

Análise da satisfação dos estudantes de um curso técnico EaD

Nuvea Kuhn

*Mestranda no Programa de Pós-Graduação em Desenvolvimento e Políticas Públicas, UFFS, Santa Rosa, RS
nuveak@gmail.com*

Claudio Edilberto Hofler

*Doutor em Administração. Professor no IFF, Santa Rosa, RS
claudio.hofler@iffarroupilha.edu.br*

Schana Shirley da Silva

*Especialista em Gestão Empresarial. Tutora no IFF, NEaD, Santa Rosa, RS
schanass@hotmail.com*

RESUMO

A oferta dos cursos na modalidade a distância, principalmente no âmbito das Instituições Federais de Ensino, tem tido ao longo dos últimos anos, uma taxa significativa de estudantes aderentes, porém também possui um alto número de evasão de alunos. Dessa forma, o presente estudo teve como objetivo analisar a satisfação dos alunos do Curso Técnico em Administração EaD do Instituto Federal Farroupilha – Campus Santa Rosa, nos aspectos relativos à acessibilidade, interatividade e usabilidade no Ambiente Virtual de Aprendizagem. Participaram da pesquisa 79 alunos do curso EaD, composto por um público predominantemente feminino, 76%, em que 27% dos estudantes já possuem ensino superior e 61% já possui um curso técnico. São estudantes oriundos dos polos a distância das cidades de São Miguel das Missões, Sobradinho, Santo Ângelo, Nova Palma e da cidade de Três Passos no estado do Rio Grande do Sul. A pesquisa foi aplicada no período de julho a agosto de 2016. Quanto à metodologia utilizada caracterizou-se como exploratória, descritiva, bibliográfica, estudo de caso, utilizando de uma abordagem quantitativa e qualitativa. Como resultados percebeu-se que do total dos alunos, 54,1% escolheram o curso por uma questão de oportunidade, estando 84,9% dos discentes satisfeitos quanto à acessibilidade ao AVA, 85% satisfeitos quanto à interatividade junto a seu tutor presencial, 76% satisfeitos no que tange a interação com seus tutores a distância. Já no que tange ao uso da plataforma, 88,5% apresentaram-se satisfeitos, e mais de 90% apresentaram-se satisfeitos com a dinâmica do curso.

Palavras-Chave: Educação a Distância. Ambiente Virtual. Aprendizagem.

Analysis of the student satisfaction of a technical course EaD

ABSTRACT

The offer of courses in the distance modality, mainly in the scope of the Federal Institutions of Education, has had during the last years, a significant rate of adherent students, but also it has a high number of student evasion. In this way, the present study had the objective of analyzing the satisfaction of the students of the Technical Course in Administration EaD of the Federal Institute Farroupilha - Campus Santa Rosa, in the aspects related to accessibility, interactivity and usability in the Virtual Learning Environment. Participated in the research 79 students from the EaD course, composed of a predominantly female public, 76%, in which 27% of students already have higher education and 61% already have a technical course. They are students originating from the poles at distance from the cities of São Miguel das Missões, Sobradinho, Santo Ângelo, Nova Palma and the city of Três Passos in the state of Rio Grande do Sul. The research was applied in the period from July to August 2016. About to the methodology used was characterized as exploratory, descriptive, bibliographic, case study, using a quantitative and qualitative approach. As a result, 54.1% of the total number of students chose the course as an opportunity, 84.9% of the students were satisfied about AVA accessibility, 85% satisfied with the interactivity with their tutor presential, 76% satisfied regarding the interaction with their tutors at a distance. Regarding the use of the platform, 88.5% were satisfied, and more than 90% were satisfied with the course dynamics.

Keywords: Distance Learning. Virtual environment. Learning.

1 Introdução

A expansão cada vez mais rápida de oferta da modalidade a distância nas universidades públicas e particulares se deve a várias peculiaridades que essa dinâmica de ensino apresenta. Formatada em um molde diferente do contexto de abordagem do ensino presencial, a Educação a Distância (EaD) tem estimulado uma demanda cada vez mais significativa por essa possibilidade de aprendizado, visto que possibilita ao estudante maior flexibilidade nos horários e na forma de estudar e aprender ([ALVES; MENEZES; VASCONCELOS, 2014](#)).

[Moran \(2007\)](#) afirma que as pessoas aprendem de maneira mais flexível quando estão conectadas em rede, por meio de grupos de interesse, programas de comunicação instantânea, enquanto a escola continua com métodos rígidos de ensino, a possibilidade da EaD permite um aprendizado colaborativo através das trocas de experiências.

A EaD trouxe ao longo dos últimos anos uma satisfatória perspectiva de abrangência no ensino, sendo ofertada tanto no ensino médio e técnico quanto em nível superior, em cursos de graduação, de especialização e até mesmo mestrado. No que diz respeito à abrangência de estudantes na EaD, o relatório sobre a Educação a Distância no Brasil, censo de 2015, organizado pela Associação Brasileira de Educação a Distância - ABED ([ABED, 2016, p. 48](#)), descreve que a “EaD movimentou no mínimo 5.048.912 alunos nas mais variadas áreas de conhecimento, níveis acadêmicos e tipos de cursos”.

A facilidade ao acesso a informação também levanta hipóteses de como os alunos se adaptam a um ambiente de aprendizado diferente do contexto escolar tradicional, em que o ensino é realizado somente através de forma virtual, com poucos encontros presenciais. Dessa forma, o presente estudo teve como objetivo geral analisar a satisfação dos alunos de um curso técnico em Administração EaD de um instituto federal de ensino, no que tange aos aspectos relativos à acessibilidade, interatividade e usabilidade no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

2 A EaD no Brasil

As primeiras práticas que remetem a EaD estão relacionadas aos primeiros manifestos primitivos dos indivíduos ao longo da historicidade, que vão dos primeiros desenhos lapidados em pedras às mais diversas formas comunicativas que começam a acontecer entre os sujeitos ([MAIA; MATTAR, 2007](#)).

Ao longo dessa evolução histórica do ser primitivo ao estágio atual, é perceptível um desenvolvimento gradativo que abrange desde a evolução no processo comunicativo através da fala, às próprias interações do sujeito para com seu grupo através da escrita, estando intimamente relacionadas às primeiras correspondências, que acabam por romper as limitações espaço-temporais existentes entre as pessoas. Tem-se nas “cartas de Platão e as Epístolas de São Paulo exemplos iniciais e isolados de exercícios de educação a distância. Outros defendem que o ensino a distância tornou-se possível apenas com a invenção da imprensa, no século XV” (MAIA; MATTAR, 2007, p. 20).

Em nível mundial, a EaD “sempre foi tratada como uma possibilidade de ensino atrelada ao conjunto de ações internacionais entre os países. Para tanto, existe o Conselho Internacional de Educação a Distância, que iniciou suas atividades em 1938 no Canadá”, conforme descrevem [Machado e Moraes \(2015, p. 21\)](#).

De acordo com [Alves \(2009, p. 9\)](#) há registros históricos que “colocam o Brasil entre os principais do mundo no desenvolvimento da EaD, especialmente até os anos 70”, segundo o autor, diversas fontes mostram que antes de 1900 já existiam anúncios em jornais do Rio de Janeiro oferecendo cursos via correspondência.

O surgimento da EaD no Brasil, segundo Maia e Mattar (2007), começou em 1891 quando a primeira seção de classificados do Jornal do Brasil registrava um anúncio que oferecia um curso de profissionalização por correspondência em datilografia.

Num salto cronológico, é através da invenção do microcomputador, da multimídia, do hipertexto e das redes de computadores, que a EaD dá um salto significativo (Maia e Mattar, 2007). Os primeiros computadores que chegaram ao Brasil vieram através dos esforços das universidades, que instalaram as

primeiras máquinas na década de 1970. Eram equipamentos de grande porte e considerados caros naquela época (ALVES, 2009).

O uso da Internet, em 1995, possibilitou grandes transformações e avanços no processo de ensino-aprendizagem no que tange a EaD. Devido à tecnologia emergente, surge através desse recurso a possibilidade de aperfeiçoar todo o processo de comunicação e intermediação entre professores e alunos, principalmente através do surgimento do espaço virtual de aprendizagem, atualmente conhecido como ambiente virtual de aprendizagem ou AVA (MAIA; MATTAR, 2007).

Conforme levantamento realizado pela ABED em 2015, pode-se perceber que no contexto atual brasileiro, as instituições formadoras em EaD, estão em sua maior parte, concentradas na região Sudeste (42%), Sul (21%), Nordeste (18%), Centro-Oeste (13%) e uma minoria na região Norte (6%).

