

# A PROCURA POR QUALIDADE DE ATENDIMENTO NA MONITORIA DE CURSOS A DISTÂNCIA: UM PROJETO DE ANÁLISE DE PERFIL DO ALUNO PARA O ACOMPANHAMENTO HUMANIZADO

## *THE SEARCH FOR QUALITY OF SERVICE IN DISTANCE LEARNING COURSE MONITORSHIP: A STUDENT PROFILE ANALYSIS PROJECT FOR HUMANIZED SUPPORT*

João Gremmelmaier Candido - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SP

Adriane Treitero Cônsolo - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SP

Eduardo Mendes de Souza - Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SP

<adriane.consolo@sp.senai.br>, <joao.gremmelmaier@sp.senai.br>,  
<emendes@sp.senai.br>

### **Resumo.**

O presente estudo investiga a influência do atendimento humanizado na monitoria de cursos a distância, com ênfase na personalização, acolhimento e contextualização conforme o perfil do estudante. A pesquisa foi conduzida a partir de um levantamento de dados sobre as preferências dos alunos em relação ao atendimento por monitores e ferramentas automatizadas, abrangendo diferentes regiões do país. Os resultados indicam que a interação humana desempenha um papel essencial no engajamento e na conclusão do curso.

**Palavras-chave:** monitoria; ensino a distância; atendimento humanizado; personalização; inteligência artificial.

### **Abstract.**

This study investigates the influence of humanized service in distance learning monitoring, emphasizing personalization, welcoming, and contextualization according to the student profile. The research was conducted based on a data survey regarding students' preferences for monitoring services, comparing human assistance and automated tools across different regions of Brazil. The results indicate that human interaction plays an essential role in student engagement and course completion.

**Keywords:** monitorship; distance learning; humanized service; personalization; artificial intelligence.

## **1 Introdução**

Os cursos à distância têm se expandido amplamente, proporcionando maior acessibilidade e flexibilidade aos estudantes. No entanto, o suporte adequado durante a jornada de aprendizado é crucial para garantir a permanência e o sucesso do aluno. Neste contexto, a monitoria desempenha um papel essencial no acompanhamento e suporte aos alunos, auxiliando na superação de dificuldades tecnológicas e socioemocionais. Com o avanço da inteligência artificial, surgiram questionamentos sobre a substituição do atendimento humano por ferramentas automatizadas, como chatbots. Este projeto busca compreender a percepção dos alunos em relação ao atendimento humanizado e sua importância para a qualidade do ensino a distância. A pesquisa foi realizada com alunos dos estados do Acre, Pernambuco, Piauí, Rio Grande do Sul, Rondônia e São Paulo.

## **2 Metodologia**

A pesquisa foi conduzida com alunos matriculados em cursos a distância ofertados e acompanhados por Instituição de Ensino da cidade de São Paulo, abrangendo as regiões Norte, Nordeste, Sul e Sudeste do Brasil. Os dados foram coletados por meio de um questionário online, aplicado durante a primeira semana do

curso (período de ambientação). O questionário abordou aspectos como preferência pelo atendimento humano ou automatizado, principais dificuldades enfrentadas e impacto do suporte no processo de aprendizagem. Os dados foram analisados quantitativamente, considerando-se a distribuição demográfica dos respondentes e suas experiências no atendimento de monitoria.

### 3 Resultados e discussões

Conforme a Figura 1, que apresenta os resultados da preferência do atendimento pessoal com 75% das respostas destacando fatores como acolhimento, empatia e clareza na comunicação. Das 226 respostas coletadas, Em todas as regiões pesquisadas, a interação humanizada foi apontada como um diferencial positivo, sobretudo para estudantes com dificuldades tecnológicas ou provenientes de regiões com menor acesso a recursos digitais. Outro dado relevante é que 92% dos respondentes reconheceram que o atendimento recebido foi realizado por um ser humano, e não por um sistema automatizado. Isso reforça a importância do contato direto para a motivação e conclusão dos cursos. Os alunos respondentes do Estado do Acre apresentaram um equilíbrio na preferência do atendimento, com 50% do atendimento automático e 50% do atendimento humano. Esse fenômeno merece ser aprofundado em contato e novas pesquisas com os alunos, para compreender as razões ou se é uma fotografia momentânea.

