

Estudo dos Fatores de Satisfação dos Alunos da Educação a Distância: Estudo de Caso em Uma Instituição de Ensino Superior de Santa Catarina

Ana Elisa Pillon¹, Mehran Misaghi², Fernando Luiz Freitas Filho³

ABSTRACT

The scenario of Distance Education in Brazil indicates an increase in the number of institutions that offer distance courses, as well in the number of students at this modality. This growth, however, has been accompanied by high dropout rate, fact that has concerned educational institutions. The evasion can be related to personal issues, but also to problems due to distance education methodology. Under this approach, the objective of this research is to understand the satisfaction factors of the students in the distance learning. A case study was done in a Higher Education Institution in the north of the State of Santa Catarina, Brazil, considering four different online graduation courses. A survey with a sample of 100 students was done to identify the main factors that influence student's satisfaction with online courses. Beside this, an analysis of the Institutional Assessment of the researched courses was done, considering the second quarter of 2013 until the first quarter of 2015. As a result, it was identified that didactic material was the main satisfaction factor for this education institution, considering all the material posted at the learning management system. It was also identified the need of a better interaction between the students through the forums and chats, emphasizing the importance of the online tutor.

Keywords: Distance Learning; Student satisfaction; Case Study.

RESUMO

O cenário da Educação a Distância no Brasil indica um aumento no número de instituições que oferecem cursos a distância, bem como no número de contratações feitas a médio prazo nesta modalidade. Este crescimento, no entanto, tem sido acompanhado por uma alta taxa de evasão, fato que preocupa as instituições de ensino. A evasão pode estar relacionada a questões pessoais, mas também a problemas decorrentes da metodologia da educação a distância. Sob esta abordagem, o objetivo desta pesquisa é compreender os fatores de satisfação dos alunos no ensino a distância. Um estudo de caso foi realizado em uma Instituição de Ensino Superior no norte do Estado de Santa Catarina, considerando quatro diferentes cursos de graduação online. Uma pesquisa com uma amostra de 100 alunos foi realizada para identificar os principais fatores que influenciam a satisfação do aluno com os cursos on-line. Além disso, foi realizada uma análise da Avaliação Institucional dos cursos pesquisados, considerando o segundo trimestre de 2013 até o primeiro trimestre de 2015. Como resultado, identificou-se que o material didático foi o principal fator de satisfação para essa instituição de ensino, considerando todo o material publicado no sistema de gerenciamento de aprendizado. Identificou-se também a necessidade de uma melhor interação entre os alunos através dos fóruns e chats, enfatizando a importância do tutor *on-line*. Palavras-chave: Educação a Distância; Satisfação dos alunos; Estudo de caso.

¹ Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC), Joinville-SC – Brasil. e-mail: ana.pillon@unisociesc.com.br.

² Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC), Joinville-SC – Brasil. e-mail: mehran@unisociesc.com.br.

³ Programa de Mestrado em Engenharia de Produção – Centro Universitário Sociesc (UNISOCIESC), Joinville-SC – Brasil. e-mail: fernando.freitas@unisociesc.com.br.

1 INTRODUÇÃO

Com o surgimento de novas tecnologias, a globalização e o crescente nível de concorrência, a Educação a Distância (EaD) tornou-se um assunto cada vez mais atual e relevante. A EaD é a modalidade educacional em que o processo ensino-aprendizagem efetiva-se através da mediação didático-pedagógica que utiliza meios e tecnologias de informação e comunicação (TIC). Nesta modalidade de ensino, alunos e professores encontram-se em locais diferentes. Apesar da separação física, a EaD tem papel fundamental para democratização da educação e incentivo ao aperfeiçoamento profissional, pois possibilita o acesso ao ensino a quem não pode se deslocar para uma Instituição de Ensino Superior (IES) (Moore, Kearsley, 2008; Cardoso; Campos, 2010; Silva et. al., 2011).

De acordo com dados do Censo da Educação Superior de 2012, a matrícula nos cursos a distância teve participação superior a 15%, em relação às matrículas em cursos presenciais (Portal, 2012); já em 2015 esse valor foi de 17,4% (Inep, 2016), comprovando que esta modalidade educacional vem crescendo nos últimos anos. Segundo Cardoso e Campos (2010), este cenário de expansão gera um impacto sobre o mundo do trabalho, exigindo o repensar da educação e das organizações sobre o planejamento e gestão. Pelo exposto, é possível identificar que a EaD é a modalidade de ensino que mais cresce atualmente e, para buscar alternativas para atender a este novo desafio, é necessário conhecer o perfil desses alunos e identificar as variáveis responsáveis por sua satisfação.