E no que tange ao perfil das instituições formadoras na modalidade a distância, da amostra total pesquisada, das 339 instituições de ensino, percebeu-se que a maior parte são instituições privadas com fins lucrativos (33%); instituições privadas sem fins lucrativos (21%); instituições federais (17%); instituições estaduais (9%); instituições do SENAI, SESI, SENAC, SESC, SENAT e SEBRAE (8%); órgão público ou governo (7%); ONG's (3%); e instituições municipais (2%) (ABED, 2016).

2.1 O Processo de ensino-aprendizagem na EaD

A EaD permite ao aluno maior flexibilidade nos horários de estudo e acesso aos cursos de forma mais autônoma, em que ele pode contar com o apoio e auxílio constantes de seus tutores, bem como pode interagir com seus colegas, através das ferramentas disponíveis no AVA, tais como chat, participação em fórum, entre outros.

O Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que regulamenta o art. 80 da Lei nº9.394, de 20 de dezembro de 1996, caracteriza a educação a distância,

[...] como uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e

comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos ([BRASIL, 2005](#)).

Neste aspecto, conforme consta no Art. 80 da LDB 9.394/96, “o poder público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada” ([BRASIL, 1996](#)).

No âmbito do Instituto Federal Farroupilha, a EaD teve seu início através da adesão à Rede e-Tec Brasil, através do Decreto 6.301, revogado pelo Decreto N.º 7.589/2011 ([BRASIL, 2011](#); [IFF, 2015](#)).

O processo de aprendizagem no ensino a distância possui determinadas peculiaridades diferentes das usuais em sala de aula.

Para entender a aprendizagem faz-se necessário percebê-la como um processo de intercâmbio com o meio, gerando modificações e transformações criando aprendizagens novas e complexas. Assim, o processo de aprender pode ser considerado uma forma de coparticipação social e esse processo é mediado pela linguagem por meio de interação e por outros meios simbólicos, como por exemplo, o computador. O papel mediador da linguagem na aprendizagem é central, visto que se apoia nas relações entre os participantes. ([ULBRICHT; VANZIN; QUEVEDO, 2014, p. 17](#)).

Nesse sentido, observa-se que o processo de ensino-aprendizagem no ambiente virtual, frequentemente ocorre de maneira diferente do habitual, como por exemplo, realizado no espaço físico em sala de aula, sendo assim, no que tange a aprendizagem na modalidade a distância se resume em duas concepções: a informação e o conhecimento.

Resume-se na composição de duas concepções: a informação que deve ser acessível e o conhecimento que deve ser construído pelo aprendiz. O desafio da Educação, de modo geral, e da Educação a Distância (EaD), em particular, está em criar condições para que a aprendizagem ocorra baseada nessas duas concepções [...] é necessária à interação entre o aprendiz e outras pessoas, que o auxiliem no processo de compreender o que está sendo realizado, possibilitando, assim, novos conhecimentos ([VALENTE; MORAN; ARANTES, 2011, p. 14](#)).

Segundo [Piaget \(1978\)](#), há duas abordagens distintas para a implantação do conhecimento, que são:

- a) Ensino Condicionado: implantação do ensino sem a participação do aprendiz;
- b) Ensino Cooperativo: onde o aluno participa no desenvolvimento do seu próprio conhecimento.

Numa modalidade em que o aluno encontra-se muitas vezes sem o auxílio constante de seu professor, tal como na EaD, o ensino cooperativo apresenta-se como uma boa solução. A abordagem formulada por Piaget, em que o aluno participa da própria construção de seu conhecimento através de sua autonomia, requer persistência e um objetivo sólido por parte do estudante.

Nesse sentido, o papel da EaD é tornar mais fácil o acesso do aluno à informação, tornando-o mais proativo na busca de seus caminhos. Essa pró-atividade é uma marca da educação contemporânea, na qual o aluno repositório de informações e conteúdos não tem mais seu lugar na sociedade. Cada aluno é um agente de sua própria formação e deve criar, dentro de certos limites, seu próprio perfil de aprendizado ([ARIEIRA et al., 2009, p. 322](#)).

[Freire \(1996\)](#) argumenta a autonomia do estudante como fator preponderante no aprendizado. Para o autor (1996, p. 25), “o respeito autonomia e à dignidade de cada um é um imperativo ético e não um favor que podemos ou não conceder uns aos outros”. Em sua obra, que aborda sobre a pedagogia da autonomia, evidencia a importância de estimular cada vez mais o discente a pensar criticamente e a construir sua própria visão a respeito das coisas.

2.1.1 Ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e o Moodle

A EaD possui algumas características que a diferencia do ensino tradicional presencial, uma delas é o estímulo a autonomia para o estudo, em que o aluno pode escolher através do livre arbítrio os horários e dias em que pretende se dedicar aos estudos, através da autoaprendizagem, e da flexibilidade ([GUAREZI; MATOS, 2012](#)), levando-se em consideração a possibilidade de estudar e se comunicar através de um AVA.

Adicionalmente, um AVA viabiliza a diversidade de pontos de vista, o diálogo, a tomada de decisões e a produção de conhecimento, além de expressar pensamentos e sentimentos ([OBREGON, 2011](#)).

Neste sentido [Munhoz \(2013, p. 24\)](#) coloca que “o volume de comunicação e a colaboração entre os participantes são fatores fundamentais para o sucesso das iniciativas de ensino e aprendizagem no AVA”. O AVA assim é um espaço em que o sujeito, em interação com objetos de conhecimento, torna-se centro do processo de aprendizagem ([ALMEIDA, 2006](#)).

O ambiente Moodle (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) pode ser entendido como uma perspectiva pedagógica de ações colaborativas.

Um ambiente virtual de aprendizagem, que segundo seu criador, Martin Dougiamas, trabalha com uma perspectiva dinâmica de aprendizagem em que a pedagogia sócio construtivista e as ações colaborativas ocupam lugar de destaque. Nesse contexto, seu objetivo é permitir que processos de ensino-aprendizagem ocorram por meio não apenas da interatividade, mas, principalmente, pela interação, ou seja, privilegiando a construção/reconstrução do conhecimento, a autoria, a produção de conhecimento em colaboração com os pares e a aprendizagem significativa do aluno ([SILVA, 2013, p. 10](#)).

[Paulino Filho \(2005, p. 5\)](#) discorre que a adesão ao Moodle se deve “principalmente em virtude de ser ele um sistema aberto, baseado em uma forte filosofia educacional, com uma comunidade de usuários crescente dia a dia que contribui para o desenvolvimento e apoio a novos usuários”.

O uso do Moodle como parte da criação de cursos, de disciplinas e conteúdos, deve ser usado com cuidado, principalmente com planejamento prévio da didática a ser aplicada no processo de interação e de aprendizagem, principalmente quanto às questões relacionadas ao layout e a própria apresentação do conteúdo ao estudante.

É um software de fácil manuseio. Sua concepção leva em consideração a possibilidade de que as pessoas possam utilizá-lo mesmo sem conhecimento de programação ou de web design. No entanto criar cursos no ambiente requer planejamento adequado e cuidados especiais no que se refere à estruturação hipertextual e ao design educacional. Para

planejar e estruturar uma atividade ou um curso no Moodle, o autor deve considerar todas as especificidades relacionadas aos documentos e às orientações didático-metodológicas da instituição da qual fazem parte ou que tenha feito a contratação visando à produção ou organização de determinado conteúdo. (SILVA, 2013, p. 19).

O Moodle pode ser acessado em qualquer computador com internet. É através dele que o usuário pode estudar os conteúdos disponibilizados pelos professores, além de postar atividades, debater assuntos em fóruns de discussão, tirar dúvidas via mensagens, chats, entre outros recursos.

2.2 Satisfação do discente

De acordo com [Corrêa \(2007, p. 11\)](#) “é possível observar a preponderância de uma concepção de EaD como modalidade de ensino, como oposição ao ensino presencial, normalmente, referindo-se à separação espacial entre alunos e professores”.

Um estudante não deve ser considerado simplesmente um cliente, mas verdadeiro parceiro no processo de aprendizagem. O estudante parceiro não é um “aluno produto” a ser processado como matéria-prima, nem um “aluno cliente” do lado de fora do balcão de atendimento, mas um participante ativo no processo de ensino/aprendizagem que se comporta como um sócio em relação à escola ([REINERT; REINERT, 2005](#)).

