



Juliana Bordinhão Diana
(Organizadora)

Desenvolvendo e Agregando Valores na Educação a Distância

Juliana Bordinhão Diana
(Organizadora)

Desenvolvendo e Agregando Valores na Educação a Distância

Atena Editora
2019

2019 by Atena Editora
Copyright © Atena Editora
Copyright do Texto © 2019 Os Autores
Copyright da Edição © 2019 Atena Editora
Editora Executiva: Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira
Diagramação: Lorena Prestes
Edição de Arte: Lorena Prestes
Revisão: Os Autores

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores. Permitido o download da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Conselho Editorial

Ciências Humanas e Sociais Aplicadas

Prof. Dr. Álvaro Augusto de Borba Barreto – Universidade Federal de Pelotas
Prof. Dr. Antonio Carlos Frasson – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Antonio Isidro-Filho – Universidade de Brasília
Prof. Dr. Constantino Ribeiro de Oliveira Junior – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Cristina Gaio – Universidade de Lisboa
Prof. Dr. Deyvison de Lima Oliveira – Universidade Federal de Rondônia
Prof. Dr. Gilmei Fleck – Universidade Estadual do Oeste do Paraná
Profª Drª Ivone Goulart Lopes – Istituto Internazionele delle Figlie de Maria Ausiliatrice
Prof. Dr. Julio Candido de Meirelles Junior – Universidade Federal Fluminense
Profª Drª Lina Maria Gonçalves – Universidade Federal do Tocantins
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Paola Andressa Scortegagna – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof. Dr. Urandi João Rodrigues Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Willian Douglas Guilherme – Universidade Federal do Tocantins

Ciências Agrárias e Multidisciplinar

Prof. Dr. Alan Mario Zuffo – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Alexandre Igor Azevedo Pereira – Instituto Federal Goiano
Profª Drª Daiane Garabeli Trojan – Universidade Norte do Paraná
Prof. Dr. Darllan Collins da Cunha e Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof. Dr. Fábio Steiner – Universidade Estadual de Mato Grosso do Sul
Profª Drª Girlene Santos de Souza – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof. Dr. Jorge González Aguilera – Universidade Federal de Mato Grosso do Sul
Prof. Dr. Ronilson Freitas de Souza – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Valdemar Antonio Paffaro Junior – Universidade Federal de Alfenas

Ciências Biológicas e da Saúde

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás
Prof.ª Dr.ª Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará

Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Profª Drª Raissa Rachel Salustriano da Silva Matos – Universidade Federal do Maranhão
Profª Drª Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Profª Drª Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande

Ciências Exatas e da Terra e Engenharias

Prof. Dr. Adélio Alcino Sampaio Castro Machado – Universidade do Porto
Prof. Dr. Eloi Rufato Junior – Universidade Tecnológica Federal do Paraná
Prof. Dr. Fabrício Menezes Ramos – Instituto Federal do Pará
Profª Drª Natiéli Piovesan – Instituto Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Takeshy Tachizawa – Faculdade de Campo Limpo Paulista

Conselho Técnico Científico

Prof. Msc. Abrãao Carvalho Nogueira – Universidade Federal do Espírito Santo
Prof. Dr. Adaylson Wagner Sousa de Vasconcelos – Ordem dos Advogados do Brasil/Seccional Paraíba
Prof. Msc. André Flávio Gonçalves Silva – Universidade Federal do Maranhão
Prof.ª Drª Andreza Lopes – Instituto de Pesquisa e Desenvolvimento Acadêmico
Prof. Msc. Carlos Antônio dos Santos – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Msc. Daniel da Silva Miranda – Universidade Federal do Pará
Prof. Msc. Eliel Constantino da Silva – Universidade Estadual Paulista
Prof.ª Msc. Jaqueline Oliveira Rezende – Universidade Federal de Uberlândia
Prof. Msc. Leonardo Tullio – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof.ª Msc. Renata Luciane Polsaque Young Blood – UniSecal
Prof. Dr. Welleson Feitosa Gazel – Universidade Paulista

