

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

MARCELO MARQUES

CURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE A  
DISTÂNCIA PARA SERVIDORES DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

CURITIBA

2013

MARCELO MARQUES

CURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE A  
DISTÂNCIA PARA SERVIDORES DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DA  
UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ

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 a obtenção do título de Especialista em Educação a Distância.

Orientador: Prof<sup>a</sup>. Edmar Almeida de Macedo

CURITIBA

2013

Dedico esta monografia à minha esposa e filhos, e a todos os colegas que apoiaram e incentivaram a realização dessa especialização.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço o apoio dos colegas de trabalho, familiares e principalmente à Universidade Federal do Paraná, representada nesta oportunidade pela Coordenação de Integração de Políticas de Educação a Distância (CIPEAD) e pela Pró-Reitoria de Gestão de Pessoas (PROGEPE), pelo incentivo prestado na busca contínua pela qualificação de seu quadro de servidores.

*“Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo”.*

*Paulo Freire*

## RESUMO

Este trabalho tem como objetivo, fornecer subsídios teóricos e práticos e propor a realização de curso de capacitação em qualidade no atendimento aos clientes para servidores do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná. A motivação para a realização deste trabalho surgiu da necessidade percebida através do convívio diário nos corredores do maior hospital do Paraná e um dos maiores do sul do Brasil. No dia-a-dia é possível perceber situações que ocorrem neste hospital relacionadas ao atendimento prestado aos seus usuários (clientes) pelos servidores e demais colaboradores que lá exercem suas atividades laborais. Dentro da proposta, foi possível analisar a maneira como esses usuários são tratados e a qualidade ofertada aos mesmos no que tange a prestação solidária de informações, eficiência na comunicação, auxílio e esclarecimentos necessários. A partir desta percepção, que deixou clara a necessidade de qualificar melhor os profissionais que atendem diretamente esses usuários, o passo seguinte foi buscar a melhor maneira de realizar a proposta do curso. A preferência de escolha por um curso a distância se deu por diversas razões, entre elas, a falta de motivação dos servidores em abrir mão do tempo livre para frequentar um curso presencial, mesmo que esse tenha uma carga horária muito pequena; o custo elevado para alocação de recursos humanos e materiais; inflexibilidade de tempo para o cursando estudar. Além disso, o fator preponderante na escolha dessa modalidade para a realização do curso se deu por meio da própria Universidade Federal do Paraná, com estrutura consagrada e reconhecida na formação e capacitação de profissionais, através de seu ambiente virtual de aprendizagem (AVA) Moodle. Através do ambiente virtual Moodle, o estudante que não pode frequentar um curso presencial, pelos motivos mais variados, tem maior tempo de estudo, de forma flexível e oportunidade de acompanhar as aulas em casa ou em lugar que ele melhor preferir, inclusive via tablet ou aplicativos de informática. Entre inúmeras outras vantagens, os participantes do curso poderão trabalhar de acordo com as suas próprias necessidades e concentrarem-se nos conteúdos que realmente precisam ou que têm que aprender. Deste modo, o processo de aprendizagem é melhorado, enquanto a motivação e a memória são aperfeiçoadas. O resultado esperado com a realização deste curso de capacitação é o aperfeiçoamento dos conhecimentos e habilidades no atendimento ao público, sensibilidade, eficiência e eficácia na comunicação, clareza e objetividade no atendimento, cordialidade, sensibilidade e ética profissional. A metodologia a ser aplicada baseia-se nos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância, do Ministério da Educação e nos regulamentos internos da Universidade Federal do Paraná e trará em seu escopo introdução aos conceitos de qualidade em atendimento, noções de ética e postura profissional, desenvolvimento de comunicação eficaz, formas e métodos que impulsionam a melhoria nas relações interpessoais, formas de negociações pró-ativas e produtivas, administração de conflito com o cliente. Se a proposta do curso for aprovada se faz necessária a elaboração de um plano de ação para construção da imagem positiva e eficácia da seção, conhecendo as vertentes e áreas do Hospital de Clínicas, bem como seu corpo funcional. Sob a ótica institucional, há a diversificação e ampliação da oferta de cursos.

Palavras-chave: cliente, curso, qualidade, servidor.

## ABSTRACT

This paper aims to provide theoretical and practical subsidies and propose to take a training course in quality in customer service for servers, Hospital de Clinics, Federal University of Paraná. The motivation for this work arose from a need perceived through daily contact in the hallways of the largest hospital of Paraná and one of the largest in southern Brazil. In day-to-day you can see situations that occur in this hospital-related care provided to its users (clients) for servers and other employees who perform their work activities there. In the proposal, it was possible to analyze how these users are handled and the quality offered to them when it comes to caring provision of information, efficient communication, assistance and clarification needed. From this insight, which made clear the need to better qualify the professionals who directly serve these users, the next step was to seek the best way to accomplish the course proposal. The preferred choice for a distance learning course is given for several reasons, among them the lack of motivation of the servers to give up free time to attend a classroom course, even that has a workload too small, the high cost allocation of human and material resources; inflexibility of time for attending school. Moreover, the most important factor in choosing this mode for taking the course was through the very Federal University of Paraná, with structure recognized and enshrined in the training of professionals, through their virtual learning environment (VLE) Moodle. Through Moodle virtual environment, the student who can not attend a classroom course, the reasons most varied, most have study time, flexibly and opportunity to follow the lessons at home or place it better to prefer, including via tablet or computer applications. Among many other advantages, the course participants will be able to work according to their own needs and concentrate on the contents they really need or have to learn. Thus, the learning process is improved, while the motivation and memory are enhanced. The expected result with the completion of this training course is to update knowledge and skills in customer service, sensitivity, efficiency and effectiveness in communication, clarity and objectivity in care, warmth, sensitivity and professional ethics. The methodology to be applied based on the Benchmarks of Quality for Distance Education, the Ministry of Education and the internal regulations of the Federal University of Parana bring in scope introduction to the concepts of service quality, notions of ethics and professional behavior, development effective communication, ways and methods that drive improvement in interpersonal relationships, forms of negotiations proactive and productive conflict management with the client. If the proposal is approved course is required to draw up an action plan to build the positive image and effectiveness of the section, knowing the aspects and areas of the Clinical Hospital and its staff. Under the institutional perspective, there is the diversification and expansion of course offerings.

Key-words: client, travel, quality, server.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

QUADRO 1 .....	8
QUADRO 2 .....	12
QUADRO 3 .....	14
QUADRO 4 .....	25

## **LISTA DE SIGLAS**

**AVA** – Ambiente Virtual de Aprendizagem

**CEP** – Centro de Estudos de Pessoal

**EaD** – Educação a Distância

**IFEs** – Instituições Federais de Ensino

**ISO** – International Organization for Standardization, ou Organização Internacional para Padronização

**IUB** – Instituto Universal Brasileiro

**LDB** – Lei de Diretrizes de Base

**MEC** – Ministério da Educação e Cultura

**PLAGEDER** - Planejamento e Gestão para o Desenvolvimento Rural

**SIAD** – Sistema Integrado de Administração

**UAB** – Universidade Aberta do Brasil

**UFMT** – Universidade Federal do Mato Grosso

**UFPR** – Universidade Federal do Paraná

**UFRGS** – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

**UFSC** – Universidade Federal de Santa Catarina

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>1</b>
<b>2. O ENSINO A DISTÂNCIA (EAD).....</b>	<b>3</b>
2.1. Algumas Concepções de EaD.....	3
2.2. A Evolução da Educação a Distância.....	4
2.3. A Trajetória da Educação a Distância no Brasil .....	6
2.4. Características da EaD .....	8
2.5. Ensino Presencial e Ensino a Distância .....	10
2.6. Modelos e Propostas para Cursos a Distância .....	12
<b>3. QUALIDADE NO ATENDIMENTO.....</b>	<b>14</b>
3.1. A Rotina do Trabalho Diário.....	15
3.2. O Atendimento ao Público .....	16
3.3. A Excelência no Atendimento .....	17
3.4. Subsídios que Justificam a Proposta .....	19
<b>4. METODOLOGIA E PROPOSTA DO CURSO .....</b>	<b>22</b>
4.1. Proposta Pedagógica.....	23
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>29</b>

## 1. INTRODUÇÃO

Em várias áreas do conhecimento temos percebido que a evolução da humanidade tem sido influenciada pela necessidade de facilitar o trabalho produtivo e melhorar as condições de vida do homem, exigindo dele uma investida árdua na ampliação de seus conhecimentos.