A satisfação de alunos quanto à qualidade do ensino no ambiente virtual possui uma carência maior de recursos didáticos, principalmente no processo de assimilação dos conteúdos. [Kotler \(2000\)](#) define satisfação como nível de sentimento de um indivíduo, que é resultado da comparação do desempenho/resultado de um produto/serviço em relação às suas expectativas. Já [Drucker \(1993, p. 156\)](#) descreve que para o ensino gerar satisfação no discente ele deve ser “atraente e trazer em si uma grande satisfação”.

De acordo com [Kotler e Fox \(1994\)](#), a mensuração da satisfação dos discentes não é uma tarefa que se pode considerar fácil, já que as características que relacionam sua satisfação à escola são diferentes entre cada indivíduo.

Além do estímulo constante para manter os alunos motivados no curso EaD, o grande desafio conforme [Corrêa \(2007, p. 11\)](#) “é gerar materiais que

criem desafios cognitivos para os alunos, que promovam atividades significativas de aprendizagem, enfim, que promovam o desenvolvimento de novas competências necessárias ao campo da ação”.

Outro grande desafio encontrado no dia a dia dos institutos federais é a busca pela permanência e êxito desses estudantes. Para mantê-los interessados no curso tem-se todo um aparato estrutural e profissionais capacitados buscando dar o suporte necessário e constante a fim de auxiliá-los e, dessa forma, evitando quaisquer possibilidades de evasão no curso.

3 Metodologia

Esta pesquisa possui uma abordagem quantitativa, tendo como princípio a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitando distorções de análise e interpretação ([GRESSLER, 2004](#)), e também de uma abordagem qualitativa, como uma intenção subjetiva, voltada a opinião do estudante a respeito do assunto, realizada através do levantamento de opinião em questões abertas, em que o respondente pôde realizar suas sugestões/contribuições a respeito do objeto de estudo ([PRODANOV; FREITAS, 2013](#); [FLICK, 2009](#)).

No que tange aos procedimentos técnicos e a constituição de seu embasamento teórico, a pesquisa foi constituída a partir de materiais já publicados, livros, periódicos, artigos, dissertações, teses, internet e de pesquisa documentais, envolvendo fontes primárias pertinentes ao objeto de estudo, tais como arquivos públicos, e de fontes secundárias (PRODANOV; FREITAS 2013).

Para a coleta e análise foi elaborado um questionário, contendo questões abertas e fechadas, disponibilizado via plataforma virtual do curso, através de um *link* para acesso. O questionário foi construído com questões fechadas, a partir de uma escala Likert, contendo opções de resposta com uma escala de 1 a 5, em que se buscou manter um equilíbrio entre as opções disponibilizadas, sendo que 1 significou “muito insatisfeito”; 2 “insatisfeito”; 3 “pouco satisfeito”; 4 “satisfeito” e 5 “muito satisfeito” ([SAMPIERI; CALLADO; LUCIO, 2013](#)).

O questionário contou também com questões abertas, o que permitiu ao aluno expressar-se livremente a respeito de suas percepções a respeito do

curso e sua dinâmica, podendo escrever sugestões e reclamações a respeito das disciplinas, dificuldades, tutores, professores, entre outros aspectos.

O instrumento apresentou inicialmente questões que puderam apontar o perfil do estudante, e posteriormente questões relacionadas à satisfação do discente no contexto virtual de aprendizagem, nos aspectos relativos à acessibilidade, interatividade e usabilidade no ambiente AVA.

A pesquisa perdurou pelo período de julho a agosto de 2016. Participaram ativamente desta pesquisa estudantes do Curso Técnico em Administração EaD dos polos de Três Passos, Sobradinho, Nova Palma, São Miguel das Missões e Santo Ângelo, ambos localizados no estado Rio Grande do Sul. Dos 90 alunos convidados para responder a pesquisa, 79 aceitaram com êxito, o que permitiu a realização do presente estudo.

4 Resultados e Discussão

Na sequência estão descritas as análises referente aos questionários aplicados aos alunos da EaD quanto à sua satisfação sobre o Curso Técnico em Administração. Inicialmente é apresentado o perfil dos discentes, e na sequência as descrições sobre a acessibilidade, a interatividade e a usabilidade no AVA, bem como as percepções dos estudantes a respeito dessas temáticas.

O Curso Técnico em Administração Subsequente é um técnico destinado a estudantes que já concluíram o ensino médio, possuindo uma duração de três semestres. Quanto ao perfil dos estudantes do EaD, observou-se que o mesmo é composto por 24% de pessoas do gênero masculino, enquanto sua maioria 76%, pertence ao gênero feminino. Conforme demonstra o Gráfico 1. Do total destes alunos: 33% estão na faixa etária entre 18 a 25 anos, 20% possuem entre 26 a 30 anos, 30% correspondem a uma parcela que se encontra entre 31 a 40 anos, e 17 % dos alunos possuem mais de 40 anos. É interessante observar que o curso possui estudantes com uma faixa etária predominante entre 26 e 30 anos.

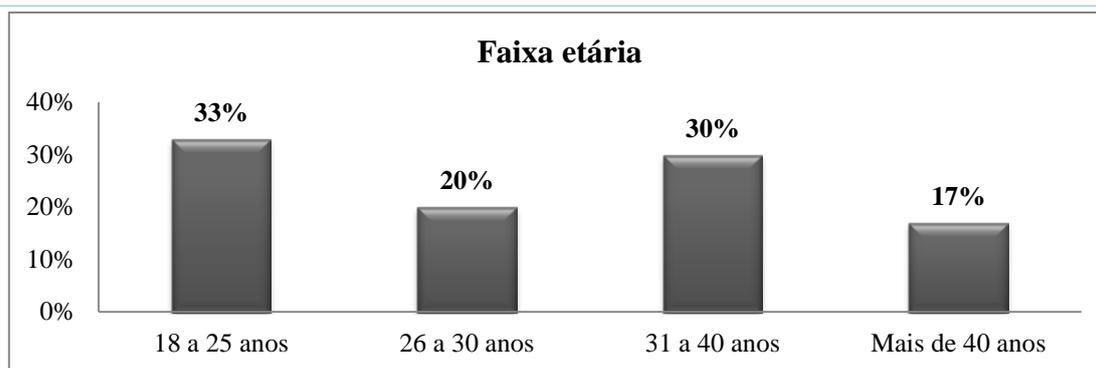


Gráfico 1 – Faixa etária.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Outra análise realizada foi quanto à escolaridade, em que foi possível perceber que 27% possuem ensino superior, e que 61% dos alunos entrevistados possuem outro curso técnico. Quanto ao polo de apoio presencial pertencente a cada estudante, cerca de 30% frequentam o polo de São Miguel das Missões, 29% o polo de Sobradinho, 20% o polo de Santo Ângelo, 14 % o polo de Nova Palma e 7% o polo da cidade de Três Passos.

Também foi constatado que 89% dos alunos se encontravam ativos junto às atividades profissionais, ou seja, estavam trabalhando no momento da pesquisa, e que, dentre as atividades: 51% atuam em atividades ligadas ao comércio, 37% trabalham no setor de prestação de serviços, 8% atuam no setor da indústria, 1% na agricultura e 3% são autônomos.

Para conhecermos mais a respeito do perfil do aluno virtual levamos em consideração alguns aspectos relacionados às formas de acesso que o mesmo tem disponível. Os alunos foram perguntados se possuem acesso à internet em suas casas, 94% dos alunos responderam que sim e do total dos alunos pesquisados, cerca de 90% possuem computador/notebook próprio. Para os 6 % que não possuem internet própria, grande maioria destes acessam a plataforma do curso em seus locais de trabalho, na casa de conhecidos e uma parcela destes alunos acessam a internet somente no polo de apoio presencial, enquanto uma minoria acessa em *lan house* e em outros locais. Verificou-se que os alunos na sua maioria acessam a plataforma de três a mais vezes durante a semana, cujo tempo em média de cada acesso é de até duas horas.

Os alunos entrevistados foram questionados sobre o motivo da escolha do curso. Os mesmos informaram que isso aconteceu devido à uma oportunidade, para 54,1% dos respondentes. Para 27,9%, por uma questão de

aspiração profissional, e ao enfatizar sobre a possibilidade de ter sido devido à qualidade de ensino ou busca de emprego, obteve-se 18% das respostas, tal como demonstra o Gráfico 2.

