brasileira, ao lado da legalidade, impessoalidade, moralidade e publicidade, está a merecer cada vez mais ações inovadoras a traduzir-se na melhoria da qualidade dos serviços prestados.

A qualidade do serviço de atendimento ao público apresenta-se como um desafio institucional que parece exigir transformações urgentes. A cada dia que passa, o interesse pela qualidade, pela eficiência dos serviços públicos tem se tornado maior por parte dos usuários de serviços que estão se tornando, a cada dia, mais exigentes.

Essa necessidade tem múltiplas facetas, e a visibilidade de uma delas se expressa nas queixas frequentes de usuários, aos serviços de atendimento em instituições públicas.

Os problemas existentes no atendimento se manifestam por intermédio de diferentes indicadores críticos. Eles são o ponto de partida da investigação e o diagnóstico de suas causas mais profundas. Por exemplo, o tempo demasiado de espera do usuário pode ser um indicador crítico da perda de qualidade do serviço de atendimento.

## 2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

### 2.1 A EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

Há muito tempo não ouvíamos falar tanto em escolas de ensino à distância. Parece que o medo e o preconceito foram colocados de lado. As empresas e até mesmo as instituições vêm olhando para a EaD com bons olhos. Num país tão grande quanto o nosso, aonde escolas e faculdades não chegam a todos os lugares, o ensino à distância é importantíssimo para a democratização do conhecimento.

Antigamente, o medo era que o ensino piorasse e que os alunos de cursos presenciais migrassem para os não presenciais.

Hoje se vê que a situação não é bem assim, já que a implantação dos cursos à distância exige tecnologia, infra-estrutura especial e formação de mão-de-obra qualificada. A intenção destes cursos é atuar em áreas ainda inexploradas e inacessíveis.

Entretanto, somente nas últimas décadas passou a fazer parte das atenções pedagógicas.

Ela surgiu da necessidade do preparo profissional e cultural de milhões de pessoas que, por vários motivos, não podiam frequentar um estabelecimento de ensino presencial, e evoluiu com as tecnologias disponíveis em cada momento histórico, as quais influenciam o ambiente educativo e a sociedade.

Sua concepção se fundamenta no fato de que o processo de ensino-aprendizagem pode ser visto como a busca de “uma aprendizagem autônoma, independente, em que o usuário se converte em sujeito de sua própria aprendizagem e centro de todo o sistema” (RIANO, 1997, p. 21).

Isso naturalmente vai contribuir para formação de cidadãos ativos e críticos que procuram soluções e participam de maneira criativa nos processos sociais. Ou

seja, a EaD, pelos próprios mecanismos pedagógicos adotados, favorece a formação de cidadãos mais engajados socialmente, conscientes de sua autonomia intelectual e capazes de se posicionarem criticamente diante das mais diversas situações.

Ainda entre as especificidades da EaD, podemos destacar o fato de, na maioria das vezes, trabalhar com estudantes adultos e se utilizar de material auto-instrucional e estudo individualizado, em que o aluno aprende a aprender, a estudar a partir do seu esforço e por conta própria, desenvolvendo habilidades de independência e iniciativa.

Esse esforço de aprendizagem produz uma mudança, em que a autonomia passa a nortear a aprendizagem. Permite também que as diferenças individuais sejam respeitadas e que as preferências por tempo e local para estudo possam acontecer sem prejuízos para a aprendizagem.

As ações de EaD são norteadas por alguns princípios, entre eles:

- Flexibilidade, permitindo mudanças durante o processo, não só para os professores, mas também, para os alunos.
- Contextualização, satisfazendo com rapidez demandas e necessidades educativas ditadas por situações socioeconômicas específicas de regiões ou localidades.
- Diversificação, gerando atividades e materiais que permitam diversas formas de aprendizagem.
- Abertura, permitindo que o aluno administre seu tempo e espaço de forma autônoma.

### 2.1.2 A Educação à Distância no mundo

A EaD não é recente, assim. As aulas por correspondência são as primeiras iniciativas de ensino a distância que se tem notícia. Registros de 1856 relatam experiências pioneiras de educação à distância.

Já em 1892, é feita uma tentativa inicial de formação de professores para as escolas paroquiais por correspondência, curso oferecido pela Universidade de Chicago. Neste mesmo período, outras experiências foram desenvolvidas em vários países, sempre tendo no material impresso, o meio de difusão, por excelência.

A primeira metade do século XX é marcada por inúmeras iniciativas de oferta de cursos usando a educação a distância tendo o material impresso como recurso pedagógico e o envio por correspondência a forma de comunicação com os alunos.

Em 1928 a BBC começa a promover cursos para a educação de adultos usando o rádio. Com isso, essa tecnologia começa a ser utilizada em vários países para transmissão de programas educacionais, inclusive no Brasil. Este período é marcado pela introdução de novas metodologias no ensino por correspondência, que com os avanços científicos e tecnológicos sofrem forte influência dos novos meios de comunicação de massa. Muitas experiências usando EaD foram desenvolvidas no período pós-guerra, especialmente pela necessidade de capacitar a população europeia em novas atividades laborais.

O cenário pós-guerra exige novas dinâmicas sociais e os avanços científicos e tecnológicos ocorridos durante a guerra demandam novas profissões e ocupações. O número de professores é insuficiente para atender uma população que procura cada vez mais a educação. Neste sentido, a educação a distância se coloca como uma alternativa que permite atender em maior escala, o contingente de pessoas que querem se qualificar para o mercado.

As primeiras experiências da Open University surgem neste período, com a participação da BBC, especialmente para uso do rádio e da emergente televisão.

Mas o grande avanço em EaD se deu a partir dos anos 1960, quando várias universidades européias e de outros continentes começaram a atuar na educação secundária e superior. Nas últimas décadas, a adesão à EaD tem sido ampliada chegando nos dias atuais a ter alcance global.

A EaD atinge países que se situam dentre os mais diversos patamares de maturação educacional e de desenvolvimento socioeconômico, a exemplo da China, Coréia, Finlândia, Noruega, Austrália, África do Sul, Portugal, Estados Unidos, Costa Rica, Venezuela, Palestina, Argélia, Líbia, Índia e Brasil.

No ensino superior destacam-se Reino Unido, Canadá, Alemanha e Espanha, além da Turquia, que sedia a maior universidade a distância do mundo.

Os formatos apresentados para viabilização da EaD variam quanto ao nível de interatividade, tipos de recursos instrucionais utilizados, âmbito de atuação e escala de abrangência. Experiências como a da Open University do Reino Unido, Korea National Open University da Coréia, da Universidad Nacional de Educación a Distancia da Espanha, e da Universidade Aberta de Portugal, dentre tantas outras, serviram de referência para as iniciativas em EaD que passaram a ser concebidas e ofertadas por instituições públicas e privadas nos cinco continentes.

### 2.1.3 A Educação à Distância no Brasil

Desde as primeiras décadas do século XX algumas experiências são desenvolvidas, com uso de material impresso e rádio, tecnologias disponíveis à época.

A Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, criada em 1923, mais tarde incorporada pelo Ministério da Educação, é uma das primeiras iniciativas de EaD que se tem notícia.