Com o objetivo de vencer todos os tipos de obstáculos e adversidades da natureza, o homem vem desenvolvendo instrumentos, ferramentas e métodos de trabalho que facilitem a sua sobrevivência, denominados de tecnologia.

Portanto, desde os primórdios a tecnologia tem acompanhado o homem nas mais diversas fases evolutivas, principalmente na era do capitalismo e com aplicação mais efetiva nas áreas da economia, impulsionando o comércio com a melhoria dos fatores de produção.

No campo da educação, a influência no uso de aprimoramento e uso de tecnologia seguiu a mesma sistemática adotada nos modelos de produção, principalmente a produção em massa, evidenciada no período fordista e pós-guerra, permeada por modelos teóricos advindos de áreas como sociologia, economia, antropologia e a psicologia (BELLONI, 2008).

De lá para cá muita coisa mudou. Nas áreas da medicina, física, engenharia e no cotidiano das pessoas, a tecnologia vem evoluindo e transformando como nunca a forma de agirmos, de pensarmos e de interagirmos.

A inserção em massa do computador e das mídias digitais aliada à internet, no início da década de 1990, trouxe para as pessoas maior conforto e facilidade na realização de atividades simples como a compra de um produto ou serviço sem a necessidade de sair de casa.

Mais recentemente, as tecnologias com acesso portátil como celulares multi-funções, *notebooks*, *iPads*, *iPhones*, *tablets*, etc., trazem informações quase que instantaneamente ao acontecimento dos fatos, além de promoverem todo tipo de entretenimento com um vasto leque de aplicativos.

Dessa forma, o ensino convencional teve que se adaptar a nova realidade e os educadores tiveram que repensar a forma de ensinar, utilizando-se dos métodos convencionais aliados às novas tecnologias.

Assim, o ensino a distância vem ganhando espaço e conquistando um lugar que muitos viam como inadmissível a um tempo atrás.

O objetivo desse trabalho é utilizar as novas tecnologias já consagradas em cursos na modalidade a distância para elaborar um projeto de curso de capacitação com o intuito de suprir as necessidades dos servidores do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná, observadas através de ações e análises de dados previamente levantados.

Ao final do trabalho, espera-se apresentar claramente e passo-a-passo todo o cronograma do curso desde o seu início, além da metodologia que será utilizada, material didático, tipos de mídias e estrutura necessária para que o mesmo possa ser implementado e ofertado ao público-alvo.

## 2. O ENSINO A DISTÂNCIA (EaD)

Desde o início da primeira “turma” de Ead, da *Open University* inglesa, no ano de 1971, o assunto ganhou relevância e notoriedade, produzindo-se uma literatura abundante, além de redundante.

Muitas definições sobre o tema foram formuladas e remoldadas de acordo com a evolução sugerida com o passar do tempo e das novas concepções que surgiram do advento tecnológico.

### 2.1. Algumas Concepções de EaD

Segundo George Dohmen (1967), a Educação a Distância é:

"[...] uma forma sistematicamente organizada de auto-estudo, onde o aluno se instrui a partir do material que lhe é apresentado; onde o acompanhamento e a supervisão do sucesso do aluno são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível a distância, através da aplicação de meios de comunicação capazes de vencer essa distância, mesmo que seja grande. O oposto da educação a distância é a educação direta ou educação face-a-face: um tipo de educação que tem lugar com o contato direto entre professores e alunos".

Para Michael Moore (1972):

"O ensino a distância é o tipo de método de instrução em que as condutas docentes acontecem à parte das discentes, de tal maneira que a comunicação entre o professor e o aluno se possa realizar mediante textos impressos, por meios eletrônicos, mecânicos ou por outras técnicas".

De acordo com M. L. Ochoa (1981):

"Um sistema baseado no uso seletivo de meios instrucionais, tanto tradicionais quanto inovadores, que promovem o processo de auto-aprendizagem, para obter objetivos educacionais específicos, com um potencial de maior cobertura geográfica que a dos sistemas educativos tradicionais - presenciais".

Jaime Sarramona (1991) define que a "Educação a distância é uma metodologia de ensino em que as tarefas docentes acontecem em um contexto distinto das discentes, de modo que estas são, em relação às primeiras, diferentes

no tempo, no espaço ou em ambas as dimensões ao mesmo tempo".

No que tange uma abordagem mais complexa, evidente no atual contexto, a definição de Lorenzo Garcia Aretio (1994) parece ser mais abrangente. Para o autor, o ensino a distância é:

"[...] um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal, na sala de aula, de professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos alunos".

Neder (2003), após analisar diferentes definições de Ead existentes na literatura, pôde constatar que a Educação a Distância é vista como modelo pedagógico que utiliza a tecnologia de comunicação de modo maciço e bidirecional, utilizando-se de recursos específicos para promover a instrução.

Como se pode observar, a educação a distância pode ser entendida como a concepção de ensinar única e imutável do ponto de vista pedagógico, como acontece no ensino presencial. A diferença está na metodologia aplicada à concepção "a Distância", com métodos instrucionais adaptados à realidade de uma aprendizagem centrada no aluno.

Nessa linha, Peters (2006) destaca que ao longo de sua história a didática da EaD foi caracterizada pelo desenvolvimento de estratégias, métodos e metodologias capazes de transpor a distância, vista como o obstáculo a ser vencido.

A sociedade atual vislumbra um novo momento, uma nova concepção no modo de educar, de ensinar, que tem a tecnologia como aliada e ao mesmo tempo como desafio na estruturação de novos paradigmas.

## **2.2. A Evolução da Educação a Distância**

A Educação a Distância (EaD) nasceu da necessidade de se ofertar cursos de qualificação profissional à pessoas que de alguma forma, não tiveram a oportunidade de acesso ao ensino tradicional presencial.

Inicialmente se deu através de uma pequena ação voltada a uma grande fatia da população feminina da cidade de Boston, no ano de 1728 para evoluir até os

dias de hoje.

Com o advento da tecnologia da informação e da comunicação, foi possível agregar métodos participativos muito eficientes, trazendo inúmeras possibilidades de cursos em alto nível de conhecimento técnico, graduação e pós-graduação.

Independentemente da escolha do método, a essência da Ead continua sendo praticamente a mesma do século XVIII: oferecer cursos de qualidade para pessoas que dispõem de pouco tempo para estudar e que, portanto, necessitam de horários alternativos, dificuldade para se locomover aos grandes centros e grandes distâncias geográficas. Além disso, as ações deixam de ser centradas no professor, através das aulas expositivas e passam a ser centradas no aluno que deve ter a competência de buscar o conhecimento que está sendo transmitido.

Podemos observar que a prática da Educação a Distância se desenvolveu, através dos tempos, por meio de métodos educativos consagrados associados às ferramentas disponíveis em cada época, sendo aplicados conforme a exigência ou demanda próprias dessas épocas.

Um breve histórico nos remete aos tempos em que o conceito de Educação a Distância se resumia ao estudo de nível técnico profissionalizante oferecido pelas tradicionais escolas de ensino por correspondência, através das quais uma grande parcela de indivíduos puderam aprender um ofício e utilizar-se desses na busca de inserção no mercado de trabalho.