Nesse contexto, o objetivo deste trabalho é estudar os fatores de satisfação dos alunos da EaD. Para tanto, foi realizado um estudo de caso em uma IES do norte do estado de Santa Catarina. Foram analisados os seguintes cursos de graduação oferecidos na modalidade EaD pela IES em questão: Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos (TRH), Tecnologia em Logística (TLO) e, Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG). Nesta instituição a comunidade acadêmica, seja alunos, professores, setores administrativos em geral, referem-se aos seus cursos através de suas siglas, apresentadas nesta pesquisa. Primeiramente foi feita uma análise da avaliação institucional e em seguida foi aplicado um questionário aos alunos desses cursos sobre os fatores que influenciam a sua satisfação com a EaD, considerando as principais variáveis identificadas na literatura.

2 A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Educação a Distância foi reconhecida oficialmente na Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB), Lei Federal nº 9.394, de 1996 e regulamentada pelo Decreto 5.622

de 2005. Segundo esta legislação, a EaD é a modalidade de ensino na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre através da utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, onde estudantes e professores desenvolvem as atividades educativas em lugares ou tempos diversos (Brasil, 2007).

Para Moore e Kearsley (2008), a EaD caracteriza-se pelo fato de alunos e professores encontrarem-se em locais diferentes durante todo ou grande parte do processo ensino-aprendizagem. Os autores enfatizam ainda que, estando em locais distintos, professores e alunos dependem de algum tipo de tecnologia necessária para transmitir as informações como também, para que seja possível a interação entre eles.

Na mesma perspectiva, para Oroja, Kotoua e Ilkan (2011) a educação on-line é o processo de aprendizagem onde a tecnologia é utilizada para diferentes partes deste processo: matrícula, design, distribuição de conteúdo, avaliação e, ainda, apoio aos estudantes. Desta forma, os estudantes e professores têm a possibilidade de aprender de qualquer lugar do mundo a qualquer momento. Gnecco Júnior (2012) complementa a definição acima informando que a EaD permite novas oportunidades de aprendizado e compartilhamento de conhecimento para um grande número de pessoas, que antes não dispunham de tal recurso.

Avanços tecnológicos vêm possibilitando, cada vez mais, o aumento dos recursos disponíveis para a efetivação da EaD, propiciando aos estudantes vencer a barreira de tempo e espaço para estudar. Isso tem feito com que inúmeras instituições de ensino, em todo o mundo, busquem atuar nesta modalidade (Cardoso, 2010; Cardoso; Campos, 2010). A situação apresenta um vertiginoso crescimento na distribuição de cursos a distância que, conseqüentemente, provocou o aumento da competição entre as IES, que têm investido substancialmente para se diferenciar nesse mercado (Valerie, 2013).

Além disso, conforme Lenton (2015) em um momento de enorme incerteza financeira, as IES precisam ter interesse em compreender os fatores de satisfação de seus alunos e, desta forma, assegurar-se da posição competitiva em que se encontra.

2.1 AVALIAÇÃO DOS PROGRAMAS DE EAD

De acordo com Bossu (2010), a expansão da EaD é reconhecida não somente no Brasil como mundialmente e, com este aumento de oferta, torna-se necessário manter os níveis de padronização e qualidade. Os sistemas utilizados para esta avaliação variam de país para país podendo ser através de um processo de credenciamento dos cursos tradicionais presenciais,

como o caso dos Estados Unidos, Canadá e Reino Unido, ou, fazendo parte de um processo individual de credenciamento, como ocorre no Brasil.

Além destes sistemas, há outros critérios –*frameworks* – que fazem parte das avaliações da EaD. No Brasil o framework é composto pelos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, desenvolvido pelo Ministério da Educação (MEC) e a Secretaria de Educação a Distância (SEAD). A busca por um modelo ideal de atuação em EaD tem sido foco de análise de pesquisas na área (Bossu, 2010; Cardoso, 2010; Cardoso; Campos, 2010; Serra; Oliveira; Mourão, 2013), bem como critério de atenção do Ministério da Educação.