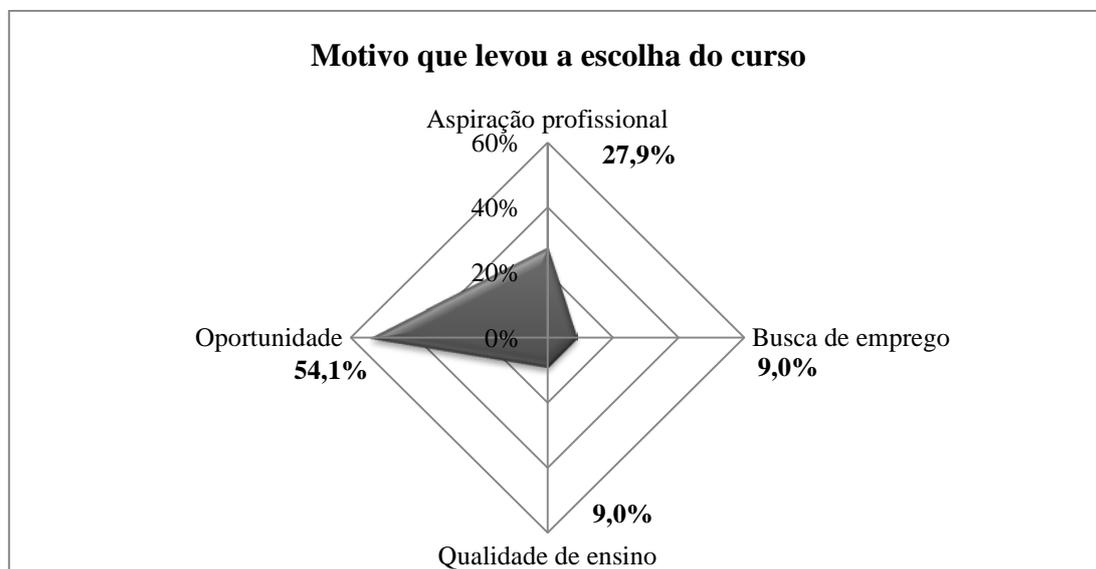


Gráfico 2 – Motivo que levou a escolha do curso.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Determinados fatores podem estimular a adesão à modalidade EaD, segundo estudo realizado por [Fiuza e Sarriera \(2013\)](#), existem fatores predominantes nesta escolha.

Os fatores de adesão são de origem pessoal, categorizados como identificação pessoal ou afinidade com o curso. Outros fatores importantes no estudo são: flexibilidade, gratuidade, logística, modalidade, acessibilidade e a possibilidade de conciliar outros afazeres com os estudos (FIUZA; SARRIERA, 2013, p. 885).

Também foram questionados sobre como ficaram sabendo da oferta do curso em sua cidade. Através desse questionamento, 67% disseram que foram informados através de outras pessoas, enquanto que 20% encontraram a informação via internet e uma minoria, 13% ouviram notícias sobre a oferta do curso através da rádio local de sua cidade.

Após a descrição do perfil, as próximas questões utilizaram escalas de 1 a 5; em que 1 teve o significado de “muito insatisfeito” e 5 “muito satisfeito”, para dessa forma, descrever a satisfação discente quanto aos diversos aspectos envolvendo ao AVA.

Possibilitar as ferramentas adequadas para a permanência dos estudantes no ambiente de estudo, ainda mais quando não há a figura constante de um professor, tal como se dá na educação tradicional, sugere muitos desafios quando se busca a permanência estudantil e sua satisfação.

No Gráfico 3 percebe-se que 7,6% dos alunos estão pouco satisfeitos com o curso em questão; 36,7% informaram que estão satisfeitos; e a maioria, 55,7%, informou que está muito satisfeita em cursar o Técnico em Administração EaD, concluindo-se dessa forma que mais de 90% dos alunos apresentam-se satisfeitos em relação à dinâmica do curso.

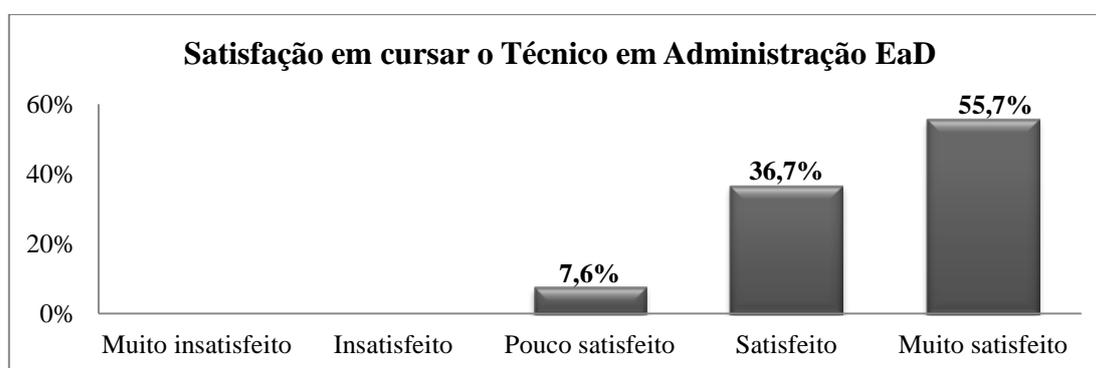


Gráfico 3 – Satisfação em cursar o Técnico em Administração EaD.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Apesar de a maior parte dos alunos demonstrarem-se satisfeitos, o estímulo, a didática e as melhores formas de persuadi-los devem ser revistas constantemente, visto que, neste tipo de modalidade de ensino, a persistência do aluno assume papel circunstancial e também está implícita a sua própria motivação. Um dos aspectos que atrai os alunos por esta modalidade de ensino é a flexibilidade do curso e a autonomia de estudo que o mesmo proporciona.

Quanto à flexibilidade do curso, 91,1% dos alunos declararam que consideram o curso dinâmico e flexível quanto aos horários propostos, visto que conseguem realizar ajustes quando necessários, junto a seus tutores e professores.

O Gráfico 4 apresenta as respostas dos alunos quanto à qualidade do curso. Destes, 3,8% disseram estar insatisfeitos; 10,1% informaram que se sentem pouco satisfeitos; já para 38% dos alunos do curso se sentem satisfeitos; e 48,1% destacam que o curso é de excelente qualidade e se

sentem muito satisfeitos, concluindo-se dessa forma que mais de 85% dos estudantes, de uma forma geral, estão satisfeitos com a qualidade do curso em questão.

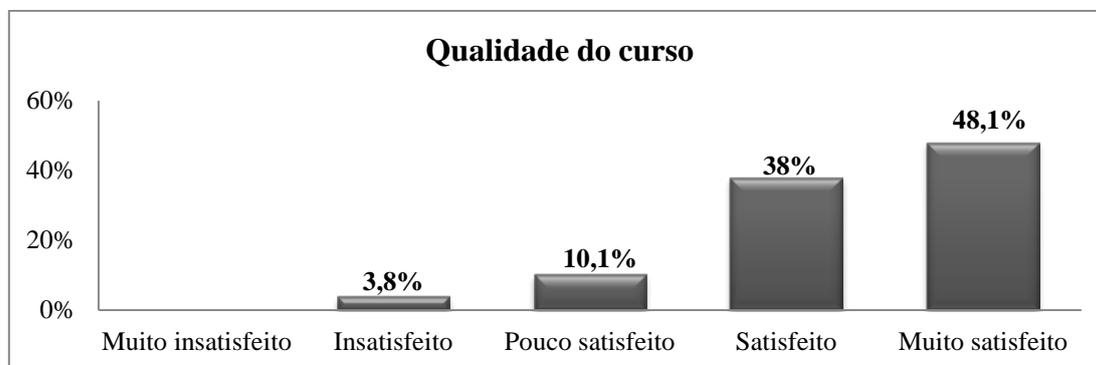


Gráfico 4 – Qualidade do curso.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Um dos requisitos mínimos e essenciais para se cursar a distância é ter as ferramentas necessárias que possibilitem a fluidez das videoaulas, leituras no ambiente on-line, e realização de atividades. Neste sentido, o sinal de internet pode gerar uma maior efetividade na elaboração de tarefas e atividades, bem como aumentar a interação entre os indivíduos envolvidos no processo.

O ambiente virtual é construído a partir de uma plataforma a qual deve permitir acessos ilimitados e simultâneos por parte de alunos, tutores e professores. Alguns alunos informaram que em momentos de provas e postagens de trabalhos cujo ambiente é muito acessado o mesmo se torna bastante lento. Este mesmo fator aliado a um sinal de internet fraco torna o acesso ou postagens demoradas ou inacessíveis.

Os alunos foram questionados sobre o sinal e qualidade da internet acessada em suas residências, e sobre a internet disponibilizada nos polos de apoio presencial. No que tange ao acesso residencial, 12,7% se dizem insatisfeitos; 29,1% estão pouco satisfeitos, e 39,2% se dizem satisfeitos, enquanto que 19% estão muito satisfeitos com a qualidade do sinal da internet em suas residências.