O Instituto Monitor criado em 1939 e o Instituto Universal Brasileiro fundado em 1941 são exemplos de iniciativas que ainda hoje ofertam cursos por correspondência atendendo estudantes em todo o território nacional. Como política pública, a EaD se inicia em 1972 com a inclusão de algumas experiências de ensino a distância que vinham sendo implementadas no país nos Planos Básicos de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (PBDCT). Sobre essas experiências, merece destaque alguns projetos financiados pelo I PBDCT (1972 - 1974), entre eles, projeto Saci, João de Barro e Lobato, que tinham como objetivo o ensino utilizando a televisão para atingir o público de 1º grau, nas séries iniciais, numa tentativa de criar uma rede de ensino a distância.

No II PBDCT (1975 - 1979), os projetos de Desenvolvimento da Teleducação e Novas técnicas educacionais para o Ensino Superior mantêm a idéia de criação de uma rede de ensino a distância (VIDAL, 1995).

Utilizando basicamente o meio televisivo, essas experiências foram pontuais, mas mostraram as amplas possibilidades que a educação a distância poderia ter para um país de dimensões continentais como o Brasil.

A partir dos anos 1990 a educação à distância começa a ser concebida num contexto mais amplo dos Projetos Pedagógicos Nacionais ganhando mais espaço no cenário educacional, sendo os primeiros grandes projetos relacionados com a televisão.

Em 1996, pela primeira vez, a EaD é incluída na legislação educacional, com a nova LDB reconhecendo a educação a distância como uma modalidade de educação no artigo 80 da referida lei.

Importante destacar que antes mesmo da publicação da LDB em 1996, a Universidade Federal de Mato Grosso (UFMT) em 1994 realizou o primeiro processo seletivo para um curso de graduação a distância, dirigido para formação de professores das séries iniciais do Ensino Fundamental.

O referido curso foi oferecido em algumas cidades do Estado, contando com 352 alunos matriculados. O curso da UFMT utilizava material impresso com mediação de tutoria presencial nas cidades polos das turmas. Este modelo passou a servir de referência para outras instituições de ensino superior que, aos poucos foram iniciando suas atividades na área de EaD.

Em 1996 aparecem os primeiros cursos de mestrado oferecidos com uso de videoconferências, na Universidade Federal de Santa Catarina. Eles visavam atender demandas específicas de empresas, através do uso da tecnologia digital e interatividade em áudio e vídeo.

Estas experiências, a princípio, foram desenvolvidas nas universidades públicas e a partir delas começou a se formar no Brasil, profissionais cuja atuação e área de pesquisa passou a ser a EaD.

Este período pós-LDB foi marcado por experiências diversas com a introdução não só dos recursos pedagógicos já disponíveis – material impresso, video aulas, tutoria e professor – mas pela inclusão de tecnologias digitais capazes de criar ambientes virtuais de aprendizagem com interação síncrona e assíncrona; o desenvolvimento de metodologias próprias para formatar e imprimir material impresso; a criação de estrutura técnica e de recursos humanos para apoio a atividades de multimídia e a concepção de uma logística para oferta de curso EaD em escala nacional.

Também foram criadas estratégias para gestão administrativa e pedagógica visando atender alunos on-line através de centrais remotas de monitoria e tutoria. Foram organizadas e preparadas equipes e desenvolvidas tecnologias para lançar os primeiros cursos on-line do país.

Entre as instituições pioneiras destacam-se: Universidade Federal de Santa Catarina, Universidade Federal de Pernambuco; Universidade Federal de Minas Gerais; Universidade Federal de Rio Grande do Sul; Universidade Federal de São Paulo; Universidade Anhembi Morumbi; Pontifícia Universidade Católica de Campinas e o Centro Universitário Carioca.

Em 1998 se inicia a oferta de cursos de pós-graduação *latu sensu* via internet, o que gera a expansão desta modalidade de oferta no País. Com a oferta de cursos de graduação e de pós-graduação, as instituições de ensino superior procuram a certificação oficial para atuar em EaD o que faz o MEC elaborar um conjunto de documentos que normatizam e estabelecem parâmetros de qualidade para implantação destes tipos de cursos.

De 1994 a 2009 a história da EaD no Brasil registra avanços significativos e de forma acelerada, chegando a compensar o lento ritmo com que caminhou na segunda metade do século XX em relação a outros países que criaram seus sistemas de EaD.

Importante destacar que nesses 15 anos o país conseguiu estabelecer a base legal que orienta esta modalidade de ensino, criou mecanismos para a certificação de instituições que trabalham com educação a distância, analisou propostas e emitiu autorização de cursos, estimulou o desenvolvimento de pesquisas que vieram a produzir modelos pedagógicos e tecnológicos que levaram a consolidação da EaD no país.

#### 2.1.4 Regulamentação da EaD no Brasil

No Brasil, as bases legais para a modalidade de educação à distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996), que foi regulamentada pelo Decreto n.º 5.622, publicado no D.O.U. de 20/12/05 (que revogou o Decreto n.º 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, 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\_).

Em 3 de abril de 2001, a Resolução n.º 1, do Conselho Nacional de Educação estabeleceu as normas para a pós graduação lato e stricto sensu.

No Brasil, a modalidade de educação a distância obteve respaldo legal para sua realização com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996 –, que estabelece, em seu artigo 80, a possibilidade de uso orgânico da modalidade de educação a distância em todos os níveis e modalidades de ensino. Esse artigo foi regulamentado posteriormente pelos Decretos 2.494 e 2.561, de 1998, mas ambos revogados pelo Decreto 5.622, em vigência desde sua publicação em 20 de dezembro de 2005.

No Decreto 5.622, ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligados à modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação.

Entre os tópicos relevantes do Decreto, tem destaque:

- a) a caracterização de EaD visando instruir os sistemas de ensino;
- b) o estabelecimento de preponderância da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações feitas a distância;
- c) maior explicitação de critérios para o credenciamento no documento do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), principalmente em relação aos pólos descentralizados de atendimento ao estudante;
- d) mecanismos para coibir abusos, como a oferta desmesurada do número de vagas na educação superior, desvinculada da previsão de condições adequadas;
- e) permissão de estabelecimento de regime de colaboração e cooperação entre os Conselhos Estaduais e Conselho Nacional de Educação e diferentes esferas administrativas para: troca de informações; supervisão compartilhada; unificação de normas; padronização de procedimentos e articulação de agentes;

- f) previsão do atendimento de pessoa com deficiência;
- g) institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade 2 para a educação a distância.

#### 2.1.5 A Educação básica na modalidade de educação a distância

De acordo com o Art. 30º do Decreto n.º 5.622/05, "As instituições credenciadas para a oferta de educação à distância poderão solicitar autorização, junto aos órgãos normativos dos respectivos sistemas de ensino, para oferecer os ensinos, fundamental e médio, à distância conforme § 4º do art. 32 da Lei nº 9.394, de 1996, exclusivamente para:

I - a complementação de aprendizagem; ou

II - em situações emergenciais.