Para que o aumento do número de instituições que oferecem a EaD não ocorresse de forma desorganizada e discrepante, a partir de 2005 foram estabelecidos os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância. Este documento estabelece que o Projeto Político Pedagógico de um curso oferecido na modalidade a distância precisa conter, integralmente expressos, as seguintes dimensões: concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; sistemas de comunicação; material didático; avaliação; equipe multidisciplinar; infraestrutura de apoio; gestão acadêmico-administrativa; e, sustentabilidade financeira (Bossu, 2010; Cardoso, 2010; Cardoso; Campos, 2010; Serra; Oliveira; Mourão, 2013; Silva et al., 2007; Brasil, 2007).

Além de apresentar os principais aspectos que devem nortear o Projeto Político Pedagógico de um curso oferecido na modalidade a distância, os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (Brasil, 2007) salientam que, para que as instituições possam atuar com qualidade nesta modalidade de ensino, efetivamente devem ter como foco de atuação em alguns aspectos. Primeiramente, a construção do material didático deve garantir a unidade entre os conteúdos trabalhados. Levando em consideração que o aluno é o centro do processo educacional, um dos pilares do sucesso da EaD e da qualidade dos cursos oferecidos nesta modalidade é a interatividade entre professores, tutores e alunos. Outro ponto de destaque é que todo curso de graduação oferecido em EaD precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao aluno resolver, rapidamente, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como sobre aspectos pertinentes à orientação da aprendizagem como um todo. Complementando esta afirmação, de acordo com Rovai (2003), as IES que atuam com EaD já perceberam que o mercado está altamente competitivo e, sendo assim, fatores como qualidade e serviço são fundamentais para o seu diferencial e sucesso.

2.2 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A avaliação institucional é citada nos Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância com o intuito de garantir a qualidade de atuação das IES nesta modalidade de ensino. Este documento salienta que, para que as instituições possam oferecer qualidade nos seus serviços, as seguintes dimensões devem estar integralmente expressas no Projeto Político Pedagógico da EaD: concepção de educação e currículo no processo ensino e aprendizagem; sistemas de comunicação; material didático; avaliação; equipe multidisciplinar; infraestrutura de apoio, gestão acadêmico-administrativa e, ainda, sustentabilidade financeira (Brasil, 2007).

Ainda segundo os referenciais, a dimensão avaliação é subdividida em dois itens: avaliação da aprendizagem e avaliação institucional. Na avaliação de aprendizagem devem ser articulados meios capazes de acompanhar os alunos, buscando identificar as suas possíveis dificuldades e, quando possível, saná-las no decorrer do processo. Quanto à avaliação institucional, os referenciais apontam a necessidade das IES utilizarem sistemas permanentes de avaliação, tendo por objetivo sempre a melhoria da qualidade dos seus cursos (Brasil, 2007).

Duarte (2011) apresenta a avaliação institucional como importante instrumento de atuação das IES na área da EaD. Para esta autora as instituições precisam investir constantemente em sistemas de avaliação institucional buscando produzir efetivas melhorias no processo pedagógico e qualidade do processo como um todo.

A avaliação institucional deixou de representar apenas um instrumento de controle burocrático e passou a ser definida como um processo necessário da administração do ensino, ou seja, uma condição básica para a efetivação da sua melhoria, planejamento e gestão. Para que a avaliação possa cumprir estes objetivos, seus pressupostos são: a avaliação deve ser considerada um processo crítico onde há espaço para a “pluralidade de vozes”; deve atribuir valores a meios e processos (e não às pessoas); deve buscar alcançar os objetivos institucionais; almejar cumprir a função diagnóstica (e não classificatória); promover mudanças na realidade apresentada; e, promover a cultura do sucesso institucional (Gadotti, 2000).

Souza e Reinert (2010) afirmam que a satisfação dos discentes de cursos superiores tem papel relevante por resultar de um julgamento efetivado através da realidade percebida por estes alunos. Além disso, os autores reforçam a importância de, seja na modalidade presencial ou a distância, identificar os fatores de maior ou menor grau de satisfação dos seus alunos para que as IES possam não só aprimorar a qualidade do seu ensino e da aprendizagem, como também

tornar o aprendizado mais atrativo e diminuir o desencontro entre as expectativas dos alunos e o que a instituição realmente oferece.