Quanto ao sinal de internet disponibilizada pelo polo de apoio presencial, na avaliação dos alunos se encontra da seguinte forma: 3,8% dos alunos qualificam o sinal como muito insatisfatório; 6,3% dos alunos classificaram a

qualidade da internet como insatisfatória; para 29,1% o sinal é pouco satisfatório, necessitando de melhorias; para 48,1% o sinal é satisfatório cujo acesso à plataforma é considerado bom; e para 12,7% o sinal da internet é muito satisfatório, permitindo rapidez e agilidade.

Verificando estes dados percebe-se que 39,2% dos alunos estão insatisfeitos e 60,8% estão satisfeitos no que tange a internet disponibilizada pelo polo, o que desponta para uma solução viável e possível, melhorar a disponibilidade da internet para os alunos em seus encontros presenciais.

Em um AVA, os conteúdos devem estar disponibilizados de forma clara e em um layout que facilite a visualização e entendimento por parte do aluno. Tão importante quanto a exposição clara dos conteúdos de cada disciplina é a forma com que cada docente organiza pedagogicamente suas avaliações.

Como se trata de um curso EaD, as avaliações devem ser avisadas com devida antecedência, permitindo ao aluno ter o conhecimento prévio sobre tal avaliação. Em caso de postagens no AVA, as diversas ferramentas utilizadas devem atentar ao maior número de esclarecimentos, evitando-se dessa forma possíveis desentendimentos e falha na comunicação.

O Gráfico 5 apresenta o grau de satisfação dos alunos em relação às avaliações realizadas no curso. Os alunos respondentes apresentaram que 11,5% das avaliações realizadas são pouco satisfatórias; já para 48% as avaliações estão classificadas em satisfatórias; enquanto um bom percentual, ou seja, 40,5% destacaram que as avaliações do curso são muito satisfatórias. Em outra análise percebe-se que para a grande maioria dos alunos, quase 90%, destacam que as avaliações correspondem às suas expectativas.

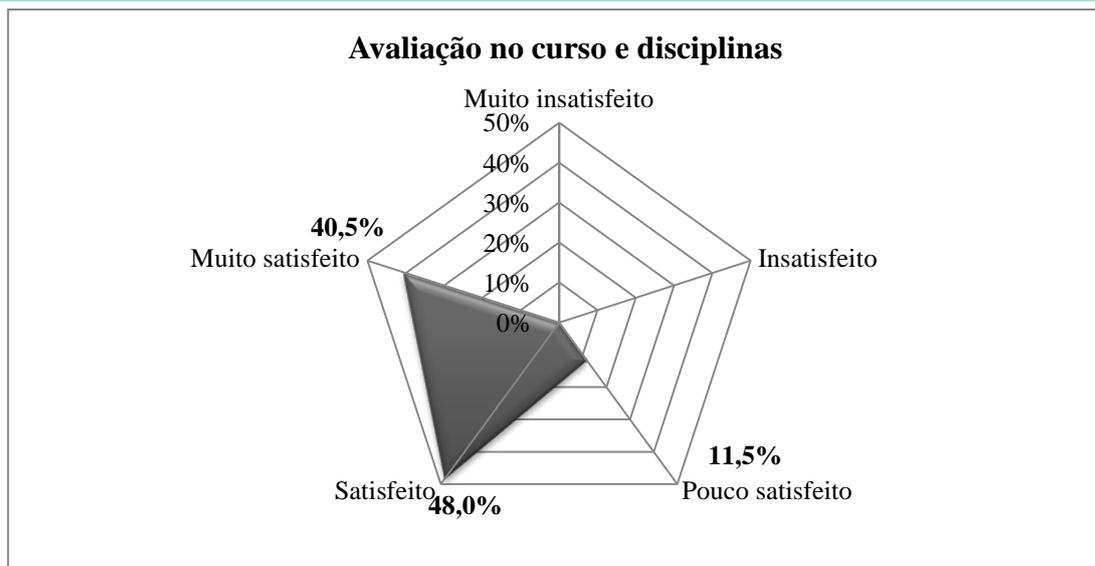


Gráfico 5 – Satisfação em relação às avaliações realizadas.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Os alunos do Curso Técnico em Administração foram questionados sobre a usabilidade do Moodle. Moodle é a abreviatura de "*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*", um software livre executado no ambiente virtual de aprendizagem através da Internet. Este programa permite a criação de cursos on-line, páginas de disciplinas, grupos de trabalho e comunidades de aprendizagem ([FARIA; LOPES, 2014](#)).

Com relação ao acesso à plataforma Moodle: 15,2% informaram que estão insatisfeitos; 51,9% informaram que o acesso é satisfatório; e 32,9% informaram que a plataforma é muito acessível, o que representa que quase 85% dos discentes estão satisfeitos com o acesso ao Moodle, demonstra o Gráfico 6.

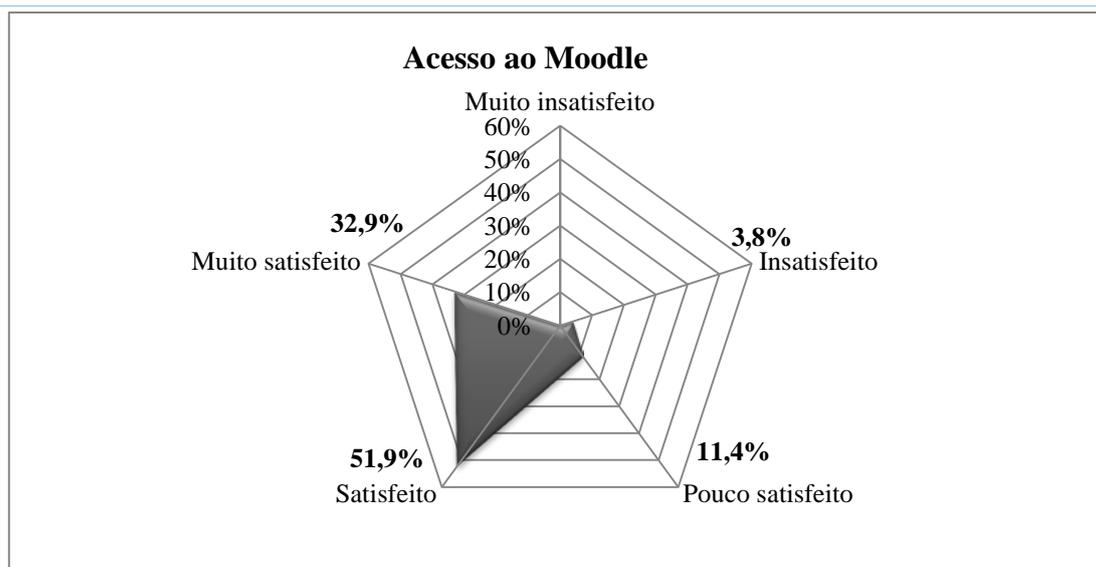


Gráfico 6 – Acesso ao Moodle.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Logo que o estudante opta por realizar um curso a distância, se depara com uma nova realidade, um ambiente virtual de aprendizagem. O processo de ambientação e usabilidade da plataforma não acontece de uma hora para outra, visto sob essa ótica, na grade curricular do curso existe uma disciplina específica visando a adaptação do aluno a essa ferramenta. A disciplina denominada “Ambientação em EaD” é ofertada no 1º semestre do curso e possui uma carga horária de 45 horas ([IFF, 2016](#)).