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) (eDOC BRASIL, Belo Horizonte/MG)	
D451	Desenvolvendo e agregando valores na educação a distância [recurso eletrônico] / Organizadora Juliana Bordinhão Diana. – Ponta Grossa (PR): Atena Editora, 2019. Formato: PDF Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader Modo de acesso: World Wide Web Inclui bibliografia ISBN 978-85-7247-619-5 DOI 10.22533/at.ed.195191109 1. Ensino à distância. 2. Metodologia. 3. Tecnologia – Educação. I. Diana, Juliana Bordinhão. CDD 371.35
Elaborado por Maurício Amormino Júnior – CRB6/2422	

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná - Brasil
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br

APRESENTAÇÃO

A Educação a Distância é uma modalidade educacional que vem se destacando cada vez mais no Brasil. Suas práticas e experiências contribuem e oportunizam formação acadêmica e qualificação profissional de um número cada vez maior de pessoas.

A EaD é potencializada pelo uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação para o desenvolvimento de diferentes metodologias de ensino, principalmente por meio do estímulo a vivência no mundo virtual e promoção de um ensino e aprendizagem baseados na interação e comunicação entre pessoas que estão distantes física e geograficamente. É diante deste cenário, que está em constante movimento, que esta obra foi organizada, trazendo reflexões, relatos e experiências vivenciadas por pesquisadores e profissionais da área de modo a agregar valor e contribuir com o desenvolvimento da modalidade. Para isso, esta obra está organizada em quatro eixos temáticos.

O primeiro eixo apresenta o cenário da EaD a partir de reflexões sobre os diferentes elementos que compõem a modalidade a distância. Iniciamos com a reflexão sobre os desafios enfrentados pelos atores envolvidos na oferta dos cursos EaD, o qual se destacam o papel do aluno, do professor e da instituição de ensino. Também são abordados assuntos que refletem as políticas educacionais com ênfase no uso das tecnologias digitais e formação docente. De modo complementar, outra pesquisa buscou-se aprofundar questões relacionadas à elaboração dos materiais didáticos, especialmente voltados à Educação Infantil para cursos de formação. Por fim, este primeiro eixo destaca o perfil docente diante do uso de Ambiente Virtual de Aprendizagem em cursos técnicos de educação profissional.

O segundo eixo tem como ponto central de estudo o uso de diferentes tecnologias e mídias digitais. O uso de vídeos como ferramenta complementar em cursos ofertados na área de saúde traz importantes resultados e reflexões sobre o assunto. Na sequência, o destaque está na utilização das tecnologias digitais em sala de aula, no qual o relato de professores e alunos permitiram a reflexão sobre as possibilidades existentes para o processo de ensino-aprendizagem. Para finalizar este eixo, é apresentado um estudo sobre o uso de aplicativos móveis no processo de ensino-aprendizagem para pessoas em fase inicial de alfabetização ou com dificuldades de aprendizagem, podendo ser utilizado como suporte em cursos EaD.

O terceiro eixo apresenta um dos assuntos mais abordados na EaD: a atuação da tutoria. O primeiro artigo traz um estudo de caso sobre a prática do tutor e sua relação com a aprendizagem autônoma e colaborativa de forma virtual. Ampliando o estudo sobre a atuação da tutoria nos cursos a distância, também é apresentada uma pesquisa que destaca o trabalho didático dos tutores virtuais no acompanhamento do estágio supervisionado realizado pelos estudantes, evidenciando assim a importância das relações humanas e da interação realizada no ambiente virtual. Sob outra óptica,

são apresentadas experiências vividas pela equipe de tutoria em um curso de Artes Visuais. Para finalizar este eixo, uma pesquisa que ressalta a mediação pedagógica realizada pela equipe de tutoria nos Polos de Educação a Distância, complementando assim o ensino-aprendizagem iniciado no mundo virtual.