Em outra perspectiva, Sun (2008) salienta que pouco se sabe sobre o motivo que faz com que os alunos encerrem suas aprendizagens na modalidade a distância logo após uma experiência inicial, o que justifica a importância em avaliar os cursos oferecidos nesta modalidade de ensino. Pesquisas como as de Serra, Oliveira e Mourão (2013), Silva et al. (2007), Rovai (2003) e Sun (2008), comprovam que a satisfação do aluno é um dos fatores mais importantes para determinar o sucesso de uma IES que oferece cursos nesta modalidade de ensino. Complementando tais pesquisas, o Censo EAD.BR de 2013 apresenta os principais obstáculos enfrentados pelas IES que oferecem a educação a distância como sendo: a evasão dos educandos, com um percentual de 15,4%; os desafios organizacionais de uma instituição presencial que passa a oferecer EaD com índice de 13%; e, a resistência dos educandos a esta modalidade de ensino, com índice de 9,9%. A evasão dos educandos é um fator preocupante para todas as IES que atuam em EaD. De acordo com este Censo, o maior índice de evasão está nos cursos regulamentados totalmente a distância e, as principais causas são: falta de tempo para estudar e participar do curso, acúmulo de atividade de trabalho e falta de adaptação à metodologia (Censo, 2014). Para a maioria das instituições consultadas no Censo EAD.BR 2014, a evasão é apontada como um dos maiores obstáculos enfrentados nos diferentes tipos de cursos a distância. Quanto ao motivo desta constatação, a maioria das instituições informou que a falta de tempo para estudar ou participar do curso foi o principal fator apontado nas diferentes modalidades da EaD (Censo, 2015).

Atenção especial à evasão é apontada por Moore e Kearsley (2008) — considerados autores referência na Educação a Distância — que salientam os principais fatores que impulsionam os alunos da EaD a desistirem de um curso nesta modalidade: se perceberem que o conteúdo é irrelevante para sua carreira ou interesse pessoal; se considerarem o curso muito difícil; se sentirem-se frustrados ao tentar concluir o curso sem êxito; se cuidarem de exigências administrativas sem apoio da IES; se receberem pouco ou nenhum feedback sobre as atividades que vem desempenhando no curso; e, se tiverem pouca ou nenhuma interação com o tutor ou outros alunos, sentindo-se isolado.

3 ESTUDO DE CASO

A instituição objeto deste estudo está situada no norte do estado de Santa Catarina. É reconhecida como referência em educação e tecnologia. Atualmente a IES oferece ensino

fundamental, ensino médio, graduação e pós-graduação lato sensu e stricto sensu. Em relação à EaD, a IES possui cursos de graduação e pós-graduação. Para identificar o grau de satisfação dos alunos em relação à IES e à EaD, a instituição pesquisada realiza periodicamente uma avaliação institucional interna com os discentes.

3.1 AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL

A periodicidade da avaliação institucional na IES pesquisada difere de acordo com o oferecimento dos cursos, sejam eles semestrais ou trimestrais. A avaliação é respondida através de formulário disponibilizado aos alunos no sistema utilizado pela IES para cadastro dos alunos, apresentação da sua grade de aulas, notas, entre outros. Para este estudo a amostra contou com alunos dos cursos Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos (TRH), Tecnologia em Logística (TLO) e, Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG). Nestes cursos a avaliação institucional ocorre trimestralmente e, para a efetivação da pesquisa, foram consultados os resultados das avaliações realizadas em 2013/2, 2014/1, 2014/2, 2014/3, 2014/4 e 2015/1. Tendo em vista o objetivo da pesquisa foram analisados somente os itens que coincidem com os apresentados nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Na Tabela 1 são apresentadas as variáveis analisadas.

Tabela 1 – Variáveis da avaliação institucional

Dimensão	Variável
Material Didático	Entrega do livro didático
	Apresentação gráfica e visual do livro didático
	Linguagem utilizada no livro didático
	Abordagem dos conteúdos no livro didático
Tutor <i>On-Line</i>	Interação do tutor <i>on-line</i> com os alunos
	Atendimento do tutor <i>on-line</i> no esclarecimento das dúvidas
Ambiente Virtual de Aprendizagem	Visualização

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Os dados foram tabulados para cada trimestre e curso, tendo por base o nível geral de satisfação estipulado pela IES, que é de 85%. Os resultados compilados considerando a média de todos os trimestres são apresentados na Tabela 2.