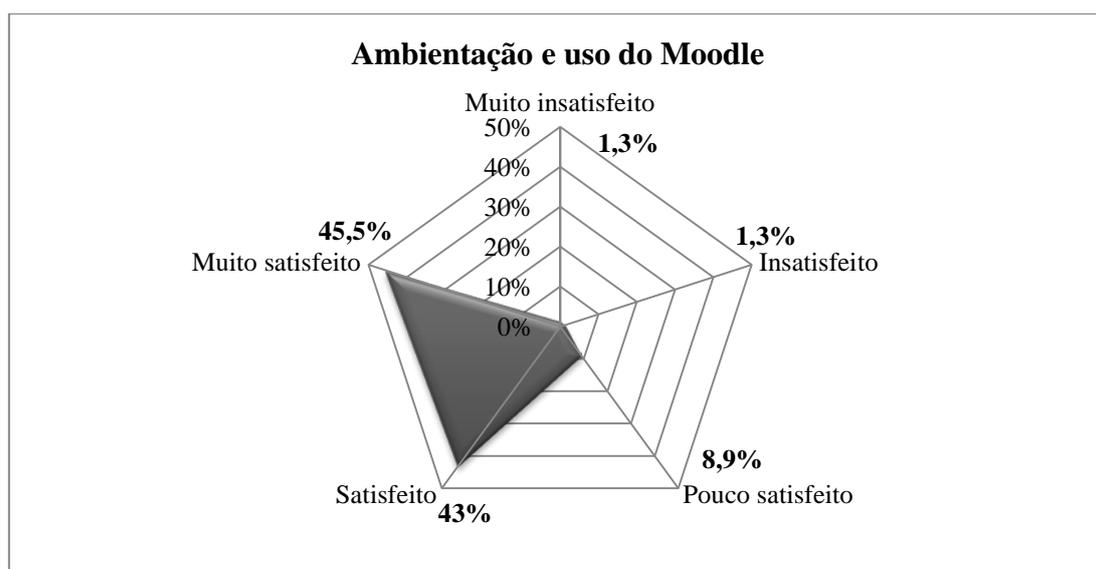


Gráfico 7 – Ambientação e uso do Moodle.
Fonte: Elaborado pelos autores.

O Gráfico 7 apresenta as avaliações discentes sobre a ambientação e a usabilidade das ferramentas da plataforma Moodle, em que se pode concluir que 11,5% dos alunos estão insatisfeitos, e que a plataforma deveria receber ajustes; 43% informaram estar satisfeitos com a ambientação e o uso da plataforma; e 45,5% informaram que se encontram extremamente satisfeitos com a ambientação à plataforma, o que demonstra que 88,5% dos estudantes estão satisfeitos quanto a esse critério.

[Souza, Franco e Costa \(2016\)](#) esclarecem que é preciso que se tenha um determinado cuidado no vocabulário e no detalhamento das atividades relacionadas à EaD, uma das questões que preocupa é a falta de apoio teórico e conceitual, que pode ser realizado através da literatura. No entanto, nem todos os polos de apoio presencial possuem uma biblioteca com livros que abrangem tal demanda. Relativo à assimilação sobre os materiais postados na plataforma Moodle, 58% informaram que estão satisfeitos; enquanto 29% disseram estar muito satisfeitos; e apenas uma minoria de 13% se dizem insatisfeitos pela forma de apropriação dos conteúdos.

A interação no ambiente virtual se configura de forma diferente do que num ambiente presencial. No ambiente presencial, as perguntas e repostas são instantâneas, já no ambiente virtual as mesmas necessitam de mais tempo para obtenção de respostas e resolução de questionamentos. Quanto ao retorno das respostas aos alunos através do ambiente virtual, constatou-se que 78,5% se encontram satisfeitos com a dinâmica que é utilizada.

O conceito de interação e interatividade é algo muito presente na EaD. Visto as possibilidades de comunicação via ambiente virtual, a comunicabilidade acontece entre os diversos atores envolvidos e, normalmente, o aluno tem o suporte para com seu tutor a distância, presencial, professor, bem como com seus colegas. Neste sentido Faria e Lopes (2014, p. 54) descrevem que:

[...] a interação diz respeito quase sempre às relações humanas, ao passo que interatividade se refere à relação homem-máquina. Assim, a interação acontece geralmente quando duas ou mais pessoas se comunicam, enquanto a interatividade é uma qualidade das máquinas consideradas “inteligentes” (FARIA; LOPES, 2014, p. 54).

Tanto na modalidade presencial quanto a distância, a mediação pedagógica faz-se necessária. Num ambiente em que as formas de ensino-aprendizagem acontecem quase que exclusivamente de forma virtual, a interatividade constante assume papel fundamental. Dessa forma, é através do papel do tutor e do professor que as relações didáticas começam a fluir. É através principalmente do contato com o papel da tutoria que o aluno consegue melhorar a comunicação, tirar suas dúvidas sobre diversos aspectos em relação ao curso, avaliações, e consegue efetivamente estabelecer um contato orientador ([MACHADO; MACHADO, 2004](#)).

O desafio diário do tutor é integrar o humano e o tecnológico, o individual, o grupal, e o social, uma vez que esse profissional vai fazer a mediação entre todos os participantes do processo, promovendo competências as pedagógicas, tecnológicas, didáticas, pessoais e de trabalho colaborativo ([RIBEIRO, 2014, p. 52](#)).

Conforme demonstra o Gráfico 8, os alunos foram questionados quanto à interatividade junto a seu tutor presencial, tutor a distância, professores e colegas. No que tange a interatividade com o tutor presencial, obteve-se que: 4% estão insatisfeitos, 11% poucos satisfeitos, 17 % satisfeitos e 68% muito satisfeitos.

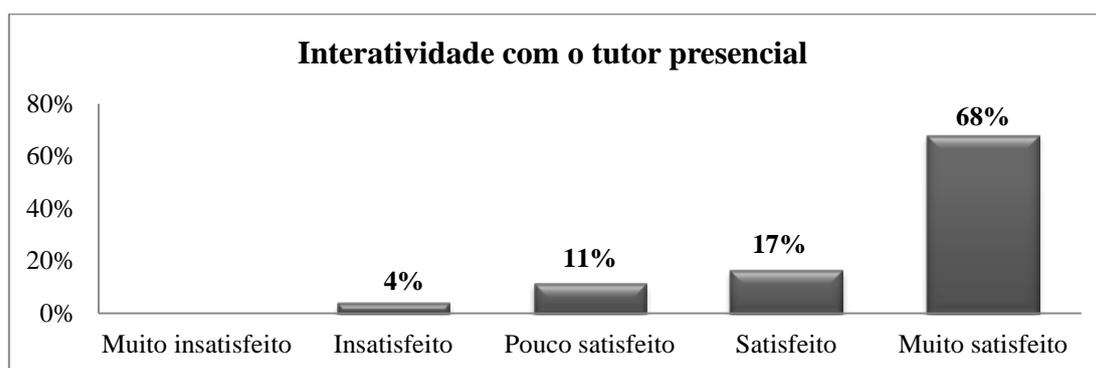


Gráfico 8 – Interatividade com o tutor presencial.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Quanto à interatividade com o tutor a distância, 24% dos alunos se dizem pouco satisfeitos; já para 43% se apresentam satisfeitos; enquanto que 33% estão muito satisfeitos com a interatividade com os tutores a distância, conforme demonstrado no Gráfico 9. Pela análise do gráfico 9, percebe-se 76%

de satisfação com a interatividade no curso, corroborado na fala de um estudante do curso:

[...] os tutores tanto presenciais quanto a distância nos auxiliam muito bem com algumas atividades que temos dificuldade ou com alguma dúvida (informação verbal¹).

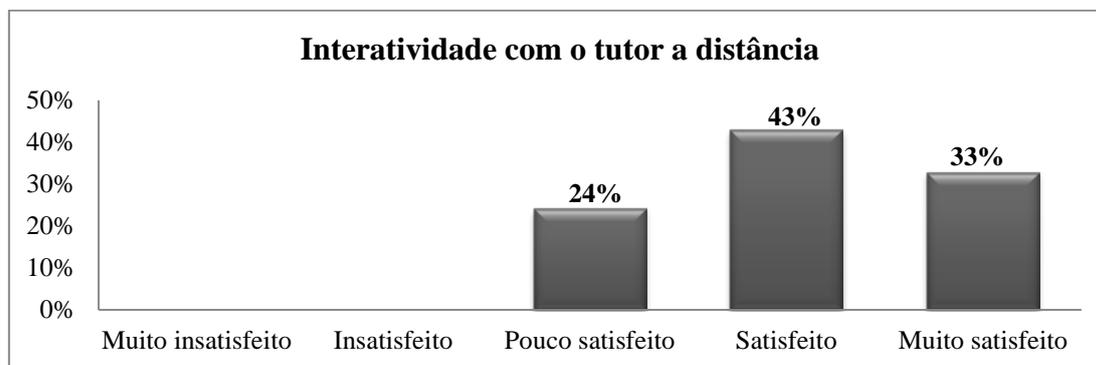


Gráfico 9 – Interatividade com o tutor a distância.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Alguns alunos destacaram que deveria haver uma maior interação entre os tutores a distância e os tutores presenciais, com o intuito de as informações serem estabelecidas e planejadas previamente entre os profissionais antes de serem repassadas aos discentes. Na fala de um aluno entrevistado:

[...] o tutor da turma que eu estudo não tem conhecimento sobre os conteúdos do curso então, quando temos dúvidas fica muito difícil (informação verbal).