Por fim, o quarto eixo traz relatos e experiências relacionadas à aprendizagem adquirida a partir dos cursos EaD, destacando-se fatores que contribuem com o nível de satisfação dos alunos em cursos online, ressaltando a importância da interação e qualidade dos materiais desenvolvidos. Para finalizar, apresenta-se uma pesquisa que teve como objetivo identificar o desenvolvimento de competências de egressos de um curso técnico profissional ofertado na modalidade a distância.

Dessa forma, com base nas pesquisas desenvolvidas é possível perceber a dimensão que a EaD proporciona às pessoas, visto que as diferentes ações e atividades desenvolvidas tem como objetivo contribuir com a aprendizagem e a construção do conhecimento para atuação em uma sociedade que valoriza cada vez mais uma participação ativa. Para essa atuação, a EaD torna-se um importante aliado para agregar valor ao processo de ensino-aprendizagem e formação, considerando principalmente que ela estimula interação, comunicação, autonomia, uso de tecnologias e mídias digitais e a disciplina. A partir das pesquisas que apresentamos, temos a certeza que a busca pela qualidade do ensino e da aprendizagem se fazem cada vez mais presente, agregando cada vez mais valor e reconhecimento da EaD como uma modalidade que contribui com a formação.

Boa leitura!

Juliana Bordinhão Diana

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1	1
EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: NOVOS PAPÉIS DO ALUNO, DO PROFESSOR E DA INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL	
Álaze Gabriel do Breviário	
DOI 10.22533/at.ed.1951911091	
CAPÍTULO 2	14
FORMAÇÃO DOCENTE, POLÍTICAS COGNITIVAS E TECNOLOGIAS DIGITAIS	
Suiane Costa Ferreira	
Cleci Maraschin	
DOI 10.22533/at.ed.1951911092	
CAPÍTULO 3	26
PESQUISA E PRODUÇÃO DE MATERIAL DIDÁTICO PARA CURSO DE PEDAGOGIA NA MODALIDADE A DISTÂNCIA	
Maévi Anabel Nono	
DOI 10.22533/at.ed.1951911093	
CAPÍTULO 4	36
IDENTIDADE DOCENTE NA EAD AMAZÔNICA: PERFIL E PERCEPÇÕES DIDÁTICAS	
Anabela Aparecida Silva Barbosa	
Rafael Nink de Carvalho	
DOI 10.22533/at.ed.1951911094	
CAPÍTULO 5	52
AVALIAÇÃO DO USO DO VÍDEO COMO FERRAMENTA COMPLEMENTAR DE ENSINO NOS CURSOS DE SAÚDE DO NORDESTE	
Cyntia Franciele Leite Souza	
Jéssica Miranda Ferreira	
Thallyson Bandeira de Sá	
Marco Antonio Dias da Silva	
DOI 10.22533/at.ed.1951911095	
CAPÍTULO 6	58
UM OLHAR DE PROFESSORES E ALUNOS DE UMA ESCOLA PÚBLICA SOBRE O USO DAS TDIC EM SALA DE AULA	
Filomena Maria Gonçalves da Silva Cordeiro Moita	
Lucas Henrique Viana	
DOI 10.22533/at.ed.1951911096	
CAPÍTULO 7	71
PROGRAMA PALMA: <i>SMARTPHONES</i> COMO FACILITADORES DO ENSINO E APRENDIZAGEM A DISTÂNCIA	
Ana Graciela M. F. da Fonseca Voltolini	
José Serafim Bertoloto	
André Galvan da Silveira	
Ed Wilson Rodrigues Silva Júnior	
Lucinete Ornagui De Oliveira Nakamura	
Paula Viviana Queiroz Dantas	
DOI 10.22533/at.ed.1951911097	