Para oferta de cursos à distância dirigidos à educação fundamental de jovens e adultos, ensino médio e educação profissional de nível técnico, o Decreto n.º 5.622/05 delegou competência às autoridades integrantes dos sistemas de ensino de que trata o artigo 8º da LDB, para promover os atos de credenciamento de instituições localizadas no âmbito de suas respectivas atribuições.

Assim, as propostas de cursos nesses níveis deverão ser encaminhadas ao órgão do sistema municipal ou estadual responsável pelo credenciamento de instituições e autorização de cursos (Conselhos Estaduais de Educação) – a menos que se trate de instituição vinculada ao sistema federal de ensino, quando, então, o credenciamento deverá ser feito pelo Ministério da Educação.

### 2.1.6 A Educação Superior e Educação Profissional a Distância

No caso da oferta de cursos de graduação e educação profissional em nível tecnológico, a instituição interessada deve credenciar-se junto ao Ministério da Educação, solicitando, para isto, a autorização de funcionamento para cada curso que pretenda oferecer.

O processo será analisado na Secretaria de Educação Superior, por uma Comissão de Especialistas na área do curso em questão e por especialistas em educação a distância. O Parecer dessa Comissão será encaminhado ao Conselho Nacional de Educação.

O trâmite, portanto, é o mesmo aplicável aos cursos presenciais. A qualidade do projeto da instituição será o foco principal da análise. Para orientar a elaboração de um projeto de curso de graduação a distância, a Secretaria de Educação a Distância elaborou o documento Indicadores de qualidade para cursos de graduação a distância, disponível no site do Ministério para consulta. As bases legais são as indicadas no primeiro parágrafo deste texto.

### 2.1.7 A Pós-Graduação à distância

A possibilidade de cursos de mestrado, doutorado e especialização à distância foi disciplinada pelo Capítulo V do Decreto n.º 5.622/05 e pela Resolução nº 01, da Câmara de Ensino Superior-CES, do Conselho Nacional de Educação-CNE, em 3 de abril de 2001.

O artigo 24 do Decreto n.º 5.622/05, tendo em vista o disposto no § 1º do artigo 80 da Lei nº 9.394, de 1996, determina que os cursos de pós-graduação stricto sensu (mestrado e doutorado) a distância serão oferecidos exclusivamente

por instituições credenciadas para tal fim pela União e obedecem às exigências de autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento estabelecidos no referido Decreto.

No artigo 11, a Resolução nº 1, de 2001, também conforme o disposto no § 1º do art. 80 da Lei nº 9.394/96, de 1996, estabelece que os cursos de pós-graduação lato sensu a distância só poderão ser oferecidos por instituições credenciadas pela União.

Os cursos de pós-graduação lato sensu oferecidos à distância deverão incluir, necessariamente, provas presenciais e defesa presencial de monografia ou trabalho de conclusão de curso.

### 3 OBJETO DO TRABALHO

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

Qualificar os profissionais que desenvolvem atividades de atendimento ao público externo, para promover a melhoria da qualidade desenvolver o conceito de excelência no atendimento, através de técnicas inovadoras, tendências atuais e exercícios práticos, proporcionando um atendimento de qualidade a seus usuários.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Neste projeto de implementação de curso serão buscados atingir os seguintes objetivos específicos.

- Desenvolver técnicas de atendimento.
- Identificar quais as dificuldades e desafios na comunicação com os diferentes públicos.
- Refletir, avaliar e questionar as ações e procedimentos de atendimento.
- Planejar ações que garantam a satisfação dos usuários das unidades.

#### 3.3 JUSTIFICATIVAS

O curso de atendimento ao público na UFPR se faz necessário por entendermos que o serviço publico necessita dar a comunidade uma reciprocidade de serviços com qualidade, considerando-se principalmente que os recursos para a manutenção dos serviços são oriundos do recolhimento de impostos do cidadão.

O desenvolvimento desse trabalho é justificado a partir da premissa de que, em se tratando de serviço de atendimento em órgão público, é inadmissível ter o usuário saia do ambiente público insatisfeito pela má receptividade no atendimento dos serviços.

Proporcionando-se uma melhor visão do corpo técnico-administrativo da instituição quanto a necessidade da realização do bom atendimento ao público, estar-se-á aumentando durante curso a qualificação dos servidores nesta área, o que diretamente implicará numa maior atenção do corpo funcional quanto a atual exigência na excelência do atendimento ao público.

### 3.4 A QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Ainda considerando a percepção de se dar importância e foco no atendimento de forma a envolver os servidores em busca de satisfazer às expectativas do cliente, sendo possível retratar a possibilidade de evolução social do prestador de serviço público correspondendo com eficiência, motivação e satisfação às necessidades do público que procura pelos serviços públicos.

É possível levantar dificuldades e soluções para as mesmas, quanto ao trabalho prestado no serviço público para que o mesmo se torne agradável e eficiente, tanto para servidores como para usuários, embasado em informações e conhecimentos teóricos na área de gestão pública.

No estreitamento das relações da Universidade Federal do Paraná com a sociedade torna-se muito relevante o aprimoramento do atendimento ao público.

Em todas as atuações de uma instituição pública o atendimento ao público permite o contato direto com a realidade social, juntamente com suas dificuldades e anseios, representando um dos canais mais adequados à manutenção do zelo pela prestação dos serviços. É impossível imaginar qualquer atendimento ao público, seja em instituições públicas ou em organizações privadas, sem um mínimo padrão de qualidade.

O atendimento ao público é, pois, uma das tarefas mais importantes, na medida em que se constitui, muitas vezes, no primeiro contato do cidadão com a Universidade, sendo que determinadas falhas podem prejudicar a imagem da instituição, devendo, portanto, serem eliminadas.

### 3.4 O ATENDIMENTO NO SERVIÇO PÚBLICO

As IES têm passado por transformações tão profundas, que exigem a implantação de uma gestão mais participativa e de qualidade. No atual cenário em que muitas universidades e faculdades estão surgindo, a preocupação em oferecer um serviço de qualidade deve ser levado em consideração.

Segundo. Ferreira, (1996, p. 20):

“A administração voltada para o cidadão é um dos principais pressupostos do modelo de administração pública gerencial.”

Para que haja um serviço de qualidade de atendimento ao cidadão e melhoria da prestação de serviço público, em todos os setores, se faz necessária uma parceria com a educação, bem como uma qualificação dos trabalhadores de todas as áreas, fazendo com que a educação permaneça sempre com suas equipes capacitadas.

Esta parceria deve servir para preencher lacunas e transformar as práticas profissionais, sendo, portanto, uma estratégia fundamental para a recomposição das práticas de formação, atenção, gestão, formulação de políticas e controle social em todas as áreas, ou seja, em todos os setores públicos.

Paladini (2004) entende que a importância da qualidade é decorrente do objetivo básico de uma organização: sobreviver. No atual cenário em que muitas universidades e faculdades estão surgindo, a preocupação em oferecer um serviço de qualidade deve ser levado em consideração.