No princípio, a Educação a Distância baseava-se exclusivamente na aplicação do ensino através de conteúdos previamente elaborados e transferidos aos estudantes por correspondência. Essa forma, inclusive, aparece no primeiro relato histórico considerado pelos estudiosos acerca desse tipo de modalidade de estudo, quando Caleb Philips anunciou através da Gazeta de Boston, em 20 de março de 1728, aulas de taquigrafia por correspondência (Nunes, 2009).

Nessa forma de EaD a interação entre aluno e professor era praticamente inexistente devido ao lapso de tempo que levava para que as correspondências chegassem às mãos do professor, esse avaliava os resultados e em seguida desse o *feedback* ao aprendiz. Naturalmente, esse era o único meio disponível na época e mesmo com todas as dificuldades os alunos podiam receber os conteúdos instrucionais necessários para desenvolver sua aprendizagem. De lá para cá muita coisa mudou, mas a sua maioria relacionada aos meios necessários, dos quais a tecnologia teve papel central tanto como facilitador, como propulsor da idéia de

oferecer ambientes através de mídias cada vez mais sofisticadas para a prática do ensino a Distância.

O Ensino a Distância sofreu, nesses vários períodos de evolução, muitas transformações no que tange às técnicas aplicadas, agregando um conjunto de métodos pedagógicos associados à evolução tecnológica disponível em cada período.

Com relação aos métodos pedagógicos, esses acompanharam a evolução por meio da concepção de ensino presencial e de algumas situações específicas, como falta de tempo para estudar, grandes distâncias e a necessidade de se especializar para não ficar fora do mercado de trabalho.

Assim, a partir do século XX a Ead consolida essa imagem e conquista espaço na Europa, Ásia e América do Norte, através de grandes centros universitários que, além de oferecer ensino de qualidade, realizam convênios com outras universidades já reconhecidas e com empresas públicas e privadas.

### **2.3. A Trajetória da Educação a Distância no Brasil**

No Brasil, a Ead inicia sua trajetória ainda no século XX, mas somente no final deste período (1996) é que o país consolida a modalidade, principalmente no que tange à sua regulamentação através da LDB e, posterior a esta, do surgimento das várias escolas voltadas ao ensino a distância.

Para Saraiva (1996), o plano sistemático de educação por radiodifusão, criado por Roquete-Pinto em 1922 com o objetivo de ampliar o acesso educacional, é considerado como marco inicial da EaD no Brasil.

Porém, segundo a autora, foi a partir da década de 60 que surgem os primeiros indícios de programas de Ead, com o Programa Nacional de Teleducação (Prontel), criado pelo Ministério da Educação e Cultura com o objetivo de coordenar e apoiar a teleducação no Brasil. Após alguns anos este órgão foi substituído pela Secretaria de Aplicação Tecnológica (Seat) que também foi extinta (SARAIVA, 1996).

Em 1992 foi criada a Coordenadoria Nacional de Educação a Distância na estrutura do MEC e, a partir de 1995, a Secretaria de Educação a Distância a qual coordenou vários projetos que apontam a trajetória dessa modalidade de ensino no

Brasil, como o Centro de Estudos de Pessoal (CEP), utilizado pelo exército brasileiro para oferecer cursos por correspondência para oficiais; o Instituto Monitor e o Instituto Universal Brasileiro (IUB), fundados respectivamente em 1939 e 1941 são considerados pioneiros no nosso país; o Projeto Minerva, transmitido pela Rádio MEC e com apoio de material impresso e multimídia, permitindo na época que a milhares de pessoas realizassem seus estudos básicos.

Além desses, outros projetos como o Informações Objetivas Publicações Jurídicas (IOB), o Projeto Saci e o Experimento Educacional do Rio Grande do Norte (Exern) tiveram relevante papel para alavancar a crescente demanda por cursos na modalidade a distância.

Os métodos utilizados também sofreram modificações e foram sendo moldados de acordo com o nível de qualidade exigido, seja uma qualificação técnica, graduação e pós-graduação. Desses, podemos citar as aulas com transmissão via satélite, em salas de aula virtuais e possibilidade de interação com colegas e professores; aulas previamente gravadas; ambientes virtuais de aprendizagem com grande interatividade entre alunos, professores e tutores, através de *chats*, fóruns de debates e vídeo-conferências. Há também a possibilidade de agregar vários métodos, os chamados métodos mistos.

O quadro 1 mostra a evolução da EaD no Brasil, desde sua implantação até a criação da Universidade Aberta do Brasil:

Ano	Evento
1904	Cursos por correspondência, pagos, oferecidos por escolas internacionais, que eram instituições privadas.
1923	Instalação da Rádio-Escola Municipal no Rio de Janeiro por Edgard Roquete- Pinto. Os alunos tinham acesso prévio a folhetos e esquemas de aulas. Utilizava-se também correspondência para contato com os alunos.
1939	Surgimento do Instituto Universal Brasileiro, em São Paulo.
1941	Primeira Universidade do Ar, que durou 2 anos.
1947	Nova Universidade do Ar, patrocinada pelo SENAC, SESC e emissoras Associadas.
1961/65	Movimento de Educação de Base (MEB) – A Igreja Católica e o Governo Federal utilizavam um sistema radioeducativo: educação, conscientização, politização, educação sindicalista.
1970	Projeto Minerva – convênio entre a Fundação Padre Landell de Moura e a Fundação Padre Anchieta para a produção de textos e programas.
1972	Envio, à Inglaterra, pelo Governo Federal, de um grupo de educadores tendo à frente o Conselheiro Newton Sucupira: o relatório final marcou uma posição reacionária às mudanças no sistema

	educacional brasileiro, colocando um grande obstáculo à implantação da Universidade Aberta e a Distância no Brasil.
Década de 70	Programa de Educação Supletiva a Distância da Fundação Roberto Marinho, para 1º e 2º graus.
1990	Lançamento, pelo Ministério da Educação e a Fundação Roquete Pinto, através da TV Educativa, de “Um Salto para o Futuro”, destinado à reciclagem e ao aperfeiçoamento de professores.
1992	Criação da Universidade Aberta de Brasília (Lei 403/92).
1994	Primeiro curso superior a distância – Impressos e polos presenciais – UFMT.
1995	Disseminação de redes (Internet).
1996	Redes de videoconferência e criação dos ambientes virtuais de aprendizagem. Implantação dos mestrados a distância na UFSC.
1996	Reconhecimento da validade da EaD para o ensino superior pela Lei de Diretrizes de Bases (LDB).
1997	Surgimento do conceito de Universidade Virtual (proximidade entre os participantes, mediada pelas tecnologias de informação e comunicação).
1999	Primeiros credenciamentos do MEC para Instituições de Ensino Superior que oferecerem cursos a distância.
1999	Universidade Virtual do Centro-Oeste.
2000	Consórcios estaduais (MG, RS, SC, etc.) e RICESU (Rede das instituições católicas de ensino superior).
2001	CEDERJ – Consórcio Universidade Virtual do RJ.
2001/02	Surgimento de novos modelos para a EaD via satélite com polos. IES paranaenses.
2005	Criação da Rede REGESD – Rede Gaúcha de Ensino Superior a Distância, que oferecerá cursos de licenciatura a distância.
2005	Criação da Universidade Aberta do Brasil (UFES - MEC).
2007	Implantação do curso PLAGEDER na UFRGS.

Quadro 1. FONTE: Evolução histórica da EaD no Brasil. MARIA LUCIA CARNEIRO (2009).

## 2.4. Características da EaD

Saraiva (1996) aponta como principal característica do ensino a distância no Brasil, o surgimento e disseminação dos meios de comunicação, dos quais podemos citar o rádio e a televisão que apresentavam programas educativos, além de projetos voltados diretamente à formação técnica profissionalizante, com aulas transmitidas em cadeia nacional e acompanhamento através de livros e apostilas comprados nas bancas de jornais. São exemplos marcantes, Telecurso 2º Grau e o

Projeto Minerva.