CAPÍTULO 8	78
APRENDIZAGEM AUTÔNOMA E COLABORATIVA NO SISTEMA DE TUTORIA VIRTUAL: ESTUDO SOBRE A PRÁTICA DO TUTOR	
Carla Marina Neto das Neves Lobo	
DOI 10.22533/at.ed.1951911098	
CAPÍTULO 9	92
ESTÁGIO SUPERVISIONADO EM EDUCAÇÃO INFANTIL: O TRABALHO DIDÁTICO DE TUTORES VIRTUAIS COM ESTUDANTES DE PEDAGOGIA	
Luana Zanotto	
Maria Elisa Nicolielo	
Aline Sommerhalder	
Andressa de Oliveira Martins	
DOI 10.22533/at.ed.1951911099	
CAPÍTULO 10	104
CURSO DE ARTES VISUAIS – LICENCIATURA/UAB: REFLEXÕES E EXPERIÊNCIAS VIVENCIADAS NA TUTORIA	
Abinair Maria Callegari	
DOI 10.22533/at.ed.19519110910	
CAPÍTULO 11	118
MEDIÇÃO PEDAGÓGICA TUTORIAL NOS POLOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: A PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES	
Eniel do Espírito Santo	
Luiz Carlos Sacramento da Luz	
Clairton Quintela Soares	
Ariston de Lima Cardoso	
DOI 10.22533/at.ed.19519110911	
CAPÍTULO 12	131
SEMANA DE PROVAS PREMIADAS: MELHORIA NA QUALIDADE DO ENSINO PÚBLICO DE ENCRUZILHADA - BA VIABILIZADA POR PREMIAÇÃO E INTERAÇÃO DE BLOG COM ENSINO PRESENCIAL	
Fernando Luís Rocha de Carvalho	
DOI 10.22533/at.ed.19519110912	
CAPÍTULO 13	143
ESTUDO DOS FATORES DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA	
Mehran Misaghi	
Fernando Luiz Freitas Filho	
Ana Elisa Pillon	
DOI 10.22533/at.ed.19519110913	
CAPÍTULO 14	157
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS DE EGRESSOS DAS MODALIDADES PRESENCIAL E À DISTÂNCIA DO CURSO TÉCNICO EM ADMINISTRAÇÃO DO CEETEPS - CENTRO ESTADUAL DE EDUCAÇÃO TECNOLÓGICA PAULA SOUZA	
Maria Jose Grando Rovai	
DOI 10.22533/at.ed.19519110914	

SOBRE A ORGANIZADORA.....	174
ÍNDICE REMISSIVO	175

ESTUDO DOS FATORES DE SATISFAÇÃO DOS ALUNOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO SUPERIOR DE SANTA CATARINA

Mehran Misaghi

UNISOCIESC, Joinville-SC – Brasil

e-mail: mehran@unisociesc.com.br

Fernando Luiz Freitas Filho

UNISOCIESC, Joinville-SC – Brasil

e-mail: fernando.freitas@unisociesc.com.br

Ana Elisa Pillon

UNISOCIESC, Joinville-SC – Brasil

e-mail: ana.pillon@unisociesc.com.br

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.

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. Besides 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.

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; BRASIL, 2007; CARDOSO, 2010; CARDOSO, CAMPOS, 2010; SERRA, OLIVEIRA, MOURÃO, 2013; SILVA et al., 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.

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

Tabela 1 – Variáveis da avaliação institucional

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.

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
------------------	--------------	------	------	------	------	------

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

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.

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

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

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.

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

Tabela 4 – Resultados da pesquisa *on-line*

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 — como a tutoria.

REFERÊNCIAS

BITTENCOURT, D. F. de. **A metodologia da auto avaliação institucional na Educação a Distância**. 2012. 268 f. Tese (Doutorado) - Curso de Educação, Faculdade de Educação da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2012.

BONICI, R. M. C.; ARAÚJO JUNIOR, C. F. de. Medindo a satisfação dos estudantes em relação a disciplina on-line de probabilidade e estatística. In: 17º ABED CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 2011, Manaus - AM. **Anais...** Manaus - AM: ABED Associação Brasileira de Educação a Distância, 2011. v. 1, p. 1 - 10. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2011/trabalhos1.asp>>. Acesso em: 31 jan. 2016.