Qualidade é definida por Lobos (1991, p.18): "tudo aquilo que alguém faz ao longo de um processo para garantir que o cliente obtenha, exatamente, aquilo que deseja." Essa é a importância para onde devem estar direcionados as estratégias, para que se saiba quais são as suas expectativas que se referem aos serviços oferecidos. Como os serviços são prestados por pessoas que se situam na linha de frente de qualquer organização, o enfoque poderá se direcionar para as entidades que prestam serviços públicos.

### 3.5 QUALIDADE DO ATENDIMENTO

É dever da administração, no âmbito da oferta dos serviços públicos, tratar com dignidade o cliente-cidadão no exercício do Estado democrático. Mas também é do interesse do governo atender bem àquele, pois é nas filas e nos guichês das repartições públicas que o governo é julgado diariamente.

No setor privado o nível de qualidade dos serviços prestados, muitas vezes, influencia a população a cobrar, de forma rigorosa, qualidade nos serviços dos setores públicos. No entanto, o primeiro, desenvolve seus serviços com o intuito de auferir lucro, o que não ocorre na maior parte dos serviços no setor público.

Deming (1990, p.5), ao referir-se ao setor público, afirma: "Na maioria das repartições públicas, não há um mercado a ser buscado. Ao invés de conquistar um mercado, uma agência governamental deveria prestar de forma econômica, o serviço prescrito na legislação vigente. O objetivo deveria ser destacar-se por um serviço bem executado".

A princípio, os gestores públicos deveriam identificar as fragilidades do atendimento público, avaliar as aspirações do usuário e demonstrar o comprometimento e a preocupação da instituição em prestar serviços de qualidade. Dessa forma, é notório que o setor público ainda caminha a passos lentos para a qualidade em serviços, pois, além de oferecer resistência às mudanças necessárias, pouco se tem feito para agilizar e modernizar o serviço público, existindo apenas críticas.

## 4 METODOLOGIA

Inicialmente será realizada uma pesquisa bibliográfica sobre o tema da qualidade.

Em seguida, por meio de questionários específicos, será realizada pesquisa quantitativa junto aos servidores da UFPR, para avaliar o nível atual da qualidade dos serviços de atendimento ao público interno, identificando falhas e colhendo sugestões. Os procedimentos para a coleta de dados será através de questionário.

Ainda sobre os questionários é preciso esclarecer que este pode ser considerado, na compreensão de Lakatos e Marconi (2002, p. 65):

[...] um instrumento de coleta de dados constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito. O questionário apresenta vantagens como economia de tempo, obtém grandes números de dados, atinge maior número de pessoas simultaneamente, obtém respostas rápidas e precisas, há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato, há mais tempo para responder e em hora mais favorável.

Para a análise e interpretação dos dados será utilizada a técnica do levantamento de conteúdo da pesquisa.

### 4.1 AMOSTRAGEM

A amostragem é composta de 30 (trinta) técnico-administrativos do Setor de Tecnologia da Universidade Federal do Paraná, e que exercem suas funções, bem como utilizam os serviços oferecidos periodicamente.

Sendo que, devido aos tipos de serviços oferecidos, não houve distinção quanto à idade, grau de instrução ou tempo de serviço, e os profissionais que se utilizam dos serviços de igual modo, independentemente da idade, grau de instrução

e tempo de carreira, apenas foi registrado um campo onde o entrevistado marcou se pertencia ao sexo masculino ou feminino.

Dos 30 (trinta) participantes, 18 são do sexo feminino, enquanto 12 são do sexo masculino. Devido a não identificação dos envelopes e do questionário, foi utilizada o presente critério para verificação e análise das respostas obtidas.

## 4.2 MATERIAL

O questionário (Anexo 1) contém 13(quatorze) questões de múltipla escolha, de forma objetiva, com respostas direcionadas, sendo que era possível apenas a apresentação de uma resposta, entre 05 (cinco) alternativas oferecidas: Muito Bom; Bom; Regular; Ruim; ou Muito Ruim. As questões foram divididas em 03 (três) quesitos:

- a) Forma de atendimento;
- b) Grau de Competência da entidade;
- c) Avaliação dos serviços específicos;

Através deste questionário, gerou os gráficos a seguir apresentado, que permitirão analisar os percentuais de cada questão, e desta forma, identificar os pontos que apresentam maiores e menores índices de satisfação, possibilitando a entidade verificar quais ações (treinamento, aprimoramento dos sistemas) deverá oferecer público interno, a fim de aumentar o nível de satisfação.

### 4.2.1 Cortesia no trato pessoal

Neste item do questionário foi pesquisada qual a relação da educação e cordialidade no trato com o público, sendo constatado que 25% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.

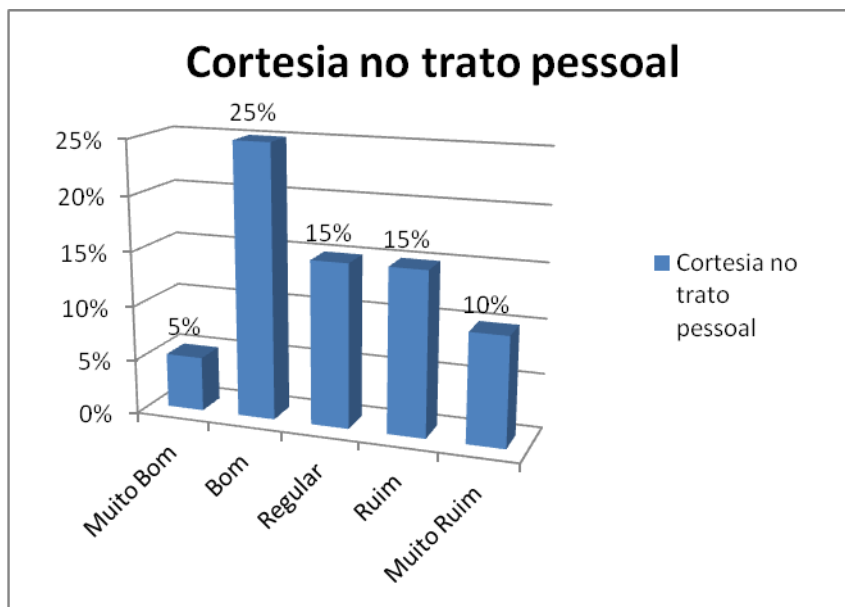


Gráfico 1 - Cortesia no trato pessoal

#### 4.2.2 Receptividade no atendimento

Neste item do questionário foi pesquisada qual a receptividade no atendimento ao público, sendo constatado que 35% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.