Para Trindade (1992) *apud* Belloni (2008), a Ead é:

“[...] uma metodologia desenhada para aprendentes adultos, baseada no postulado que, estando dadas sua motivação para adquirir conhecimento e qualificação e a disponibilidade de materiais apropriados para aprender, eles estão aptos a terem êxito em um modo de aprendizagem (TRINDADE 1992, pg. 52 *apud* BELLONI 2008, pg. 33).

Para Gonzales (2005), a separação temporal e espacial entre professor e aluno, a intensidade e controle do aprendizado pelo aluno e as várias mídias utilizadas no processo de ensino e aprendizagem são as principais características em Ead (GONZALES 2005 *apud* BORBA *et. al.* 2011).

Moran (2002) entende que:

“a educação a distância pode ou não ter momentos presenciais, mas acontece fundamentalmente com professores e alunos separados fisicamente no espaço e/ou no tempo, mas podendo estar juntos através de tecnologia de comunicação” (MORAN 2002, pg. 1 *apud* BORBA *et. al.* 2011, pg. 25).

Keegan (1996), destaca que o processo educacional a distância possui as seguintes características:

- sofre influência de uma organização educacional no planejamento, preparação do material de ensino e na provisão de serviços de suporte aos alunos;
- distância física entre professores e alunos;
- utilização da mídia – impressos, áudio, vídeo ou computador – para mediar ações educativas entre professores e alunos no desenvolvimento do conteúdo do curso;
- comunicação bidirecional, de forma que o aluno pode se beneficiar de um diálogo mais estreito com o professor;
- quase permanente ausência de grupos de aprendizagem presenciais, com a possibilidade de encontros, face a face ou através de meios eletrônicos, sendo os estudos individuais responsáveis por completar as necessidades e propósitos de socialização. (KEEGAN 1996 *apud* MUGNOL, 2009).

## 2.5. Ensino Presencial e Ensino a Distância

A educação convencional, com o advento do uso das tecnologias de informação e de comunicação, vem sofrendo, já há algum tempo, profundas transformações.

No ensino presencial há a caracterização tradicional da educação representada pela figura central do professor atribuindo saberes aos alunos dispostos em uma sala de aula. Ou seja, a realização da aula se dá pela presença física de professor e alunos, em um ambiente único e com hora pré-determinada (LIMA & CAPITÃO, 2003).

Nesse modelo tradicional há a interação constante entre o professor e os alunos, onde o primeiro ministra a aula de maneira direta, transmitindo o conhecimento para toda a classe, observando-a simultaneamente e dirigindo-se a todos com explanação ampla, aplicando as técnicas de entonação de voz, expressões corporais e faciais típicas. É do professor também a responsabilidade pela gestão do tempo da aula, da estrutura e sequência de conteúdos lecionados.

“A motivação e o interesse dos alunos, pelo conteúdo que está a ser lecionado, são percebidos pelo professor, através dos indicadores emitidos pelos alunos (expressão facial, posição do corpo, inquietação na forma de estar). Habitualmente o professor reage a estes indicadores de forma imediata e instantânea procurando transmitir a informação de forma mais clara ou mais atractiva” (LIMA e CAPITÃO, 2003, pgs. 28 e 29).

Esse modelo é característica da educação básica formal de crianças e jovens com idade inferior a 25 anos.

Já no modelo de aprendizado a distância, não há limite de espaço e tempo. É caracterizado exatamente por pressupor uma distância geográfica, e utilizar de tecnologia para distribuição de material didático, informação e orientação ao aluno.

Para Moore e Kearsley (1996), o objetivo do ensino a distância é promover a educação em locais e horários mais convenientes para o aluno e destina-se ao um público adulto com maturidade e autonomia suficientes para coordenar e imporem seu ritmo de ensino-aprendizagem (MOORE e KEARSLEY, 1996 *apud* LIMA e CAPITÃO, 2003).

O quadro 2 faz um comparativo importantes demonstrando as diferenças entre educação presencial e educação a distância:

PRESENCIAL	A DISTÂNCIA
<b>ALUNOS</b>	
Homogêneos quanto a idade e qualificação	Heterogêneos quanto à idade e qualificação
Homogêneos quanto ao nível de escolaridade	Heterogêneos quanto ao nível de escolaridade
Lugar único de encontro	Estudam em casa, local de trabalho, etc.
Residência local	População dispersa
Situação controlada / Aprendizagem dependente	Situação livre / Aprendizagem independente
Maioria não trabalha	Maioria trabalha
Habitualmente crianças, adolescentes e jovens	Maioria adulta
Realização maior interação social	Realiza-se menor interação social
A educação é atividade primária	A educação é atividade secundária
Tempo integral	Tempo parcial
Seguem, geralmente, um currículo obrigatório	O próprio estudante pode determinar o currículo a ser seguido
<b>DOCENTES</b>	
Fonte de conhecimento	Suporte e orientação da aprendizagem
Recurso insubstituível	Recurso substituível parcialmente
Juíz supremo da atuação do aluno	Guia de atualização do aluno
Basicamente educador, aquele que ensina	Basicamente, produtor de material ou tutor
Suas habilidades e competências são muito difundidas	Suas habilidades e competências são menos conhecidas
Sem dificuldade no <i>design</i> , desenvolvimento e avaliação curricular	Dificuldades no <i>design</i> , desenvolvimento e avaliação curricular
Os problemas anteriores dependem do professor	Os problemas anteriores dependem do sistema.
<b>COMUNICAÇÃO / RECURSOS</b>	
Ensino face a face	Ensino multimídia
Comunicação direta	Comunicação diferenciada em espaço e tempo
Oficinas e laboratórios próprios da própria instituição	Oficinas e laboratórios de outras instituições
Uso limitado de meios	Uso massivo de meios

<b>ESTRUTURA / ADMINISTRAÇÃO</b>	
Escassa diversificação de unidades e funções	Múltiplas unidades e funções
Os cursos são concebidos, produzidos e difundidos com simplicidade e boa definição	Processos complexos de concepção, produção e difusão dos cursos
Problemas administrativos de horário	Os problemas surgem na coordenação da concepção, produção e difusão
Muitos docentes e poucos administradores	Menos docentes e mais administrativos
Escassa relação entre docentes e administradores	Intensa relação entre docentes e administrativos
Os administrativos são parcialmente substituíveis	Os administrativos são basicamente insubstituíveis
Em nível universitário, recusa alunos; é mais elitista e seletiva	Tende a ser mais democrática no acesso de alunos
Muitos cursos com poucos alunos em cada	Muitos alunos por curso
Inicialmente, menores custos, mas elevados em função da variável aluno	Altos custos iniciais, mas menos elevados em função da variável aluno

Quadro 2. FONTE: Traduzido e adaptado de GARCIA ARETIO, (1994).

## 2.6. Modelos e Propostas para Cursos a Distância

Para Libâneo (2003), as instituições de ensino precisam entender que são locais de análises críticas e de produção de informação em que o conhecimento lhe atribui o significado e não simples instâncias de transmissão.

Segundo Moran (2007), caminhamos para uma sociedade da qual nos reserva muitas surpresas, em que a participação da sociedade se dará de forma mais complexa e ampla alcançando um nível de comunicação e interação com proporções inimagináveis comparados aos de hoje.

“Todos os alunos estarão conectados às redes digitais por celulares, computadores portáteis, Tvs digitais interativas. Os mais pobres terão equipamentos mais simples, mas todos estarão conectados” (MORAN, 2007, pg. 145).

Para o autor, é uma questão de tempo para que todas as formas de aprendizado passem para a modalidade de ensino semi-presencial, combinando o melhor do presencial com as facilidades do virtual.

O autor ainda aponta que a verdadeira face da educação a distância não

consolida suas principais características no que tange um modelo ideal devido a pressões relacionadas às expectativas tradicionais das famílias, pela pressão ao acesso por melhores universidades, pelos modelos de normas administrativas e pela força da cultura convencional.