BOSSU, C. Qualidade na educação a distância no ensino superior brasileiro: prestação de contas ou melhoria. In: CIAED CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, 16., 2010, Foz do Iguaçu - Pr. **Anais...** Foz do Iguaçu - Pr: Ciaed, 2010. p. 1 - 10. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2010/cd/962010010815.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2014.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância. Brasília, ago. 2007. [on-line]. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 02 ago. 2014.

CARDOSO, R. **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. Gestão de projeto de EaD: uma nova aplicação para as ferramentas da produção enxuta. In: XXX ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 10. 2010, São Carlos/sp. **Anais...** São Carlos/SP: Enegep, 2010. p. 1 - 10.

CENSO EAD.BR 2013: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil = Censo EAD.BR 2013: analytic report of distance learning in Brazil/[traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: Ibpex, 2014.

CENSO EAD.BR 2014: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil = Censo EAD.BR 2014: analytic report of distance learning in Brazil/[traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu]. Curitiba: Ibpex, 2015. Disponível em: http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf. Acesso em 08 fev 2016.

DUARTE, Z. M. C. **Educação a Distância (EaD): estudo dos fatores críticos de sucesso na gestão de curso da região metropolitana de Belo Horizonte na visão dos tutores**. 2011. 80 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Administração de Empresas, Gestão Estratégica e Comportamento Organizacional, Universidade FUMEC – Fundação Mineira de Educação e Cultura, Belo Horizonte, 2011.

GADOTTI, M. **Perspectivas atuais da educação**. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

GNECCO JUNIOR, L. **Desafios na gestão de cursos EaD: um estudo de caso nos cursos de Administração a distância da UFSC**. 2012. 292 f. Dissertação (Mestrado) - Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Socioeconômico. Programa de Pós-Graduação em Administração.

INEP - INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Sinopse Estatística da Educação Superior 2015. Brasília: INEP, 2016. Disponível em: <<http://portal.inep.gov.br/basica-senso-escolar-sinopse-sinopse>>. Acesso em: 01 ago. 2017.

KUO, Y., WALKER, A. E., SCHRODER, K. E. E., BELLAND, B. R.. 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, jan. 2014. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.iheduc.2013.10.001>. Disponível em: <<http://api.elsevier.com/content/article/PII:S1096751613000456?httpAccept=text/xml>>. Acesso em: 1 mar. 2016.

LENTON, P. Determining student satisfaction: An economic analysis of the National Student Survey. **Economics of Education Review**, [s.l.], v. 47, p.118-127, ago. 2015. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.econedurev.2015.05.001>. Disponível em: <<http://api.elsevier.com/content/article/PII:S0272775715000564?httpAccept=text/xml>>. Acesso em: 1 mar. 2016.

MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Cengage Learning, 2008. 398 p. Tradução: Roberto Galman.

OROJA, S. G.; KOTOUA, S.; ILKAN, M. Online Education in North Cyprus Universities: Case Study Eastern. **Procedia: Social and Behavioral Sciences**, Turkey, n. 28, p.536-541, 2011.

PORTAL MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Censo da Educação Superior 2012. Disponível em: <<http://migre.me/uk5T3>>. Acesso em 06 Fev 2014.

ROVAI, A. P. 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. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/journal/10967516/20>>. Acesso em: 21 jul. 2014.

SELIM, H. M.. Critical success factors for e-learning acceptance: Confirmatory factor models. **Computers & Education**, United Arab Emirates, v. 49, p.396-413, 2007. Disponível em: <<http://www.qou.edu/arabic/researchProgram/eLearningResearchs/criticalSuccess.pdf>>. Acesso em: 8 fev. 2016.

SERRA, A. R. C.; OLIVEIRA, F. B. de; MOURÃO, L. 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, abr. 2013. Semestral.

Disponível em: <<http://www.unigran.br/interletras/index.php>>. Acesso em: 22 jul. 2014.

SILVA, A. R. L. da; REBELO, S.; NUNES, C. S. Modelos utilizados pela educação a distância: uma síntese centrada nas instituições de ensino superior brasileiras. **Revista Gestão Universitária na América Latina: Revista GUAL**, Florianópolis/sc, v. 4, n. 3, p.153-169, set. 2011.