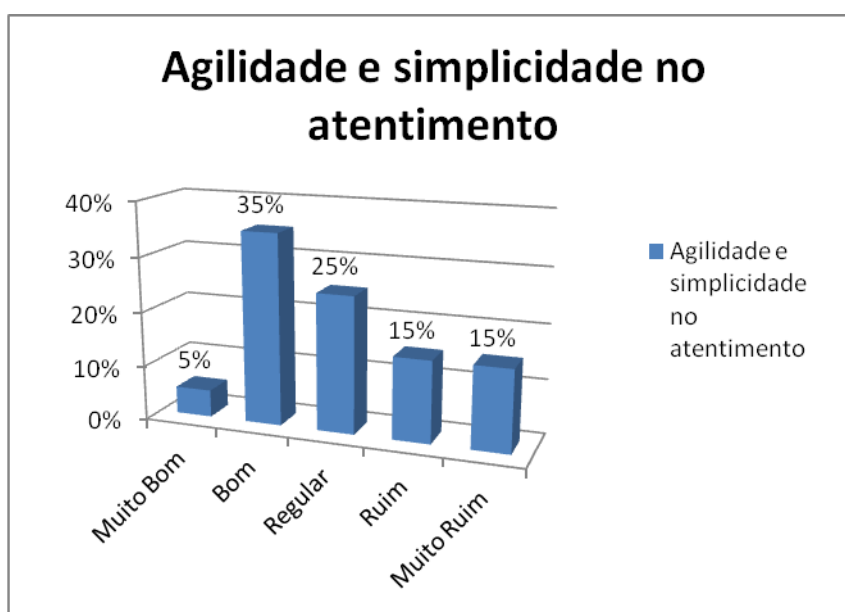


Gráfico 2 - Receptividade no atendimento

#### 4.2.3 Qualidade do atendimento oferecido

Neste item do questionário foi pesquisada qual a qualidade no atendimento oferecido ao público, sendo constatado que 40% dos pesquisados apontaram como regular esta relação.

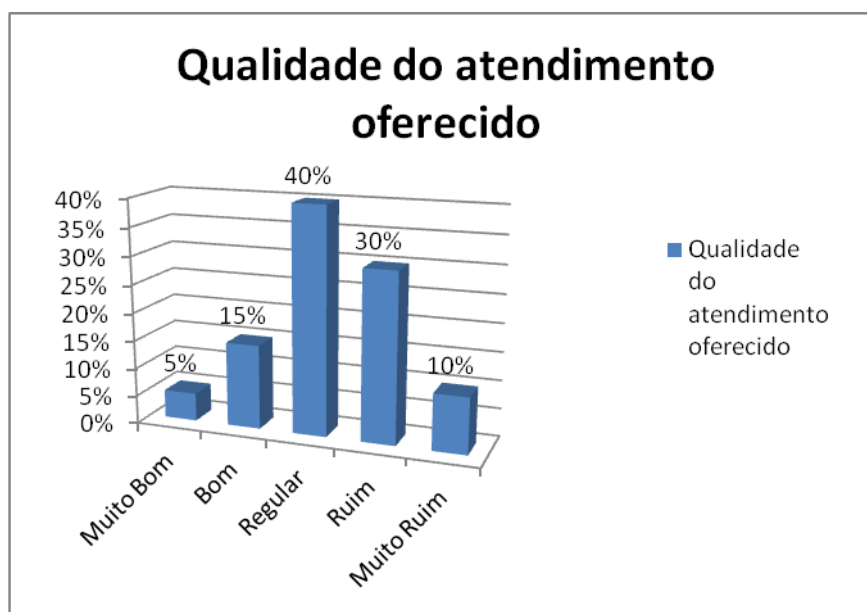


Gráfico 3 - Qualidade do atendimento oferecido

#### 4.2.4 Agilidade e simplicidade do atendimento

Neste item do questionário foi pesquisada qual a agilidade e simplicidade no atendimento ao público, sendo constatado que 35% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.

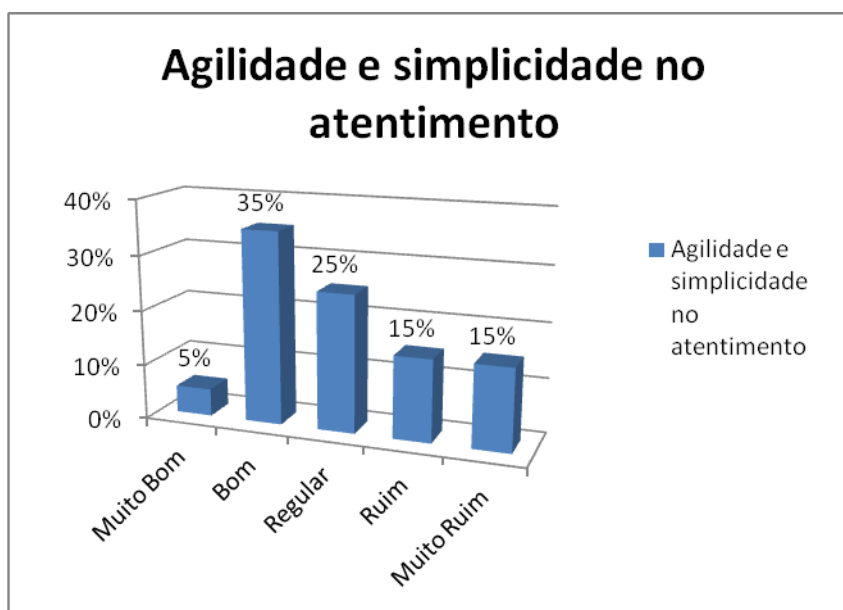


Gráfico 4 - Agilidade e simplicidade no atendimento

#### 4.2.5 Zelo e presteza do atendimento

Neste item do questionário foi pesquisada qual o zelo e presteza no atendimento ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.



Gráfico 5 - zelo e presteza

#### 4.2.6 Capacitação de pessoal

Neste item do questionário foi pesquisada a capacitação do pessoal no atendimento ao público, sendo constatado que 35% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.

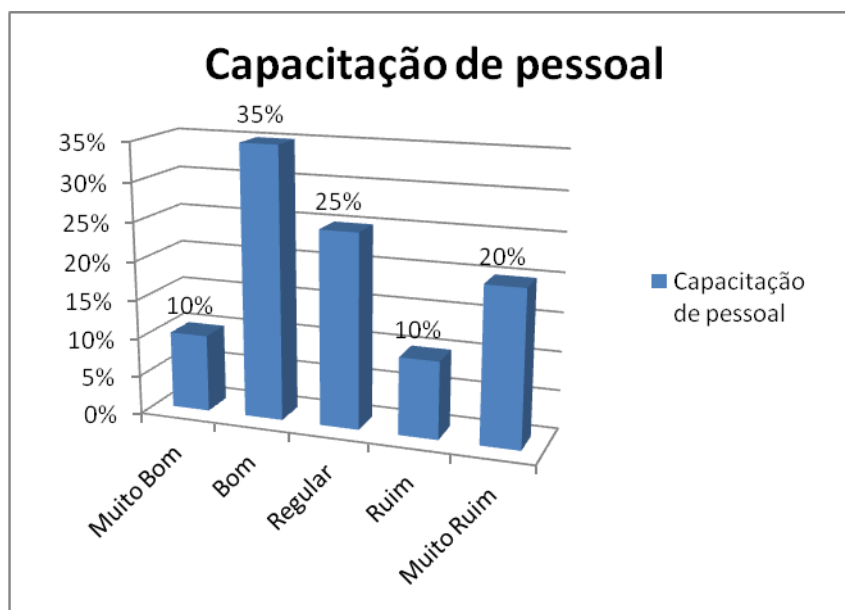


Gráfico 6 - Capacitação de pessoal no atendimento

#### 4.2.7 Adaptabilidade

Neste item do questionário foi pesquisada a adaptabilidade do pessoal no atendimento ao público, sendo constatado que 35% dos pesquisados apontaram como muito ruim esta relação.