Combinando todos os aspectos levantados, o autor aponta a educação como sendo uma síntese de fórmulas e modelos massificados de material didático que inibem a verdadeira essência do ensino a distância, transformando o virtual em simples complemento do presencial, o qual, segundo o autor, é o que realmente importa e continua sendo transmitido da mesma forma.

“Aos poucos, a escola se tornará mais flexível, aberta e inovadora. Será criativa e menos cheia de imposições e obrigações. Diminuirá sensivelmente a obrigação de todos terem de aprender as mesmas coisas, no mesmo espaço, ao mesmo tempo e da mesma forma” (MORAN, 2007, pg. 149).

Como a maior parte dessa interação se limita a troca de perguntas e respostas entre alunos e professores com o intuito de tirar eventuais dúvidas, Borba *et. al.*(2011) aponta essa proposta de ensino como “*um-para-muitos*”.

O autor também apresenta as outras propostas de ensino a distância, conforme sua relação de intensidade de interação entre alunos e professores. Talvez a mais conhecida e definida pelo autor como lucrativa para seus organizadores, seja a proposta “*um-para-um*”, na qual o aluno recebe o material impresso, estuda de maneira individual, com pouco (ou nenhum) contato com o professor e, ao final, realiza uma avaliação.

“Se pensarmos a formação continuada de professores, podemos afirmar que esse tipo de curso não privilegia o papel da interação no desenvolvimento profissional dos professores” (BORBA *et. al.* 2011, pg. 26).

Para o autor, a proposta que mais se aproxima da ideal é conhecida como abordagem “*muitos-para-muitos*”, pois há uma intensificação na interação entre professor e aluno, bem como entre alunos, utilizando a internet como meio de comunicação rápido para obter *feedback*, com atividades educacionais síncronas e assíncronas. Nesse modelo cabe ao professor acompanhar a trajetória do aprendizado dos alunos, propondo-lhes desafios e persuadindo-os a trabalhar em grupo (BORBA *et. al.* 2011).

### 3. QUALIDADE NO ATENDIMENTO

Para Moller (2002), não é possível firmar de forma clara e objetiva um conceito para qualidade, uma vez que muitos fatores estão envolvidos, como percepções diferentes que cada indivíduo tem sobre o tema na mesma época ou em épocas diferentes, experiência de vida, educação, situação que cada pessoa se encontra em dado momento, humor, etc.

Para o autor, as pessoas demonstram padrões diferentes para o tema, uma vez que para algumas, determinado produto ou serviço tem boa qualidade e para outras não.

Oakland (1994), define qualidade como *“simplesmente o atendimento das exigências do cliente”*.

Para Shiozawa (1993), tanto a qualidade quanto o conceito que lhe é atribuído são dinâmicos e evoluem ao longo dos anos.

O quadro 3 apresenta o conceito de qualidade, segundo vários autores citados por Oakland (1994) e segundo o *“Vocabulário da Qualidade: Parte I - Termos Internacionais”*:

<b>Autor</b>	<b>Definição</b>
Deming	“A qualidade deve ter como objetivo as necessidades do usuário, presentes e futuras”.
Feigenbaum	“O total das características de um produto e de um serviço referentes à <i>marketing</i> , engenharia, manufatura e manutenção, pelas quais o produto ou serviço, quando em uso, atenderá às expectativas do cliente”.
Juran	“Adequação à finalidade ou uso”.
Crosby	“Conformidade com as exigências”.
Vocabulário da Qualidade: Parte I - Termos Internacionais	“A totalidade dos aspectos e características de um produto ou serviço, importantes para que ele possa satisfazer às necessidades exigidas ou implícitas” – BS – 4778, 1987 (ISO 8402, 1986).

Quadro 3. FONTE: Adaptado de OAKLAND, 1994, p. 15.

Geralmente, especialistas em conceito de qualidade a remetem com ênfase na situação em que se encontram e com foco em produtos e serviços, ou seja, para técnicos, profissionais liberais e funcionários públicos, qualidade significa a satisfação plena de produtos e serviços conforme os padrões estabelecidos pela organização (MOLLER, 1992).

De acordo com o autor:

“Não é apenas a qualidade de produtos e serviços que é importante; a qualidade das pessoas que fazem os produtos e prestam os serviços é igualmente crucial. A qualidade do produto ou serviço depende dos esforços de indivíduos e de grupos” (MOLLER, 1992, p. 14).

### 3.1. A Rotina do Trabalho Diário

Para Falconi (2004), a eficácia das funções gerenciais depende essencialmente da eficácia das funções operacionais. Para o autor, a existência e o cumprimento de uma padronização da rotina do trabalho diário no nível operacional é fundamental para que uma organização alcance seus objetivos em níveis hierárquicos estratégicos de alta gerência.

Em situações em que se observam anomalias na rotina do trabalho diário, o autor aponta para a necessidade de uma reorganização do processo, à qual ele denomina de “arrumar a casa” no intuito de melhorar o “Gerenciamento da Rotina do Trabalho do dia-a-dia” (FALCONI, 2004).

O autor define o “Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia” como:

“[...] as ações e verificações diárias conduzidas para que cada pessoa possa assumir as responsabilidades no cumprimento das obrigações conferidas a cada indivíduo e a cada organização” (FALCONI, 2004 p. 36).

O autor considera que, para obter um resultado eficaz, esse processo precisa basear suas ações em:

- a) Definição de autoridade e responsabilidade dos atores envolvidos;
- b) Padronização dos processos de trabalho;
- c) Monitoração, através da comparação entre as metas propostas e os resultados efetivos do processo;
- d) Aplicação de medidas corretivas das falhas ou anomalias identificadas pelo desvio entre o processo efetivo em comparação com as metas;
- e) Maximização do potencial mental das pessoas envolvidas no processo;
- f) Processo contínuo na busca pela perfeição.

Em resumo, para a maximização do resultado é primordial conhecermos especificamente os problemas existentes em cada estágio de cada departamento

ou setor da organização. O autor define problema como sendo a diferença entre os resultados efetivos e os desejados (metas traçadas). Logo a essência do trabalho é atingir metas, reconhecendo e solucionando problemas, o que torna o gerente eficiente um solucionador de problemas. “Isto é indelegável, pois é a essência do seu trabalho!” (FALCONI, 2004 p. 107).

### **3.2. O Atendimento ao Público**

Segundo Dantas (2004), o atendimento ao público reflete a verdadeira essência da prestação de serviços.

Para o autor, de nada adianta o esforço que se propõe a fazer uma organização para conquistar clientes se esta não cuida devidamente destes, prestando um atendimento de excelência na qualidade.

O autor esclarece que, pela visão clássica, “o atendimento ao cliente consiste no fornecimento e reparo de produtos, acompanhado pelo comportamento amigável da parte dos prestadores de serviços” (DANTAS, 2004 p. 31).

Zemke (2008) se refere ao atendimento ao cliente como sendo um serviço que visa:

“Responder perguntas. Resolver problemas. Deslindar emaranhados de logística corporativa. Consertar o que se rompeu e encontrar o que foi perdido. Acalmar o cliente furioso e deixar o tímido à vontade. E, a cada caso, tirar um coelho da cartola: “fazer com que as pessoas encontrem os produtos, os serviços e a solução ideal para elas” (ZEMKE, 2008 p. 7).

Segundo o autor, para os clientes não há distinção entre a organização e quem o atende. Na visão dos clientes, você é a empresa.

Martins (2007), no entanto, atenta para o profissional não proteger exclusivamente os interesses da empresa. Para esse autor, o profissional deve estar alinhado com as expectativas do cliente, compreendendo as suas necessidades e em alguns casos tomando-as para si o comprometimento da resolução dos problemas.

Dentro desta perspectiva, Zemke (2008) complementa que os clientes exigem, cada vez mais, uma atenção especial moldada pela resolução dos

problemas ou pelo suprimento de suas necessidades imediatas de uma maneira rápida, direta e eficaz.