SOUZA, S. A. de; REINERT, J. N. 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, mar. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/aval/v15n1/v15n1a09.pdf>>. Acesso em: 7 fev. 2016.

SUN, P.; TSAI, R. J.; FINGER, G. What drives a successful e-Learning?: An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. **Computers & Education**, Taiwan, v. 50, p.1183-1202, 2008. Disponível em: <<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360131506001874>>. Acesso em: 01 ago. 2014.

TEO, T. Development and validation of the E-learning Acceptance Measure (EIAM). **The Internet And Higher Education**, [s.l.], v. 13, n. 3, p.148-152, jun. 2010. Elsevier BV. DOI: 10.1016/j.iheduc.2010.02.001. Disponível em: <<http://api.elsevier.com/content/article/PII:S1096751610000151?httpAccept=text/xml>>. Acesso em: 30 jan. 2016.

VALERIE, R. **Avaliação de educação a distância e e-learning**. Porto Alegre: Penso, 2013.

WU, J.; TENNYSON, R. D.; HSIA, T. A study of student satisfaction in a blended e-learning system environment. **Computers & Education**, [s.l.], v. 55, n. 1, p.155-164, ago. 2010. Elsevier BV. <http://dx.doi.org/10.1016/j.compedu.2009.12.012>. Disponível em: <<http://api.elsevier.com/content/article/PII:S0360131510000035?httpAccept=text/xml>>. Acesso em: 1 mar. 2016.

SOBRE A ORGANIZADORA

JULIANA BORDINHÃO DIANA Doutora e Mestre pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, pela Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC. Especialista em Informática na Educação, pela Universidade Estadual de Londrina, UEL. Graduada em Licenciatura em Ciências Biológicas, pelas Faculdades Integradas de Ourinhos. Atua com EaD há mais de 12 anos desenvolvendo atividades e parcerias com instituições públicas e privadas em cursos de formação continuada na função de tutor à distância, pesquisador e Orientador de TCC em projetos da Universidade Aberta do Brasil e coordenação de Polo de Educação a Distância. Atualmente desenvolve atividades de consultoria para implementação e produção de materiais didáticos voltados à EaD, design educacional e pesquisa para avanço da modalidade e qualidade do ensino.

ÍNDICE REMISSIVO

A

Alfabetização 5, 71, 72, 73, 74, 76

Ambiente virtual de aprendizagem 4, 7, 21, 36, 37, 93, 95, 149, 150, 151, 152

Aprendizagem Autônoma 5, 78, 87, 88, 89

Aprendizagem Colaborativa 81, 83, 84, 87, 88, 109

Avaliação 3, 5, 7, 9, 10, 11, 22, 24, 28, 30, 31, 32, 34, 39, 47, 48, 52, 54, 55, 88, 120, 126, 127, 128, 130, 132, 133, 135, 136, 138, 139, 141, 143, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 150, 152, 154, 155, 156, 157, 158, 161, 171

C

Competências 1, 4, 5, 11, 20, 61, 78, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 115, 126, 131, 132, 157, 158, 159, 160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173

Comunicação 1, 2, 3, 11, 12, 15, 18, 22, 36, 37, 42, 52, 53, 58, 59, 61, 67, 68, 71, 75, 76, 77, 80, 83, 84, 85, 89, 93, 94, 95, 98, 101, 105, 116, 118, 119, 120, 125, 132, 133, 144, 145, 146, 147, 154, 166

Conhecimento 2, 15, 16, 17, 20, 21, 23, 36, 37, 39, 40, 41, 44, 45, 46, 49, 50, 51, 53, 56, 62, 65, 68, 78, 79, 81, 82, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 92, 98, 99, 105, 106, 109, 110, 111, 114, 115, 122, 127, 130, 131, 132, 133, 134, 145, 174