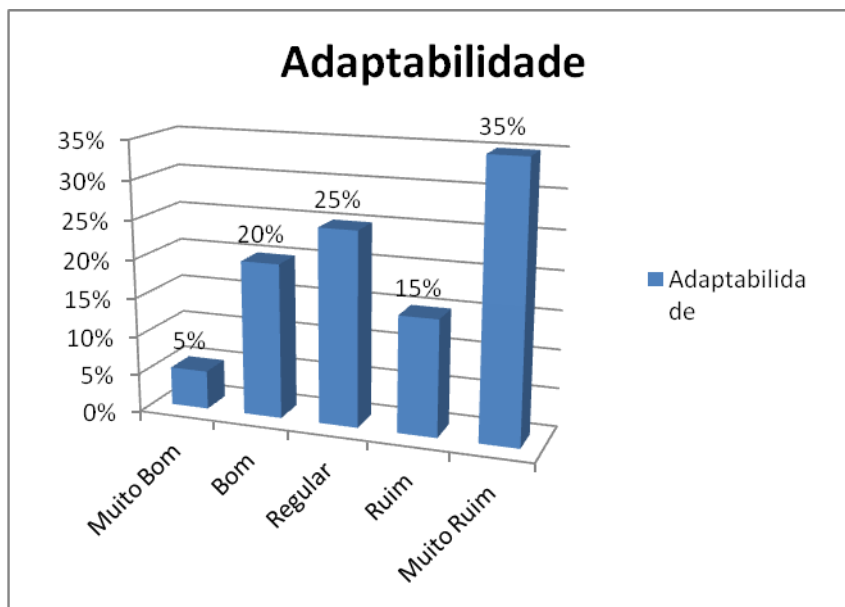


Gráfico 7 - Capacitação de pessoal na adaptabilidade

#### 4.2.8 Atualização e Inovação

Neste item do questionário foi pesquisada a atualização e inovação do pessoal no atendimento ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como boa esta relação.

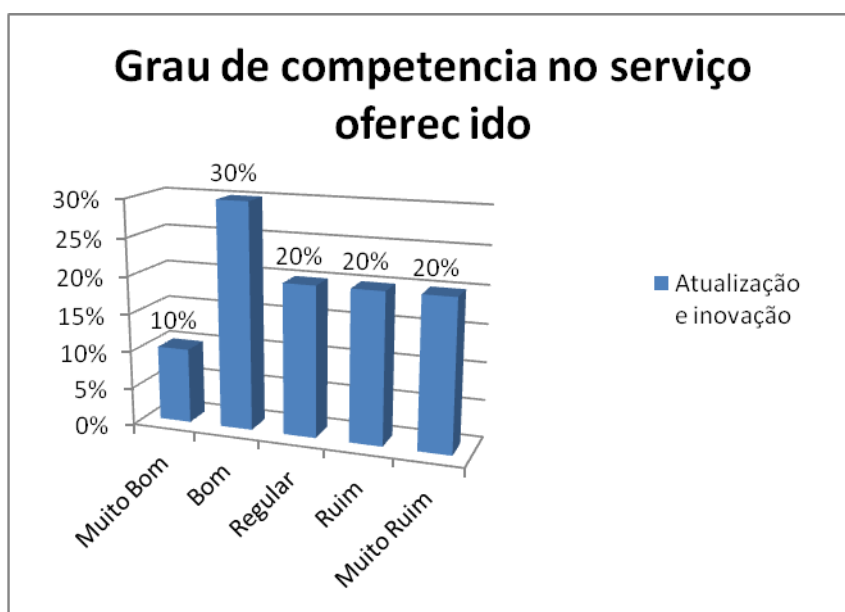


Gráfico 8 - Atualização e inovação

#### 4.2.9 Competencia dos serviços oferecidos

Neste item do questionário foi pesquisada a competência da entidade quanto ao atendimento ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como regular esta relação.

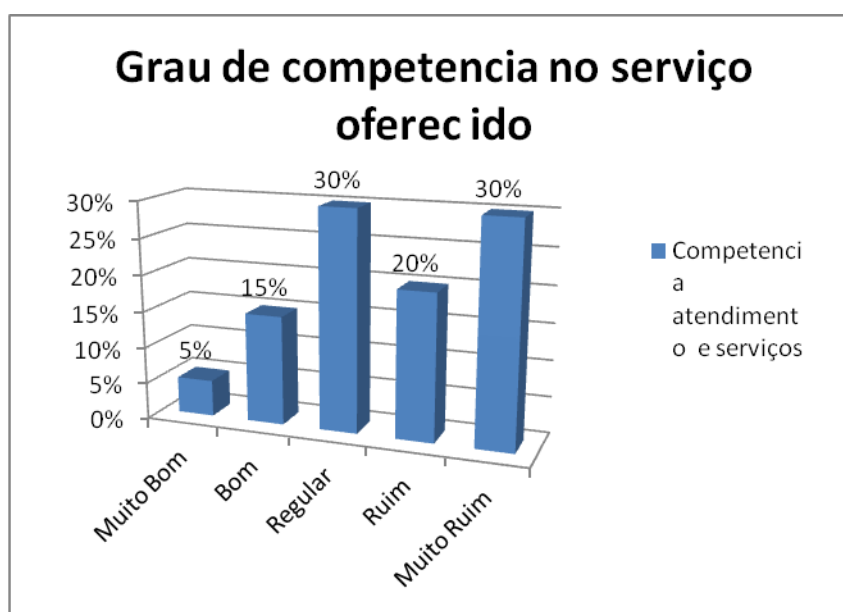


Gráfico 9 - competência dos serviços oferecidos

#### 4.2.10 Equipamentos disponíveis

Neste item do questionário foi pesquisada a disposição de equipamentos disponíveis na entidade ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como regular.

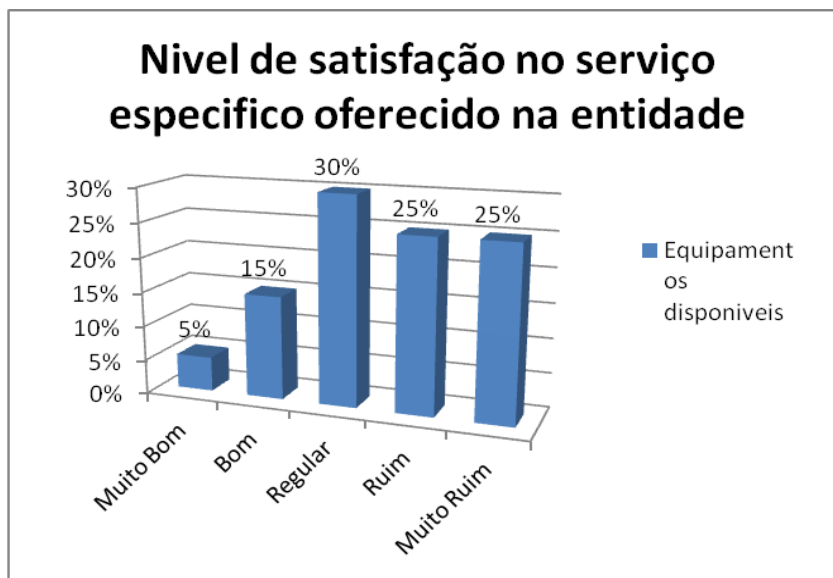


Gráfico 10 - equipamentos disponíveis

#### 4.2.11 Divulgação dos eventos

Neste item do questionário foi pesquisada a disposição de equipamentos disponíveis na entidade ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como regular.