O autor afirma que cada interação que se dá entre o cliente e o profissional de atendimento de uma organização é um momento na cadeia de experiências que terá reflexo no futuro. “Se ao atendê-lo, você cometer um erro em seu elo da corrente, provavelmente estará apagando da mente dele todas as lembranças de bom tratamento que ele possa ter recebido até aquele momento” (ZEMKE, 2008 p. 13).

Dantas (2004) comenta que uma organização que visa um bom atendimento através da satisfação plena das necessidades dos clientes, certamente passará uma boa imagem e se consolidará no mercado, resultando na garantia de lucros no presente e no futuro.

Segundo Martins (2007), prestando um atendimento adequado e dentro destas perspectivas “ [...] o cliente se tornará na maior e melhor referência que a alta administração poderá consultar, tendo assim conhecimento do trabalho realizado pela sua equipe” (MARTINS, 2007 p. 47). Dessa forma, o cliente passa a ser visto como uma importante fonte de informação e de feedback sobre a qualidade dos produtos e serviços prestados.

Para alcançar esse retorno é preciso investir fortemente no atendimento ao cliente e, nessa linha, o autor complementa: “[...] o atendimento ao cliente é a ponta de todo o planejamento de marketing, quer dizer, tudo o que se planeja em termos de marketing visa um bom atendimento” (DANTAS, 2004 p. 32).

Zemke (2008) afirma que para prestar um atendimento de qualidade são necessárias ações que vão desde simples e fáceis, como o cuidado no modo de falar até ações mais complexas, como suprir as necessidades de maneira global, ou indicar as pessoas certas para fazê-las.

### **3.3. A Excelência no Atendimento**

Para Marques (2006), o maior desafio encontrado pelas empresas que buscam implantar um atendimento de excelência tem sido a falta de visão estratégica. O autor faz várias indagações acerca da concepção da palavra excelência e critica duramente os executivos que se consideram conhecedores da importância das pessoas para um bom atendimento aos clientes porém, acabam

por não fazê-lo, comprometendo boa parte desta interação onde ocorre a venda de um produto ou a realização de um serviço contratado.

É preciso saber que “[...] ou a excelência em serviços está em todas as pessoas na organização ou ela não existe” (MARQUES, 2006 p. 22).

Marques (2006) complementa que, entre duas organizações que oferecem o mesmo produto, utilizam a mesma tecnologia, obedecem ao mesmo prazo de entrega e mantêm o mesmo nível de atendimento, a escolha pelo menor preço é óbvia. Porém, devido a natureza emotiva e de alta sensibilidade da população brasileira, um atendimento especial que valorize o cliente como pessoa e o coloque numa posição “menos pobre”, faz tanta diferença que este acaba comprando mais e o preço passa a ser um fator secundário.

Martins (2007) considera que cada atendimento deve ser uma ação personalizada, pois é da natureza do ser humano ser tratado dessa maneira. O autor enfatiza, citando pesquisas na área do comportamento humano, que várias pessoas preferem ter um atendimento diferenciado a simplesmente ter sua demanda atendida.

Zemke (2008) considera importante, antes de implantar um sistema de gestão voltado à excelência no atendimento, que se conheça quais são os seus clientes, pois o fato de você nunca ver quem compra e utiliza os produtos e serviços de sua organização, não faz de você um profissional à parte do serviço de atendimento. Para o autor há dois tipos de clientes:

Clientes externos: estão além da empresa. Adquirem os produtos e/ou serviços, gerando a maior parte da receita que mantém a organização;

Clientes internos: parceiros, funcionários, fornecedores. Ficam em locais diferentes e não dependem das atividades internas da empresa.

Zemke (2008) complementa, citando os estudos de Benjamin Schneider, professor de Psicologia e Administração da Universidade de Maryland que:

[...] invariavelmente, o compromisso de servir os clientes internos se revela aos clientes externos e que é quase impossível prestar um bom atendimento a estes últimos se a organização não estiver atendendo muito bem seus próprios colaboradores (ZEMKE, 2008 p. 43).

Além dos tipos básicos de clientes elencados acima, Marques (2006), identifica mais dois tipos. São eles:

Clientes da concorrência: são fundamentalmente os clientes externos,

diferenciando apenas que ao invés de comprarem nossos produtos ou serviços, adquirem de outras organizações concorrentes e;

Clientes pessoais: são pessoas de nosso convívio como esposa, marido, filhos e amigos, que alimentam nossas necessidades emocionais e sociais. Segundo o autor, estes clientes esperam de nós alguma coisa, algum serviço, algum atendimento.

“A excelência em serviços é o caminho para a qualidade total. É o meio e o como; uma forma de pensar e trabalhar em foco total no cliente o tempo todo. A verdadeira qualidade total só pode existir em um ambiente de cooperação, trabalho em equipe, aprendizado constante, bom desempenho, desafios, crescimento, motivação, criatividade, disciplina e organização, tendo um único e maior objetivo comum: A satisfação total do cliente” (MARQUES, 2006, p. 36).

### **3.4. Subsídios que Justificam a Proposta**

Percebe-se no dia-a-dia que vários servidores do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Paraná não têm o devido preparo para lidar com pessoas.

Observa-se uma falta de *feeling* para identificar e procurar resolver os problemas, fornecendo as informações corretas e de uma maneira que esta informação possa ser facilmente entendida pelos usuários dos serviços deste grande hospital.

Outro fato que chama a atenção é a forma de abordagem destes servidores que, em vários casos mostra-se intransigente e rude, demonstrando certo grau de arrogância e superioridade, o que inibe os usuários ao questionamento mais frequente e ainda, na pior das hipóteses, causa conflitos e discussões, uma vez que o usuário já está psicologicamente prejudicado pela sua doença ou de seu familiar.

Todos sabemos que uma informação errada ou a falta dela pode trazer grandes problemas quando o assunto é o agendamento de consultas, exames, internamentos, procedimentos clínicos e cirúrgicos, ou seja, quando está diretamente ligado à saúde da população.

Quando uma pessoa procura por uma informação e esta é fornecida de maneira errônea ou o profissional não passa confiança, a tendência é que haja perda parcial ou total da situação a que se destina, nesse caso, do exame, da consulta médica, do procedimento cirúrgico.

Se pensarmos em uma pessoa que mora a quilômetros de distância da capital, viaja de madrugada, desconfortavelmente no banco de uma ambulância, debilitada por seu estado de saúde e, ao ser encaminhada ao local de realização de uma consulta ou exame o profissional não lhe passa a informação correta ou simplesmente passa dados superficiais como “deve ser nesta sala”, “melhor se informar na recepção” ou “não sei, sou de outro setor”, fica claro o desrespeito e o teor desumano.

Porém, salvo algumas situações que vêm do próprio meio cultural, na maioria das vezes, o profissional sequer percebe que está sendo rude ao ignorar ou deixar de esclarecer uma informação ao usuário.

As organizações hospitalares, sejam elas públicas ou privadas enfatizam a aplicabilidade, pelos seus profissionais, das corretas técnicas aliadas a um atendimento cordial e eliminação de erros.

Porém, o que fica claro é que pouquíssimas empresas públicas oferecem ao seu quadro de pessoal um treinamento adequado para atender à demanda dos usuários como prevê a Constituição. Atendimento cordial, com respeito e acima de tudo eficiente.

Diante das situações acima elencadas, faz-se necessária a proposta da construção de um curso de capacitação relacionada à qualidade no atendimento ao público destinado aos servidores do hospital de clínicas da Universidade Federal do Paraná, o qual buscará trazer uma melhor perspectiva no que tange a valorização humana, o respeito e a eficácia no atendimento às pessoas.

A construção de um curso com estas características trará também ao servidor maior preparo ético para lidar com as pessoas, diferenciando-as no seu ambiente sócio-cultural e dando maior sustentabilidade na busca contínua do aprimoramento e da qualidade no atendimento realizado por este importante hospital, o maior do Estado do Paraná.