D

Dispositivos Móveis 53, 71, 72, 73, 75, 76

Docência 1, 2, 12, 28, 41, 51, 83, 85, 92, 95, 96, 102, 130, 140

E

EaD 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 17, 20, 21, 22, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 47, 49, 50, 76, 78, 79, 80, 81, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 92, 93, 94, 95, 98, 101, 102, 104, 105, 106, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 116, 117, 118, 119, 120, 121, 122, 123, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 136, 144, 145, 146, 147, 148, 151, 152, 153, 154, 155, 157, 158, 162, 169, 170, 171, 174

Educação a distância 2, 5, 6, 8, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 9, 10, 12, 13, 17, 35, 36, 37, 40, 50, 51, 72, 75, 76, 78, 79, 80, 81, 83, 85, 88, 89, 90, 91, 93, 94, 95, 96, 99, 101, 102, 103, 109, 118, 119, 128, 129, 130, 143, 144, 145, 146, 148, 150, 152, 154, 155, 156, 171, 174

Educação Infantil 5, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 92, 95, 96, 97, 98, 101, 102

Educação técnica profissional 157

Ensino-aprendizagem 1, 2, 7, 8, 12, 18, 23, 41, 42, 44, 71, 72, 75, 76, 80, 85, 86, 87, 88, 89, 115, 133, 134, 144, 145, 158

Ensino e aprendizagem 3, 15, 58, 60, 61, 62, 67, 68, 69, 119, 120, 121, 131, 132, 145, 146, 147, 161, 171

Ensino Superior 2, 25, 78, 81, 85, 90, 118, 119, 130, 143, 144

Evasão 117, 121, 143, 148, 152, 153

F

Flexibilidade 1, 3, 4, 71, 106, 120, 160, 163, 164

Formação continuada em arte 104

Formação de professores 20, 23, 24, 25, 26, 27, 31, 35, 37, 51, 70, 102, 110, 114, 115

Formação Docente 5, 14, 15, 16, 17, 60

I

Interação 4, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 40, 43, 61, 62, 68, 78, 80, 82, 83, 84, 85, 87, 88, 89, 90, 92, 95, 98, 99, 102, 109, 121, 126, 127, 131, 132, 133, 134, 136, 143, 145, 148, 149, 150, 152

M

Material Didático 26, 149, 153

Mediação 6, 5, 18, 76, 78, 81, 83, 86, 87, 88, 90, 92, 93, 95, 99, 104, 105, 106, 109, 111, 114, 115, 118, 119, 120, 121, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 138, 144, 145

Mediação Pedagógica 6, 83, 90, 106, 109, 111, 118, 119, 120, 121, 125, 126, 127, 128, 129

Mídias Sociais 52

Mobilidade 71, 79

N

Nativos Digitais 58, 59, 60, 63, 66, 67, 69, 80

P

Podcast 52, 53, 55, 57

Política Cognitiva 14, 16, 17, 20

Polo de EaD 118, 120, 121, 122, 123, 126, 127, 128, 129

Processos Educativos 22, 39, 92, 93, 94, 95, 97, 99, 100, 101, 102, 103

Professor Reflexivo 36, 41, 44, 50

Provas 131, 132, 134, 135, 136, 137, 139, 140

S

Satisfação dos alunos 6, 8, 10, 143, 144, 148, 150, 152, 153

T

Tecnologia da Informação 22, 52, 77

Tecnologia Digital 14, 17, 19, 22, 23, 24, 65

Tecnologia Educacional 58

Trabalho Docente em EaD 92

Tutor 3, 4, 6, 7, 12, 40, 43, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 95, 96, 97, 98, 99, 101, 102, 103, 107, 109, 110, 111, 114, 115, 117, 118, 119, 121, 125, 126, 127, 128, 129, 130, 143, 144, 148, 149, 150, 152, 154, 174

Tutoria Presencial 118, 120, 121, 123, 125, 126, 127, 128, 129

Tutoria Virtual 78, 80, 88, 92, 101

Agência Brasileira do ISBN
ISBN 978-85-7247-619-5