Tabela 2 – Resultados da avaliação institucional – Índice de Satisfação dos Alunos (%)

Dimensão	Variável	TPG	TGQ	TRH	TLO	Total
Material Didático	Entrega do livro	87,3	88,7	88,5	83,7	88,0
	Apresentação gráfica	83,1	87,8	92,7	82,9	87,4
	Linguagem	88,1	86,3	89,0	80,7	87,3
	Conteúdo	85,3	79,8	88,1	79,4	83,8
Tutor <i>On-Line</i>	Interação com alunos	83,1	80,8	85,0	86,9	82,6
	Atendimento	85,3	80,1	83,8	90,8	82,9
Ambiente Virtual	Visualização	84,6	80,8	84,3	85,7	82,4

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Dos dados disponíveis na Tabela 2, observa-se que a variável de maior satisfação dos alunos se refere ao material didático, sendo que o índice de aprovação foi superior a 87% no que se refere à entrega do livro, apresentação gráfica e linguagem, e em termos de conteúdo, o índice de aprovação ficou próximo a 84%. Já as variáveis que exigem uma maior atenção estão relacionadas ao tutor *on-line* e ao ambiente virtual, sendo que o índice de aprovação médio foi inferior a 83%, ficando abaixo da meta da IES.

3.2 PESQUISA *ON-LINE* REALIZADA COM ALUNOS DA GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA

Durante os meses de julho e outubro de 2015 foi disponibilizada na plataforma Google Docs uma pesquisa a ser respondida pelos alunos da graduação a distância dos cursos de Tecnologia em Gestão da Qualidade (TGQ), Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos (TRH), Tecnologia em Logística (TLO) e, Tecnologia em Processos Gerenciais (TPG) da IES em análise.

A pesquisa, com foco na satisfação dos alunos quanto à modalidade de educação a distância, foi realizada tendo como base as variáveis abordadas em trabalhos como Selim (2007), Teo (2010), Bonici e Araújo Junior (2011) e Duarte (2011). Além disso, para a construção das questões foram analisadas as variáveis utilizadas na avaliação institucional da IES a fim de serem abordados itens concomitantes. As variáveis avaliadas no questionário

foram: abordagem dos conteúdos no livro didático, interação do tutor on-line com os alunos, atendimento do tutor on-line no esclarecimento das dúvidas e, ambiente virtual de aprendizagem.

Para a efetivação da pesquisa foram enviados 1512 *e-mails*. Destes, foram recebidas 114 respostas através do ambiente Google Docs e 18 questionários recebidos via *e-mail*. No entanto, após a análise de validação das respostas, a amostra resumiu-se a 100 questionários válidos tendo em vista que somente estes foram respondidos completamente. A primeira etapa do questionário abordou os dados que nos mostram o perfil dos alunos como, idade e gênero. Estes dados encontram-se na Tabela 3.

Tabela 3 – Perfil dos alunos participantes da pesquisa *on-line*

Variável	Escala	Percentual de Alunos [%]
Idade	20 a 25 anos	16
	25 a 30 anos	28
	Acima de 30 anos	56
Gênero	Feminino	58
	Masculino	42

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Conforme dados apresentados na Tabela 3, dentre os alunos respondentes, 56% dos alunos possuem idade acima de 30 anos. Este índice não coincide com os dados do Censo 2013, onde a maioria dos alunos possui entre 20 e 30 anos (Censo, 2014). Da mesma forma, no Censo EAD.BR 2014, diferentemente da amostra desta pesquisa, a maioria dos educandos que participaram de cursos a distância tinham entre 21 e 30 anos (Censo, 2015).

No que se refere ao gênero, 56% dos alunos que participaram da Pesquisa *On-line* são do sexo feminino, item que coincide com dados do Censo 2013 onde 61% dos alunos é do sexo feminino (Censo, 2014). Este índice também coincide com os dados do Censo EAD.BR 2014 que apontou — nos cursos regulamentados totalmente a distância, nos cursos regulamentados semipresenciais e nas disciplinas EaD — a maioria, mais de 50% dos alunos, é do sexo feminino (Censo, 2015).

Ainda, fazendo parte da análise do perfil, o questionário perguntou aos alunos se eles já haviam participado anteriormente de uma disciplina ou curso na modalidade a distância e, também, qual o motivo para a sua opção em realizar este curso na modalidade a distância. Quando questionados sobre a participação anterior em uma disciplina ou curso na modalidade

a distância, 69% dos alunos (a maioria) respondeu que ainda não havia participado de disciplina ou curso nesta modalidade de ensino. Em resposta à última alternativa quanto ao motivo pelo qual os alunos optaram pela realização deste curso à distância, 69% dos alunos informaram que foi devido à dificuldade em dispor de horários fixos para estudar presencialmente.