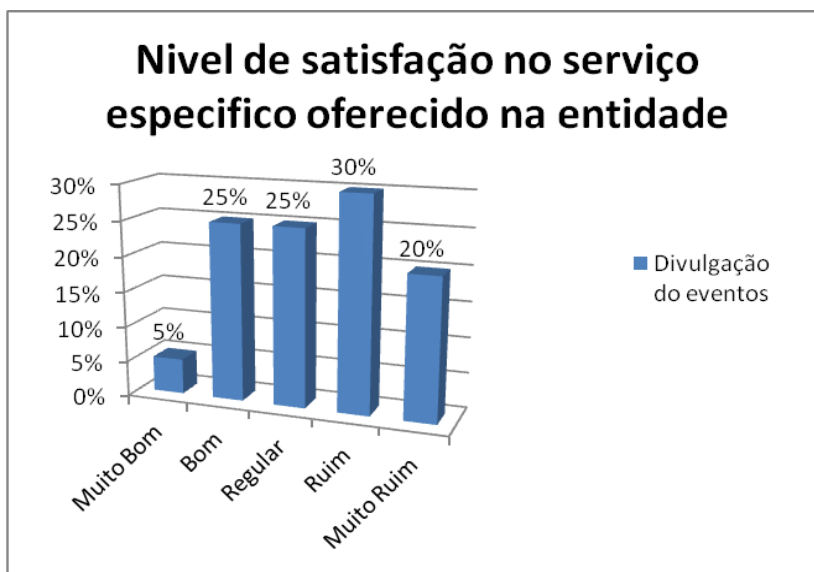


Gráfico 11 - divulgação dos eventos

#### 4.2.12 Tempo de atendimento telefone e pessoalmente

Neste item do questionário foi pesquisada a disposição de equipamentos disponíveis na entidade ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como regular.



Gráfico 12 - tempo atendimento telefone e pessoal

#### 4.2.13 Avaliação forma global serviços oferecidos

Neste item do questionário foi pesquisada a disposição de equipamentos disponíveis na entidade ao público, sendo constatado que 30% dos pesquisados apontaram como regular.



Gráfico 13 - Avaliação forma global de serviços oferecidos

## 5 PROJETO DIDÁTICO-PEDAGÓGICO

O projeto didático-pedagógico do curso de atendimento ao público na UFPR foi elaborado de acordo com o levantamento de dados de pesquisa, sendo este apresentado no documento Anexo 1.

### 5.1 Elaboração do projeto didático-pedagógico

O projeto didático-pedagógico da proposta para oferta do curso de atendimento ao público na UFPR está descrito através dos dados da seguinte ficha técnica.

#### 5.1.1 Identificação do curso

O curso de atendimento ao público na UFPR está identificado no plano do projeto do curso da seguinte forma:

#### 5.1.1.1 Carga horária total do curso

30 horas

#### 5.1.2 Justificativa

O curso de atendimento ao público na UFPR se faz justificado por considerarmos que o serviço público necessita de uma maior atenção ao corpo funcional.

#### 5.1.3 Público-alvo

Servidores técnico-administrativos da UFPR.

#### 5.1.4 Forma de divulgação da disciplina

Página da PROGEPE/UFPR

#### 5.1.5 Instituição executora

Universidade Federal do Paraná

#### 5.1.6 Local de realização do curso

- a) Atividades presenciais: Sala de aula da PROGEPE
- b) Atividades à distância: Utilização da plataforma MOODLE, sob domínio da CIPEAD/UFPR.

#### 5.1.7 Período de funcionamento do curso

Primeiro semestre de 2014

### 5.1.8 Número de vagas

40 vagas

### 5.1.9 Inscrição

A ser realizada na página da PROGEPE.

### 5.1.10 Conteúdo programático

- Módulo I – Gestão da qualidade

Tópico 1 : História da qualidade

Tópico 2 : Conceitos de qualidade

Tópico 3 : Objetivos da qualidade

Tópico 4 : Qualidade no serviço público

- Módulo II - Qualidade no atendimento do serviço público

Tópico 1 - Conhecendo o público

Tópico 2 - Regras Básicas de atendimento

Tópico 3 - Expectativas do cliente

Tópico 4 - Compromissos com o atendimento

### 5.1.11 Procedimentos didáticos

#### a) Sistema de comunicação

Disponibilização de conteúdos, acompanhamento de atividades e interação com os alunos ocorrerá através do Ambiente Virtual de Aprendizagem (MOODLE).

#### b) Modelo de Tutoria

A tutoria do curso será realizada por um tutor capacitado para atuar na modalidade a distância

#### c) Mídias

DVDs, Pen Drives, Data show, tela interativa, Computadores, Software livre AVA: Moodle, Rede WWW, Vídeos

#### d) Guias e Tutoriais

Material modular preparado por professor responsável didático do curso.

#### e) Material didático específico

O material didático estará disponibilizado no ambiente MOODLE em diferentes formatos (HTML, PDF, LINKS, etc.), conforme conteúdo a ser abordado. Também serão elaborados guias didáticos, por conteúdo, para orientar a leitura e desenvolvimento das atividades propostas a distância.

#### f) Previsão de período de ambientação

Os alunos regularmente matriculados no curso participarão de um momento inicial de ambientação no Ambiente Virtual de Aprendizagem – MOODLE, a ser estabelecido de acordo com o cronograma do mesmo.

g) Identificação do controle de frequência

- Atividades presenciais: Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento).
- Atividades a distância: Frequência mínima de 75% (setenta e cinco por cento).

5.1.12 Equipe Multidisciplinar

- N<sup>o</sup>. de professores: 1
- N<sup>o</sup>. de tutores: 1

5.1.13 Avaliação

A avaliação da aprendizagem dos alunos obedecerá aos objetivos específicos do curso.

a) Avaliação da aprendizagem ensino presencial

- Exercícios de fixação de conteúdos propostos pelo professor responsável pelo curso.
- Elaboração e apresentação individual de um trabalho final.

b) Avaliação da aprendizagem a distância

- Acesso ao material didático disponibilizado em cada módulo
- Participação nos fóruns
- Postagem de arquivos das tarefas requisitadas em cada módulo

c) Avaliação do Curso

- Avaliação da Instituição
- Através de avaliação por questionário ao final do curso.

d) Professor responsável

- PROGEPE

#### 5.1.14 Infraestrutura

Espaço Físico

Sala de aula e Laboratório da PROGEPE/UFPR.