Figura 1 – Pergunta de Preferência do Atendimento

2. Quando você precisa de atendimento, prefere o contato com ; (0 ponto)



Fonte: Os autores (2025).

### 4 Considerações Finais

A monitoria humanizada desempenha um papel fundamental no ensino a distância, contribuindo para o engajamento e a retenção dos alunos. Embora as ferramentas automatizadas possam complementar o suporte acadêmico, a interação humana continua sendo essencial para um atendimento personalizado e eficaz. Com base nos resultados obtidos na Figura 2, que expõe a excelência operacional do atendimento realizado pela pessoa monitor, recomenda-se a ampliação das iniciativas de formação para monitores, visando aprimorar a qualidade do suporte prestado e potencializar a experiência dos alunos em cursos a distância.

Figura 2 – Avaliação do Atendimento da Monitoria



Fonte: Os autores (2025).

## Referências

- BARROS, Daniela Melaré Vieira; GUERREIRO, Aníbal Martins. *Novos desafios da educação a distância: programação e uso de chatbots*. **Revista de Ensino e Pesquisa**, 2023. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/rep/article/view/8743/114114578>. Acesso em: 31 jan. 2025.
- CÔNSOLO, Adriane Treteiro; GABARRONE, Melissa Rocha; LUCKMANN, C.; MERCADANTE, M. S.. A Força da Monitoria nos Cursos Técnicos Semipresenciais. In: **Associação Brasileira de Educação a Distância**, 2019, Poços de Caldas. 25º CIAED Congresso Internacional ABED de Educação a Distância, 2019. v. 25.
- JESUS, Kamilla Lorrayne Silva de; LIMA, Ransbelck Manoel Shockness de; LIMA, Wagner Soares de. *Chatbots e atendimento ao cliente: uma análise comparativa em empresas que atuam em Rondônia*. **Revista Acadêmica da Lusofonia**, 2023. Disponível em: <https://revistaacademicadalusofonia.com/index.php/lusofonia/article/view/83/165>. Acesso em: 31 jan. 2025.
- KUYVEN, Neiva Larisane; ANTUNES, Carlos André; VANZIN, Vinicius João de Barros; SILVA, João Luis Tavares da; KRASSMANN, Aliane Loureiro; TAROUÇO, Liane Margarida Rockenbach. *Chatbots na educação: uma revisão sistemática da literatura*. **Revista Novas Tecnologias na Educação (RENOTE)**, 2023. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/index.php/renote/article/view/86019/49382>. Acesso em: 31 jan. 2025.
- MOREIRA, Diorginis Ormon; MIGNO, Maria Eloisa. *Inteligência artificial: o uso de chatbots no atendimento ao cliente*. **Revista Científica Sustenere**, 2023. Disponível em: <https://www.sustenere.inf.br/index.php/rca/article/view/6313/3420>. Acesso em: 30 jan. 2025.
- SOUZA, Glenda Lima Felix de; SOUZA, Gabriel Andrade de; FRANÇA, Maria Luísa do Nascimento; GRANA, Julia Rosa; VIEIRA, Melissa Marinho Mello. *A revolução tecnológica no atendimento ao cliente: o impacto da inteligência artificial na satisfação e experiência do consumidor*. **Revista FT**, 2023. Disponível em: <https://revistaft.com.br/a-revolucao-tecnologica-no-atendimento-ao-cliente-o-impacto-da-inteligencia-artificial-na-satisfacao-e-experiencia-do-consumidor/>. Acesso em: 31 jan. 2025.
- VIEIRA BARROS, Daniela Melaré; GUERREIRO, Aníbal Martins. Novos desafios da educação a distância: programação e uso de Chatbots. **Revista Espaço Pedagógico**, [S. l.], v. 26, n. 2, p. 410 - 431, 2019. DOI: 10.5335/rep.v26i2.8743. Disponível em: <https://seer.upf.br/index.php/rep/article/view/8743>. Acesso em: 31 jan.. 2025.