Após a resposta às alternativas que buscaram formar o perfil dos alunos da graduação a distância da IES pesquisada, o questionário apresentou aos alunos 13 perguntas com opção de resposta de acordo com o modelo de Escala Likert — e uma última questão discursiva. Segundo a Escala Likert os respondentes devem optar entre as alternativas 1 Discordo plenamente, 2 Discordo, 3 Neutro, 4 Concordo, 5 Concordo plenamente. Para melhor análise destes dados, os mesmos foram compilados na Tabela 4, sendo que foram apresentados apenas os itens Concordo e Discordo.

Tabela 4 – Resultados da pesquisa on-line

Questão	Concordo [%]	Discordo [%]
1) O ambiente virtual de aprendizagem é de fácil utilização.	87,5	12,5
2) Os <i>chats</i> têm auxiliado a minha aprendizagem.	78	22
3) Os fóruns têm auxiliado a minha aprendizagem.	92	8
4) Eu participo regularmente das discussões realizadas através de <i>chats</i> e fóruns.	82	18
5) Eu aprendi com os outros alunos durante as discussões realizadas através de <i>chats</i> e fóruns.	75	25
6) O uso do material didático virtual (livro, slides, textos) disponível no ambiente virtual tem auxiliado na minha compreensão dos temas abordados.	98	2
7) Eu estudei a disciplina através da leitura do livro didático disponível no ambiente virtual de aprendizagem.	92	8
8) Eu estudei a disciplina através da visualização das videoaulas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem.	94	6
9) O conteúdo apresentado no ambiente virtual de aprendizagem desta disciplina (nas videoaulas e no livro didático) foi importante para meu aprendizado.	100	0
10) A realização dos exercícios de passagem disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem foi importante para o meu aprendizado.	99	1
11) Eu aproveitei a(s) dúvida(s), surgida(s) durante meus estudos, encaminhando-a(s) ao professor-tutor, para auxiliar no meu aprendizado.	96	4
12) As respostas às minhas dúvidas, dadas pelo professor- tutor, têm facilitado minha aprendizagem nesta disciplina a distância.	91	9
13) O professor-tutor encoraja a minha participação nas atividades (<i>chats</i> , fóruns, tira-dúvidas) disponíveis no ambiente da disciplina.	95	5

Fonte: Elaborado pelos autores (2018)

Observa-se da Tabela 4 que o item com maior índice de satisfação — 100%, ocorreu na Questão 9 “O conteúdo apresentado no ambiente virtual de aprendizagem desta disciplina (nas videoaulas e no livro didático) foi importante para meu aprendizado”. Já a dimensão que apresentou o menor índice de satisfação dos alunos (25%), sendo este o maior índice no quesito Discordo — foi na Questão 5 “Eu aprendi com os outros alunos durante as discussões realizadas através de *chats* e fóruns”. Os dados mostram que o menor índice de satisfação está relacionado à interação com os alunos, principalmente nos *chats*, corroborando o resultado da avaliação institucional. Os alunos apresentaram um alto grau de satisfação com o atendimento do tutor, diferindo da avaliação institucional, que considerou este fator como ponto de melhoria. Em relação ao material didático, ambas as pesquisas apresentaram um alto grau de satisfação.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mercado educacional está em constante atualização e a Educação a Distância tem tomado proporções antes inimagináveis. O número de instituições de ensino que passou a oferecer cursos ou disciplinas a distância aumentou, assim como o número de alunos que optam por estudar nesta modalidade de ensino tem crescido a cada dia. No entanto, assim como tem aumentado os índices de instituições e alunos atuando nesta área, questões como a busca pela qualidade no serviço oferecido bem como as preocupações com a evasão passaram a ser constantes. Nas três últimas pesquisas realizadas pelo Censo EAD.BR a evasão dos educandos em cursos oferecidos na modalidade a distância tem sido apontada como um dos principais obstáculos enfrentados pelas instituições de ensino superior que atuam nesta modalidade de ensino.

Frente a esta realidade, este artigo buscou analisar os fatores de satisfação dos alunos da EaD de uma IES do norte do estado de Santa Catarina. Durante o estudo de caso foram analisadas as avaliações institucionais realizadas pela IES, entre os trimestres de 2013/2 e 2015/1 e, também os fatores de satisfação dos alunos por intermédio da realização de uma pesquisa *on-line*. Com base nos dados apontados nestes dois tipos de análise metodológica foi possível identificar que o principal fator de satisfação percebido pelos alunos de cursos de graduação a distância da IES pesquisada refere-se ao **material didático**. Este resultado também foi encontrado em pesquisas como as realizadas por Wu, Tennyson e Hsia (2010) e Kuo et al. (2014).