## 7 CONCLUSÃO

O exercício pleno da cidadania, bandeira permanente de luta numa sociedade democrática, constitui-se em decisivo fator a provocar uma consistente mudança de mentalidade em todos aqueles que, de uma forma ou de outra, exercem enorme influência sobre o nosso destino, em quaisquer das instituições públicas brasileiras.

O objetivo deste projeto de final de curso é oferecer um curso na modalidade EaD, visando qualificar os profissionais para que desenvolvam atividades de atendimento ao público externo e interno, para promover a melhoria da qualidade, desenvolver o conceito de excelência no atendimento através de técnicas inovadoras, tendências atuais e exercícios práticos, proporcionando um atendimento de qualidade a seus usuários.

A Educação à Distância possibilita ao aluno a capacitação pela internet, na medida em que essa se mostra como uma ferramenta eficiente e eficaz. Ressalta-se ainda, que a utilização dessa modalidade, possibilita um aumento do interesse dos colaboradores no processo de capacitação, como também pode atingir um grande número de pessoas ao mesmo tempo e em diferentes locais. Destaca-se ainda a idéias de aprendizado disponível a qualquer hora, bem como a melhora na qualidade do produto e na satisfação das pessoas que passam a ter uma melhor compreensão do que estão fazendo, dentro da linha de produção como também a importância do seu trabalho dentro de todo o processo.

O instrumento de pesquisa utilizado possibilitou aos clientes internos avaliarem o atendimento, a competência da entidade e os serviços oferecidos pela mesma. Não houve obstáculos para o desenvolvimento deste trabalho, pois todos os participantes reconheceram a necessidade e a importância de se fazer à avaliação, permitindo desta forma, que se alcançasse o objetivo proposto.

O resultado em geral foi satisfatório, ou seja, prevaleceu o conceito Bom. No rol dos principais motivos geradores de insatisfação, encontram-se: o item

adaptabilidade e o item atualização e inovação dos equipamentos disponíveis que fazem parte dos serviços oferecidos.

Para a melhoria destes itens, algumas sugestões serão feitas: em relação a adaptabilidade sugere-se a realização de treinamentos periódicos dos funcionários a fim de melhor capacitá-los no atendimento e domínio de soluções, prepará-los para que consigam se ajustar as mudanças e ainda atualizá-los dentro de suas funções, pois a constante atualização do funcionário, em seu local de trabalho, promove sua transformação, gerando comportamentos e atitudes positivas em consonância com as metas e diretrizes da organização.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, LDB. Lei 9394/96. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Disponível em < [www.mec.gov.br](http://www.mec.gov.br)>. Acesso em: 20. Set. 2012.

DEMING, W.E. **Qualidade: a revolução da administração**. Rio de Janeiro: Saraiva, 1990

FERREIRA, C. M. M. **Crise e reforma do Estado: uma questão de cidadania e valorização do servidor**. Revista do Serviço Público. ENAP. Brasília. Ano 47, n. 3. Set-dez 1996. Disponível em: <<http://www.http://empreende.org.br/pdf/Estado/Crise%20e%20Reforma%20do%20Estado.pdf.html>>. Acesso em> 12 set. 2012.

FERREIRA, M. C. **Serviço de Atendimento ao Público: O que é ? Como analisá-lo? Esboço de uma Abordagem Teórico-Methodológica em Ergonomia**. Disponível em: <<http://ergopublic.com.br/arquivos/1252861836.07-arquivo.pdf.html>>. Acesso em: 15 set. 2012.

LAKATOS, Eva M. ; MARCONI, Marina de A. **Técnicas de pesquisa**. 5 ed. São Paulo: Atlas. 2002

LOBOS, J.. **Qualidade através das pessoas**. São Paulo: Câmara Brasileira do livro, 1991.

PALADINI, E. P. **Gestão da qualidade: teoria e prática**. 2. ed. São Paulo: Atlas 2004.

RIANO, M. B. R. **La evaluación em Educación a distancia** In Revista Brasileira de Educação a Distância. Rio de Janeiro. Instituto de Pesquisas Avançadas. Ano IV, N° 20 1997. P 19-35.

TELECURSO 2000. **Histórico do Ensino a Distância**. Disponível em: <<http://www.vestibular.brasilecola.com/ensino-distancia/historia.html>>. Acesso em: 17 mar. 2013.

VASCONCELOS, S. P. G. de. **Educação à Distância: histórico e perspectivas**. Disponível em: <<http://www.filologia.org.br/viiiifelin/19.html>>. Acesso em: 27 mar. 2013.

## ANEXOS

### ANEXO 1 - Questionário de Avaliação

Prezado (a) servidor (a), sua opinião é muito importante para nós, por favor, responda as questões abaixo com a máxima sinceridade, para que possamos aprimorar cada vez mais os nossos serviços e oferecer-lhe os serviços que melhor satisfaçam suas necessidades.

Ressaltamos que suas respostas serão mantidas em absoluto sigilo e anonimato.

Sexo:  Masculino  Feminino

a) Com referência ao atendimento oferecido como você classifica nossa forma de trabalho, nos itens a seguir.

1. Em relação à Cortesia no trato pessoal (Educação/Cordialidade):

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

2. Com referência a Receptividade no atendimento:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

3. Quanto a Qualidade do atendimento oferecido:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

4. A agilidade e simplicidade no atendimento têm se demonstrado?

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

5. Em relação ao zelo e presteza no atendimento:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

b) Em relação ao grau de competência quanto aos serviços oferecidos como você os classifica?

6. Capacitação de pessoal (Demonstram conhecimento sobre os serviços oferecidos?)

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

7. Adaptabilidade (Capacidade de se ajustar às situações e circunstâncias para melhor atender seus pedidos?)

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

8. Atualização e Inovação (Visa identificar se a entidade tem demonstrado atualização, renovação e inovação dos serviços oferecidos)

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

9. De forma global como você classifica a competência da entidade quanto ao atendimento e serviços oferecidos?

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

c) As questões a seguir têm por finalidade verificar o nível de satisfação em relação aos serviços específicos oferecidos pela entidade.

10. Equipamentos Disponíveis:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

12. Divulgação dos comunicados e eventos:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

13. Tempo de atendimento (telefone/pessoalmente/etc) – (tempo de espera):

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

14. Avalie de forma global os serviços oferecidos pela entidade:

Muito Bom  Bom  Regular  Ruim  Muito Ruim

## ANEXO 2 - PROJETO DIDÁTICO-PEDAGÓGICO

Identificação:

Curso de Atendimento ao Público na UFPR

Público-alvo:

Técnicos-administrativos da UFPR

Forma de divulgação do curso/disciplina:

Internet

Instituição executora:

Universidade federal do Paraná

Local de realização do curso/disciplina:

Setor de Tecnologia da UFPR

Período de funcionamento do curso/disciplina:

Março/2014

Número de vagas:

40 vagas

Inscrição, seleção e matrícula:

Conteúdo programático:

Material didático:

Sistema de Comunicação:

Internet; plataforma moodle

Equipe Multidisciplinar:

Tutores

Professores

Avaliação:

Envio de tarefa

Fórum

Prova presencial

Infraestrutura:

Rede de computadores

Sala multimídia

Microcomputadores