A respeito da atuação dos tutores e de sua assistência ao corpo discente, na fala de uma aluna, a mesma destaca:

[...] acho que ocorreu tudo bem, quando precisei obtive retornos dos tutores (informação verbal).

Os alunos foram questionados sobre sua interatividade junto aos professores que ministram os componentes, uma minoria 6,3% disseram que estão insatisfeitos; já para 21,6% a interatividade é pouco satisfatória; para 43% a interatividade com os professores é satisfatória; enquanto um grupo de 29,1% informaram que a interatividade com seus professores é muito satisfatório, demonstrando quase 75% de satisfação quanto à interatividade com os professores, tal como demonstra o Gráfico 10.



Gráfico 10 – Interatividade com o professor.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Apesar disso, algumas questões abertas permitiram um aprofundamento maior a respeito da percepção discente no que tange a interação junto ao corpo docente, em que se pode perceber através da percepção de alguns discentes:

[...] alguns professores demoram um pouco para retornar nossos chamados, ou quando as provas são manuais, demoramos para saber as notas (informação verbal).

[...] Gostaria de uma maior atenção por parte dos professores das disciplinas, para resolução de alguns conteúdos, onde há maior dúvida. Sugiro uma maior proximidade, através dos chats ou até mesmo das aulas presenciais, pois tivemos muitas dúvidas de determinados conteúdos e as mesmas não foram resolvidas (informação verbal).

Quanto à interatividade dos alunos com seus próprios colegas, os mesmos informaram que 5,1% não estão satisfeitos e que esta deveria ser ampliada; já para 32,9% dos alunos a interatividade com os colegas é satisfatória; enquanto a grande maioria 62% destacaram que a interação e participação com os demais colegas é ótima.

Outra análise realizada foi quanto aos encontros presenciais realizados nos polos. Para 90% dos alunos estes encontros são classificados como satisfatórios ou muito satisfatórios.

Como sugestões, os alunos solicitaram que os tutores tenham formação na área em que atuam e que os encontros presenciais sejam realizados somente para a realização de provas, pois as videoaulas são assistidas pelo

ambiente virtual em suas próprias casas, não necessitando o deslocamento até o polo.

Aliar trabalho, estudos e lazer no dia a dia, não é tarefa fácil. Em virtude disso, muitas pessoas acabam prezando pela otimização de seu tempo. No contexto escolar, o perfil do aluno do Curso Técnico em Administração em EaD é formado por estudantes que em sua maioria, estão trabalhando e estudando de forma concomitante. Dessa forma, o tempo destinado e dedicado aos estudos varia de aluno para aluno conforme várias características que lhe são peculiares.

O aluno, ao gerenciar quanto tempo dedica a cada uma das disciplinas, por exemplo, acaba por descobrir qual delas merece uma atenção especial por ter menos desenvoltura com o tema e também tem a oportunidade de concluir as atividades de uma outra maneira (RIBEIRO, 2014, p. 53).

Os alunos foram questionados quanto ao tempo que disponibilizam para se dedicarem ao curso e eis que houve uma disponibilidade de tempos diferenciada. Para 3,8% o tempo disponibilizado pelo próprio aluno para desenvolver as atividades do curso é considerado insatisfatório; 25,3% estão pouco satisfeitos com o tempo que destinam para as leituras e trabalhos; 51,9% acreditam que o tempo que disponibiliza se enquadra como ideal, e estão satisfeitos; e para 19% dos alunos, o tempo disponibilizado é considerado muito satisfatório, tal como exposto no Gráfico 11.

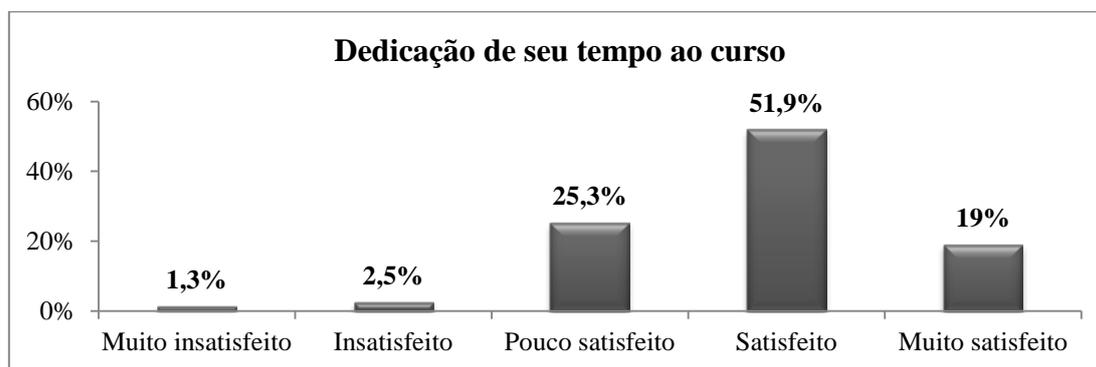


Gráfico 11 – Dedicção ao Curso.

Fonte: Elaborado pelos autores.

Através da análise percebeu-se que mais de 70% dos estudantes estão satisfeitos com a dedicção de tempo que destinam ao curso. Conforme

demonstra o Gráfico 12, a duração de tempo de acesso semanal ao curso, para 51% dos alunos é de até 2 horas, para 34% de 2 a 4 horas e para 15% mais de 4 horas.

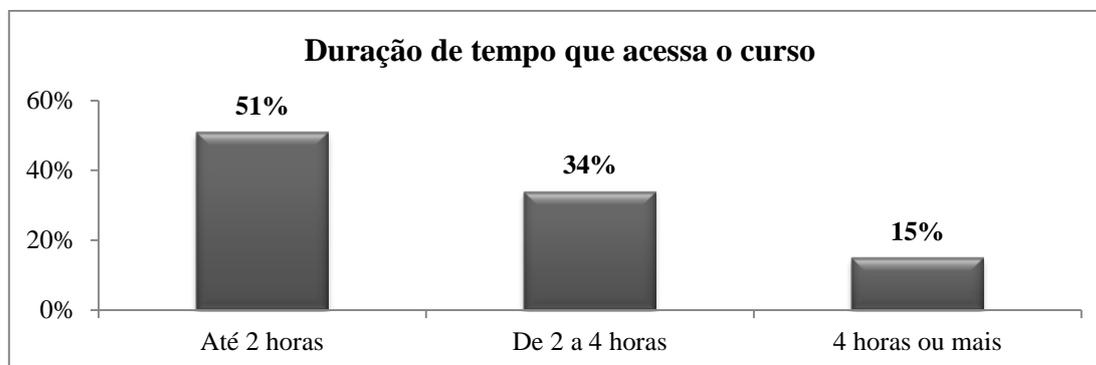


Gráfico 12 – Duração de acesso.
Fonte: Elaborado pelos autores.

Os alunos foram questionados sobre a conciliação entre o curso, vida pessoal e atividade profissional. Em resposta, obteve-se que 23% se encontram pouco satisfeitos com estas conciliações; já 47% destacaram que conseguem conciliar de modo ideal; enquanto 30% destacaram que conseguem conciliar o curso com sua vida pessoal e profissional de forma muito satisfatória.

Os alunos foram questionados sobre suas expectativas em relação ao curso e suas disciplinas. Para 11,1% dos alunos o curso não atende às expectativas. No entanto, para a maioria, 52,2% destacaram que o curso atende suas expectativas; e para 36,7% destacaram que ultrapassou suas expectativas. O que demonstra que de uma forma geral, mais de 88% dos alunos acreditam que o curso atende às suas expectativas.

5 Conclusões

Na atualidade, percebe-se a crescente oferta de cursos na modalidade a distância. Estas ofertas estão configuradas para diversas modalidades de cursos. Sendo eles de curta, média ou longa duração. Porém, o quesito qualidade deve ser um dos fatores primordiais quando o assunto está relacionado à educação.

A análise da satisfação dos alunos do Curso Técnico em Administração do Instituto Federal Farroupilha do Campus Santa Rosa, surgiu a partir da necessidade e especialmente da curiosidade em averiguar as opiniões e posicionamentos dos alunos quanto as suas angústias e dificuldades encontradas e enfrentadas durante o decorrer do curso.

São notórias as características diferenciais do perfil do aluno que estuda a distância, cujo maior desafio é o de buscar o aprendizado por conta própria, ser autodidata, com características específicas, as quais aliam a motivação constante para um estudo mais individualizado.