Segundo Moore e Kearsley (2008), autores referência na área, o material didático de um curso a distância pode incluir desde programas de áudio e vídeo ou diferentes tecnologias, mas, na maioria das instituições o material impresso continua a ser o mais utilizado.

É importante ressaltar que, para que as IES possam aprimorar seu desempenho nesta dimensão, de forma a oferecer o melhor serviço e alcançar a satisfação do seu aluno da EaD, torna-se primordial refletir sobre os Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Este importante documento afirma que, para atingir seus principais objetivos, a produção do material — seja material impresso, vídeos, videoconferências, objetos de aprendizagem, entre outros — deve ter em vista os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no Projeto Político Pedagógico.

Para alcançar esta meta, é vital que os docentes responsáveis pela produção dos conteúdos trabalhem de forma multidisciplinar com uma equipe formada por profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, desenvolvimento de páginas web, entre outros (Brasil, 2007). Dentre os aspectos mais importantes ressaltados para a dimensão Material didático nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, encontramos em Serra, Oliveira e Mourão (2013): mediações (integração entre as diferentes mídias utilizadas); conteúdo (compatibilidade entre o contexto socioeconômico dos alunos); forma (diferentes lógicas de concepção, produção e controle de tempo).

Por intermédio desta explanação pode-se perceber que todos os objetivos desta pesquisa foram alcançados e, sob esta perspectiva, cabe ressaltar que a busca por analisar os principais fatores de satisfação dos alunos de um curso de graduação oferecido na modalidade a distância, pode contribuir sobremaneira para todas as instituições que atuam ou pensam em atuar nesta área em franca expansão. Conhecer o motivo de satisfação do cliente, bem como, ter por ideal aprimorar a qualidade do serviço oferecido pode representar um grande diferencial nesta área que vem crescendo, mas, ao mesmo tempo, vem enfrentando dificuldades, tais como os altos índices de evasão.

Como fator de melhoria identificado durante a pesquisa, cita-se o aspecto relacionado à tutoria. Foi identificado durante as avaliações institucionais que quase 35% dos alunos discordam que o tutor esclarece as dúvidas solicitadas dentro do prazo estabelecido pela IES. Já no questionário aplicado aos alunos, observou-se que aproximadamente 25% dos alunos discordam que aprenderam com os outros alunos durante as discussões realizadas através de *chats* e fóruns. Para o efetivo uso dessas ferramentas de comunicação, o papel do tutor é fundamental, ressaltando também a sua importância para o sucesso da EaD.

Reforçando a importância do aperfeiçoamento contínuo de todos os agentes e processos que fazem parte da gestão da Educação a Distância, Bittencourt (2012) salienta que, para que uma IES possa oferecer Educação a Distância com qualidade precisa ter professores/tutores qualificados, tecnologia apropriada, equipe multidisciplinar de especialistas — como *designers* de material didático e avaliações — eficiente, uma excelente estrutura e política organizacional.

Neste sentido, a revisão da literatura pertinente bem como a realização da presente pesquisa demonstram que a prática da modalidade a distância, embora ainda esteja em crescimento em todo o país, aponta aspectos positivos — tais como o material didático, porém ainda apresenta fatores que precisam ser aprimorados — tais como a tutoria.

REFERÊNCIAS

- Bittencourt, D. F. (2012). *A metodologia da autoavaliação institucional na Educação a Distância*. Tese (Doutorado) - Curso de Educação, Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo.
- Bonici, R. M. C; Araújo Junior, C. F. (2011). *Medindo a satisfação dos estudantes em relação a disciplina on-line de probabilidade e estatística*. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011, Manaus - AM. Anais eletrônicos... Manaus - AM: ABED Associação Brasileira de Educação a Distância. v. 1, p. 1 - 10.
- Bossu, C. (2010). *Qualidade na educação a distância no ensino superior brasileiro: prestação de contas ou melhoria*. In: CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2010, Foz do Iguaçu - PR. Anais eletrônicos...Foz do Iguaçu - PR: CIAED.
- Brasil (2007). Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. *Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*. Brasília. [on-line].
- Cardoso, R. (2010). *Análise da aplicabilidade dos princípios e ferramentas da produção enxuta para a melhoria da gestão*. 2010. 91 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, da Faculdade de Engenharia, Arquitetura e Urbanismo, Universidade Metodista de Piracicaba – UNIMEP, Santa Bárbara D'Oeste, 2010.
- Cardoso, R. ; Campos, F. C. , D. F. (2010, outubro). *Gestão de projeto de EaD: uma nova aplicação para as ferramentas da produção enxuta*. In: XXX ENCONTRO

- NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO. São Carlos/sp. Anais eletrônicos...São Carlos/SP: Enegep, p. 1 - 10.
- Censo EaD.BR. (2014). *Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil* - Analytic report of distance learning in Brazil [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: Ibepex, 2015.
- Censo EaD.BR. (2015). *Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil* - Analytic report of distance learning in Brazil [traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: Ibepex, 2016.
- Duarte, Z. M. C. (2011). *Educação a Distância (EaD): estudo dos fatores críticos de sucesso na gestão de curso da região metropolitana de Belo Horizonte na visão dos tutores*. 80 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração de Empresas, Gestão Estratégica e Comportamento Organizacional, Universidade FUMEC – Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte.
- Gadotti, M. (2000). *Perspectivas atuais da educação*. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.
- Gnecco, Júnior, L. (2012). *Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de caso nos cursos de Administração a distância da UFSC*. 292 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico. Programa de Pós-Graduação em Administração.
- Inep (2016). INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. *Sinopse Estatística da Educação Superior 2015*. Brasília: INEP, 2016.
- Kuo, Y.; Walker, A. E.; Schroder, K. E. E.; Belland, B. R. (2014, janeiro). *Interaction, Internet self-efficacy, and self-regulated learning as predictors of student satisfaction in online education courses*. The Internet and Higher Education, [s.l.], v. 20, p.35-50, Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.10.001>.
- Lenton, P. (2015, agosto). *Determining student satisfaction: An economic analysis of the National Student Survey*. Economics of Education Review, [s.l.], v. 47, p.118-127. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.econedurev.2015.05.001>.
- Moore, M. G.; Kearsley, G. (2008). *Educação a Distância: uma visão integrada*. São Paulo: Cengage Learning, Tradução: Roberto Galman.
- Oroja, Shola G.; Kotoua, Selira; Ilkan, Mustafa. (2011). *Online Education in North Cyprus Universities: Case Study Eastern*. Procedia: Social and Behavioral Sciences, Turkey, n. 28, (pp.536-541).

- Portal Ministério da Educação (2012). *Censo da Educação Superior 2012*.
- Rovai, A. P. (2003). *A practical framework for evaluating online distance education programs*. The Internet and Higher Education, New York, NY, v. 6, n. 2, p.109-124, 2003. ISSN: 1096-7516.
- Selim, H. M. (2007). *Scientific reCritical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factor models*. Computers & Education, United Arab Emirates, v. 49, p.396-413.
- Serra, A. R. C.; Oliveira, F. B.; Mourão, L. (2013, abril). *Gestão da Educação a Distância: um modelo de avaliação à luz dos referenciais de qualidade do MEC*. InterLetras: Revista Transdisciplinar de Letras, Educação e Cultura da UNIGRAN, Dourados/MS, v. 3, n. 17, p.1-21.
- Silva, A. R. L.; Rebelo, S.; Nunes, C. S.; Spanhol, F. J.; Santos, J. V. V. *Modelos utilizados pela educação a distância: uma síntese centrada nas instituições de ensino superior brasileiras*. Revista Gual: Gestão Universitária na América Latina, Florianópolis/SC, v. 4, n.3, p. 153-169, set. 2011. Trimestral.
- Souza, S. A.; Reinert, J. N. (2010, março). *Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente*. Avaliação: Revista da Avaliação da Educação Superior (Campinas), Sorocaba/SP, v. 15, n. 1, p.159-176.
- Sun, P. Tsai, R. J.; Finger, G. (2008). *What drives a successful e-Learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction*. Computers & Education, Oxford, n. 50, p.1183-1202.
- Teo, T. (2010, junho). *Development and validation of the E-learning Acceptance Measure (ElAM)*. The Internet And Higher Education, [s.l.], v. 13, n. 3, p.148-152. Elsevier BV. DOI: 10.1016/j.iheduc.2010.02.001. Valerie, R. (2013). *Avaliação de educação a distância e e-learning*. Porto Alegre, Penso, 2013.
- Wu, J.; Tennyson, R. D.; Hsia, T. (2010, agosto). *A study of student satisfaction in a blended e-learning system environment*. Computers & Education, [s.l.], v. 55, n. 1, p.155-164. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2009.12.012>.