Outro fator preponderante para a criação de um curso nesses moldes é que a maioria dos servidores em atividade no Hospital de Clínicas já não vislumbram frequentar um curso presencial, mesmo que esse possua uma carga horária muito pequena. Daí a escolha de um curso a distância. Em tese, dará a oportunidade de formação adaptada às exigências atuais, às pessoas que não podem frequentar o curso na modalidade presencial, eliminando ou reduzindo as barreiras de acesso ao curso ou nível de estudo.

Outras vantagens acerca da criação deste curso podem ser descritas, como: ausência de rigidez quanto aos requisitos de espaço; assistência às aulas, tempo e ritmo, permanência do aluno em seu ambiente profissional, cultural e familiar; o aluno, visto como centro do processo e sujeito ativo de sua formação, vê respeitado o seu ritmo de aprender; conteúdos instrucionais elaborados por especialistas e a utilização de recursos da multimídia; comunicação bidirecional frequente, garantindo uma aprendizagem dinâmica e inovadora; capacitação para o trabalho e superação do nível cultural de cada aluno; aluno ativo - desenvolvimento da iniciativa, de atitudes, interesses, valores e hábitos educativos; redução de custos em relação aos sistemas presenciais de ensino, ao eliminar pequenos grupos, ao evitar gastos de locomoção de alunos, ao evitar o abandono do local de trabalho para o tempo extra de formação.

Sob a ótica institucional, há a diversificação e ampliação da oferta de cursos.

#### **4. METODOLOGIA E PROPOSTA DO CURSO**

O curso denominado “Qualidade no Atendimento ao Público na Modalidade a Distância para Servidores do Hospital de Clínicas da UFPR” é previsto para três meses e será dividido por módulos. Cada módulo equivale a um mês do curso, perfazendo em torno de oito horas de estudo por semana destinadas a leitura e aprofundamento do material disponibilizado, além da realização das atividades propostas.

O material didático será produzido especialmente para EaD, substituindo a interlocução presencial existente entre professor e aluno em uma sala de aula convencional.

As mídias utilizadas combinarão os formatos: apostila digital, arquivos de áudio e de vídeo, disponibilizados em um ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

O Guia Geral do curso terá o formato digital, com todas as informações sobre o Curso que o aluno precisa saber, incluindo as tecnologias e mídias que serão utilizadas no Curso, agenda de horários de estudo, orientações para elaboração das atividades, indicação de bibliografia e textos complementares, critérios de avaliação, etc.

O Guia Didático de cada módulo também terá o formato digital e terá em seu escopo a apresentação do professor e da equipe de tutores, o cronograma de estudos a ser cumprido, as atividades realizadas, os critérios de avaliação, os pesos das notas, etc.

O material didático será dialógico e autoexplicativo com recursos e ferramentas de comunicação e interatividade. Os meios tecnológicos serão baseados nos princípios da interatividade e da interação.

Para a consolidação do curso será necessário a integração de toda a equipe de coordenadores, professores, tutores e pessoal técnico administrativo e obedecerá as diretrizes indicadas nos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância, do MEC aos regulamentos internos da UFPR.

#### 4.1. Proposta Pedagógica

O modelo escolhido para a concepção do curso será o de múltiplas interações, mediante material didático multimídia interativo disponibilizado no AVA, combinado ao material impresso. Todo o material deverá ser elaborado com antecedência e exclusivamente para este curso.

Essas propostas de curso favorecem a pesquisa, a reflexão, a depuração e a reconstrução do conhecimento e a troca entre os participantes. O conteúdo dos cursos a distância com tal modelagem deve ser autoexplicativo e dinâmico, com suporte de variadas mídias. Professor e tutor, nesses cursos, assumem o papel de mediadores do aprendizado.

O projeto para a realização deste curso deverá ser seguido conforme descrição abaixo:

##### **Conteúdo:**

- **Módulo 1:** 1. Apresentação da disciplina; 2. Histórico do atendimento ao cliente; 3. A importância do cliente; 4. O atendimento como diferencial mercadológico; 5. A qualidade de serviços como diferencial; 6. A teoria da qualidade de serviços.

- **Módulo 2:** 1. Equação do atendimento; 2. As cinco dimensões do atendimento; 3. Competências do profissional de atendimento; 4. O perfil e as responsabilidades do profissional de atendimento ao público; 5. Competências fundamentais; 6. Comunicação: a ferramenta de trabalho de atendimento.

- **Módulo 3:** 1. Conceito, relevância e impacto nas interações humanas; 2. O processo da comunicação; 3. A importância do saber ouvir; 4. Técnicas de Atendimento ao Público; 5. Tipos mais comuns de clientes e como lidar com eles; 6. Postura adequada do profissional de atendimento; 7. Gerenciamento de crises e conflitos com os clientes.

##### **Ementa:**

O primeiro módulo trará uma abordagem sistêmica do atendimento ao cliente procurando firmar conceitos acerca de todo o conteúdo que virá, além de mostrar um breve histórico sobre o assunto. Nas unidades que se seguem será dada a dimensão correta de como atender o público, os vários conceitos de clientes e

como agregar qualidade nesses atendimentos.

O segundo módulo procurará lidar com o atendimento de uma forma mais técnica e elaborada, conceituando e fixando o aprendizado do aluno por uma visão mais estratégica, que utiliza as ferramentas da lógica e da razão. A importância da correta comunicação também será abordada neste módulo.

O terceiro módulo do curso abordará novos conceitos de comunicação, aplicando as técnicas corretas no atendimento ao público, já vistas nos módulos anteriores. Levará o aluno a conhecer os mais variados tipos de clientes e como prestar um atendimento personalizado. Finalizando, o aluno aprenderá como ter uma postura adequada e profissional e como fazer o gerenciamento de conflitos.

O conteúdo programático do curso está representado no quadro 4:

<b>CURSO QUALIDADE NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA</b>		
<b>MÓDULO/DISCIPLINAS</b>	<b>CARGA HORÁRIA</b>	<b>EMENTA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresentação da disciplina;</li> <li>• Histórico do atendimento ao cliente;</li> <li>• A importância do cliente;</li> <li>• O atendimento como diferencial mercadológico;</li> <li>• A qualidade de serviços como diferencial;</li> <li>• A teoria da qualidade de serviços.</li> </ul>	30 horas	Abordagem geral do atendimento ao cliente; conceitos acerca de todo o conteúdo que virá, além de um breve histórico sobre o assunto.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equação do atendimento;</li> <li>• As cinco dimensões do atendimento;</li> <li>• Competências do profissional de atendimento;</li> <li>• O perfil e as responsabilidades do profissional de atendimento ao público;</li> <li>• Competências fundamentais;</li> <li>• Comunicação: a ferramenta de trabalho de atendimento.</li> </ul>	30 horas	O atendimento de técnica e elaborada; conceito e fixação do aprendizado do ponto de vista estratégico; utilização de ferramentas da lógica e da razão. A importância da correta comunicação.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceito, relevância e impacto nas interações humanas;</li> </ul>		O último módulo do curso abordará novos conceitos de comunicação, aplicando as técnicas corretas no atendimento ao público, já vistas nos

<ul style="list-style-type: none"> <li>• O processo da comunicação;</li> <li>• A importância do saber ouvir;</li> <li>• Técnicas de Atendimento ao Público;</li> <li>• Tipos mais comuns de clientes e como lidar com eles;</li> <li>• Postura adequada do profissional de atendimento;</li> <li>• Gerenciamento de crises e conflitos com os clientes.</li> </ul>	30 horas	módulos anteriores. Levará o aluno a conhecer os mais variados tipos de clientes e como prestar um atendimento personalizado. Finalizando, o aluno aprenderá como ter uma postura adequada e profissional e como fazer o gerenciamento de conflitos.
<b>Carga horária total</b>	90 horas	

Quadro 4: Conteúdo Programático

### Material didático

O material didático deverá ser produzido especialmente para EaD e deverá combinar texto impresso com outras mídias como áudio e vídeo e deverá ser elaborado em linguagem dialógica e iconográfica, para propiciar a interação entre professores, tutores e alunos.