Quanto ao perfil dos estudantes matriculados neste curso, em sua grande maioria, possuem dificuldade para acessar um curso presencial, devido às suas atividades profissionais ou pessoais. Nos cinco polos EaD, percebeu-se que o maior público dos estudantes, 76% são do gênero feminino, 27% já possui ensino superior e 61% dos alunos entrevistados possui outra formação na área técnica.

Quanto à acessibilidade à plataforma virtual, aos componentes e materiais disponibilizados, a grande maioria dos alunos possui a facilidade de acesso em suas próprias casas ou seu local de trabalho. O motivo para a escolha em cursar o Técnico em Administração se deu por uma questão de oportunidade da oferta, bem como da aspiração profissional para muitos dos entrevistados.

O ambiente virtual do curso foi avaliado como satisfatório, permitindo a interatividade através da plataforma virtual entre os próprios alunos, tutores e professores. Constitui-se um desafio tanto aos professores como para os próprios alunos, pois nessa modalidade de ensino são necessários metodologias e recursos muito diferentes dos usualmente utilizados nos cursos presenciais.

Referências

[ALMEIDA, M. E. B.](#) Educação, ambientes virtuais e interatividade. In: SILVA, M. (Org.). *Educação on-line: teorias, práticas, legislação, formação corporativa*. 2. ed. São Paulo: Loyola, 2006. p. 203-218.

[ALVES, J. R. M.](#) A história da EAD no Brasil. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 9-13.

- [ALVES, T. M. F.; MENEZES, A. H. N.; VASCONCELOS, F. M. B. P.](#) Crescimento da educação a distância e seus desafios: uma revisão bibliográfica. *REVASF*, Petrolina, v. 4, n. 6, p. 63-74, 2014. Disponível em: <<http://periodicos.univasf.edu.br/index.php/revasf/article/viewFile/565/249>>. Acesso em: 28 set. 2017.
- [ARIEIRA, J. O. et al.](#) Avaliação do aprendizado via educação a distância: a visão dos discentes. *Ensaio: avaliação e políticas públicas em Educação*, Rio de Janeiro, v. 17, n. 63, p. 313-340, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ensaio/v17n63/v17n63a07.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.
- [ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA \[ABED\]](#). *Censo EAD.BR: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2015*. Traduzido por Maria Thereza Moss de Abreu. Curitiba: Inter Saberes, 2016. Disponível em: <http://abed.org.br/arquivos/Censo_EAD_2015_POR.pdf>. Acesso em: 26 set. 2017.
- [BRASIL](#). Casa Civil. Lei nº 9394, de 20 de Dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 1996. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9394.htm>. Acesso em: 26 set. 2017.
- [BRASIL](#). Casa Civil. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf>. Acesso: 26 set. 2017.
- [BRASIL](#). Casa Civil. Decreto nº 7.589, de 26 de outubro de 2011. Institui a Rede e-Tec Brasil. 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7589.htm>. Acesso em: 26 set. 2017.
- [CORRÊA, J.](#) *Educação a distância: orientações metodológicas*. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- [DRUCKER, P. F.](#) *Sociedade pós-capitalista*. São Paulo: Pioneira, 1993.
- [FARIA, A. A.; LOPES, L. F.](#) *Práticas pedagógicas em EaD*. Curitiba: InterSaberes, 2014.
- [FIUZA, P. J.; SARRIERA, J. C.](#) Motivos para adesão e permanência discente na educação superior a distância. *Psicologia: Ciência e Profissão*, Brasília, v.33, n.4. p. 884-901, 2013. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/pcp/v33n4/v33n4a09.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.
- [FLICK, U.](#) *Introdução à pesquisa qualitativa*. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

KUHN; HOFLEER; SILVA, 2017.

[FREIRE, P.](#) *Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

[GRESSLER, L. A.](#) *Introdução à pesquisa: projetos e relatórios*. 2. ed. rev. São Paulo: Loyola, 2004.

[GUAREZI, R. C. M.; MATOS, M. M.](#) *Educação a distância sem segredos*. Curitiba: Inter Saberes, 2012.

[INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA \[IFF\]](#). *Histórico da EaD no IF Farroupilha*. Santa Maria: IFF, 2015. Disponível em: <<http://portal.iffarroupilhaead.edu.br/369/>>. Acesso em: 28 set. 2017.

[INSTITUTO FEDERAL FARROUPILHA \[IFF\]](#). Projeto Pedagógico do Curso. Técnico em Administração SUBSEQUENTE EAD-Campus Santa Rosa. Santa Rosa: IFF, 2016. Mimeo.

[KOTLER, P.](#) *Administração de marketing*. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

[KOTLER, P.; FOX, K. E. A.](#) *Marketing estratégico para instituições educacionais*. São Paulo: Atlas, 1994.

[MACHADO, L. D.; MACHADO, E. C.](#) O papel da tutoria em ambientes de EAD. In: Congresso Internacional de Educação a Distância, 11., Salvador, 2004. Anais do 11º CIED. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/html/022-TC-A2.htm>>. Acesso em: 26 set. 2017.

[MACHADO, D. P.; MORAES, M. G. S.](#) *Educação a distância: fundamentos, tecnologias, estrutura e processo de ensino e aprendizagem*. Curitiba: Érica, 2015.

[MAIA, C.; MATTAR, J. A.](#) *ABC da EaD: a educação a distância hoje*. 1. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

[MORAN, J. M.](#) *Os modelos educacionais na aprendizagem on-line*. 2007. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/modelos.pdf>. Acesso em: 18 ago. 2016.

[MUNHOZ, A. S.](#) *O estudo em ambiente virtual de aprendizagem: um guia prático*. Curitiba: Inter Saberes, 2013.

[OBREGON, R. F. A.](#) *O padrão arquetípico da alteridade e o compartilhamento de conhecimento em Ambiente Virtual de Aprendizagem*. 2011. 210 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/94907/298264.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 26 set. 2017.

[PAULINO FILHO, A. R.](#) *Moodle: um sistema de gerenciamento de cursos (versão 1.5.2+)*. Departamento de Engenharia Civil e Ambiental. Universidade

de Brasília. 2005. Disponível em:
<http://www.ufrgs.br/nucleoead/download/livro_moodle.pdf>. Acesso em 22
abr. 2016.

[PIAGET, J.](#) *Para onde vai à educação?* Rio de Janeiro: UNESCO, 1978.

[PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C.](#) *Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.* 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

[REINERT, J. N.; REINERT, C.](#) Estudante não é cliente: é parceiro. In: Encontro da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, 29., Brasília, 2005. Anais do XXIX EnAnPAD. Disponível em:
<http://www.anpad.org.br/~anpad/eventos.php?cod_evento=1&cod_evento_edicao=9&cod_edicao_subsecao=30&cod_edicao_trabalho=302>. Acesso em: 26
set. 2017.

[RIBEIRO, R. A.](#) *Introdução à EAD.* São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2014.

[SAMPIERI, R. H.; CALLADO, C. F.; LUCIO, M. P. B.](#) *Metodologia de pesquisa.* 5. ed. Porto Alegre: Penso, 2013.

[SILVA, R. S.](#) *Moodle 2 para autores e tutores - Educação a Distância na Web 2.0.* 3. ed. São Paulo: Novatec Editora, 2013.

[SOUZA, S.; FRANCO, V. S.; COSTA, M. L. F.](#) Educação à distância na ótica discente. *Educação e Pesquisa*, São Paulo, v. 42, n. 1, p.99-113, 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v42n1/1517-9702-ep-42-1-0099.pdf>>. Acesso em: 26 set. 2017.

[ULBRICHT, V. R.; VANZIN, T.; QUEVEDO, S. R. P.](#) *Conceitos e Práticas em Ambiente Virtual de Aprendizagem Inclusivo.* São Paulo: Pimenta Cultural, 2014.

[VALENTE, J. A.; MORAN, J. M.; ARANTES, V. A. \(Org.\)](#) *Educação a distância: pontos e contrapontos.* São Paulo: Summus, 2011.

*Recebido em 13 de outubro de 2016
Aprovado em 11 de outubro de 2017*

Para citar e referenciar este artigo:

KUHN, Nuvea; HOFLEER, Claudio Edilberto; SILVA, Schana Shirley da. Análise da satisfação dos estudantes de um curso técnico EaD. *InFor, Inov. Form., Rev. NEaD-Unesp*, São Paulo, v. 3, n. 1, p.86-114, 2017. ISSN 2525-3476.

Notas explicativas

¹ Informação verbal: obtida no período de julho a agosto de 2016 através de entrevistas com estudantes de um Curso Técnico em Administração em EaD no Instituto Federal Farroupilha.