O material didático deverá ser capaz de substituir a interlocução presencial que normalmente existe entre o professor e o aluno, em sala de aula.

### Sistema de Comunicação

Como o curso será na modalidade a distância e utilizará os meios tecnológicos a, estes deverão estar baseados nos princípios da interatividade e da interação para, desta forma, ser garantido o processo de comunicação.

Este processo de comunicação deverá ser propiciado através do AVA, por material didático dialógico e autoexplicativo, recursos e ferramentas de comunicação e interatividade, tais como: editais impressos ou digitais, correio eletrônico, vídeos, fóruns de discussão *online*, encontros presenciais na Instituição.

**Forma de ingresso:**

O ingresso ocorre a partir da inscrição no curso denominado “Qualidade no Atendimento ao Público na Modalidade a Distância para Servidores do Hospital de Clínicas da UFPR”, através do preenchimento do formulário eletrônico, disponível no *site* da UFPR. Nesse formulário o interessado deverá informar seus dados pessoais, o número do seu registro no SIAD, bem como escolher o curso em questão.

Serão disponibilizadas 150 (cento e cinquenta) vagas. Após esgotar esse número, o sistema não aceitará novas inscrições.

Os inscritos receberão, após efetivada a matrícula, o número do login para acessar o ambiente virtual de aprendizagem (AVA), onde estarão disponíveis a data de início do curso, além de informações preliminares importantes.

**Carga horária:**

O curso todo terá carga horária de 90 (noventa) horas, divididas em (03) três módulos de 30 (trinta horas). Cada módulo terá duração de um mês, o que equivale a 08 (oito) horas de estudo por semana, incluindo leitura e visualização do material didático e realização das atividades propostas.

**Encontros presenciais:**

Serão dois encontros presenciais. Encontro presencial inicial: para apresentar ao aluno os conteúdos do curso e a metodologia e; encontro presencial final: que funciona como culminância do curso com a entrega dos certificados aos aprovados.

**Tutoria:**

Para a efetiva realização deste curso, serão necessários, além da Coordenação, professores e pessoal técnico-administrativo, 04 (quatro) tutores que

estarão disponibilizando aos alunos todo o material didático, além de explorar propostas de estudo em grupos de aprendizagem, orientar e avaliar a aprendizagem dentro da proposta do curso.

### **Sistema de Avaliação:**

Os critérios de avaliação serão: análise de textos e vídeos, participação nos fóruns e *chats* e realização de avaliação final por módulo.

Serão distribuídos 100 pontos.

- Participação em fóruns e *chats* e realização dos trabalhos propostos: 50 pontos;

- Avaliação final por módulo (prova digital): 50 (cinquenta) pontos.

A nota de aprovação é de 70 (setenta) pontos. Se o aluno obtiver de 40 (quarenta) a 69 (sessenta e nove) pontos terá direito a fazer a prova final. Para esses alunos, a nota final será a soma da nota das avaliações normais + a nota da prova final dividida por 2 (nota + nota final/2). Essa nota deverá ser igual ou maior que 50 (cinquenta) pontos.

Os alunos que obtiverem menos de 40 pontos nas atividades normais estarão reprovados.

A impossibilidade da realização das avaliações deverá ser comunicada com antecedência mínima de 72 (setenta e duas) horas à tutoria para que essa possa providenciar a realização das mesmas em datas posteriores.

O aluno que desistir do curso deverá comunicar imediatamente a tutoria do curso.

## Considerações Finais

Todos os dias presenciamos nos corredores deste grande hospital/escola, centenas de pessoas vindas dos pontos mais distantes do nosso Estado e até de outros Estados, completamente “perdidas” em meio a burocracia e em busca de informações simples, esclarecimentos.

São pessoas muito simples, humildes e que vagam de andar em andar, de clínica em clínica em busca de um familiar, da situação da sua consulta, do agendamento, de “como faço isso”, “como chego até lá”.

Servidores completamente despreparados para atender a essas pessoas, sem *feeling* para observar a angústia de muitos, mas principalmente, sem qualificação na área de atendimento a pessoas.

Diante desse cenário, a realização de um curso de capacitação para os servidores deste grande Hospital de Clínicas, voltado à qualidade no atendimento à pessoas que procuram por um serviço público que atenda suas expectativas é de suma importância nesse momento.

Espero que este projeto possa ser consolidado e aplicado de acordo com as diretrizes contidas nos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância, do Ministério da Educação e nos regulamentos internos da Universidade Federal do Paraná.

## REFERÊNCIAS

- AZEVEDO, I.; SILVA, R. L. **Produção de Material Didático para EaD**. UFPR, 2012. O Modelo ACTIONS de Tony Bates. Disponível em: [http://www.youtube.com/watch?v=\\_k9rwPyH3NI&feat](http://www.youtube.com/watch?v=_k9rwPyH3NI&feat). Acesso em 12 de maio de 2012;
- BELLONI, M. L. **Educação a Distância**. – 5. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2008 (Coleção educação contemporânea);
- BORBA, M. C.; MALHEIRO, A. P. dos S.; AMARAL, R. B. **Educação a Distância Online**. 3. ed. Ed. Autêntica, 2011;
- CARNEIRO, M. L. F. **Instrumentalização para o Ensino a Distância**. 1. Ed. Editora UFRGS, 2009;
- DANTAS, E. B. **Atendimento ao Público nas Organizações: Quando o marketing de serviços mostra a cara**. Brasília: Senac, 2004;
- FALCONI, V. C. **Gerenciamento da Rotina do Trabalho do Dia-a-Dia**. 8. ed. Rio de Janeiro: Indg TecS, 2004;
- GARCIA, ARETIO, L. **Educación a distancia hoy**. Madrid, Uned, 1994;
- LIMA, J. R.; CAPITÃO, Z. **e-Learning e e-Conteúdos: aplicações das teorias tradicionais e modernas de ensino e aprendizagem à organização e estruturação de e-cursos**. 1. ed. Portugal: Ed. Centro Atlântico Lda, 2003;
- MARQUES, W. L. **Qualidade no Atendimento**. 2010;
- MARTINS, L. **Vendas & Atendimento: Como encantar e conquistar clientes**. São Paulo: Digerati Books, 2007;
- MOLLER, C. **O lado humano da qualidade: maximizando a qualidade de produtos e serviços através do desenvolvimento das pessoas**. 2. ed. São Paulo: Ed. Pioneira Thomson Learning, 2002;
- MORAN, J.M. **A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá**. - Campinas, SP: Papyrus, 2007. (Papyrus Educação);
- MUGNOL, M; MALHEIROS A. P. dos S.; AMARAL, R. B. **A Educação a Distância no Brasil: conceitos e fundamentos**. Rev. Diálogo Educ., Curitiba, v. 9, n. 27, p. 335-349, maio/ago. 2009;
- NEDER L. **Curso de Extensão em Elaboração de Material Didático Impresso**. Ceará: Universidade Estadual do Ceará, 2003 (Notícia) Disponível em: <http://www.necad.uece.br/tudoaler/noticias/noticia4.htm>;
- NUNES, I. B. **Noções de Educação a Distância**: 1993-1994. Disponível em: <http://bibvirt.futuro.usp.br/index.php/content/download/2084/11866/file/nocoesead.PP>

D. SARAIVA, T. **Educação a Distância no Brasil: lições da história.** Em Aberto, Brasília, ano 16, n. 70, abr./jun. 1996.

OAKLAND, J. **Gerenciamento da qualidade total.** 1. ed. São Paulo: Ed. Nobel, 1994;

SHIOZAWA, R. S. C. **Qualidade no atendimento e tecnologia da informação.** São Paulo: Atlas, 1987.