



## **Percepção do alunato sobre a educação superior a distância ofertada pela Univesp**

Mariane Pizarro de Souza<sup>1</sup>

Aparecido Renan Vicente<sup>2</sup>

Fernanda Gomez<sup>3</sup>

Patrícia Damiana de Oliveira Pereira Soares<sup>4</sup>

Carlos José Caetano Bacha<sup>5</sup>

### **RESUMO**

O presente estudo avalia as percepções dos alunos acerca do ensino superior em EaD, ofertado pela Univesp, no ano de 2020. A pesquisa é de caráter quali-quantitativo: pois tanto avalia as percepções dos participantes, quanto toma por referência dados advindos do questionário aplicado ao alunato da Univesp, o qual tomou por base escala Likert, com três blocos de perguntas que captaram a percepção própria desse público sobre o EaD da Univesp, de sua família e de seu empregador. Foram recebidas 502 respostas, as quais se caracterizam como uma amostra que retrata um público mais maduro em idade à procura, na Univesp, de uma segunda graduação, estando satisfeito com a EaD. Na percepção do alunato entrevistado, a sua família melhorou a visão tida do EaD, mas o seu empregador não é um grande entusiasta da graduação em tal modalidade, apesar de acreditar que esse sistema continuará pós-pandemia.

**Palavras-chave:** Educação a Distância. Univesp. Pesquisa de Satisfação.

---

<sup>1</sup> marianepizarro@yahoo.com.br - Universidade Estadual Paulista

<sup>2</sup> aparecido\_renan@hotmail.com - Universidade Federal de São Carlos

<sup>3</sup> gomez.fernanda@yahoo.com.br - Universidade Estadual Paulista

<sup>4</sup> paguloba@yahoo.com.br - Universidade Estadual Paulista

<sup>5</sup> carlosbacha@usp.br - Universidade de São Paulo

## ***Student's perception about distance higher education offered by univesp***

### **ABSTRACT**

*This study evaluates students' perceptions of higher education in distance education, offered by Univesp, in the year 2020. The research is qualitative-quantitative: qualitative, as it assesses the participants' perceptions; and quantitative due to the questionnaire applied to the students of Univesp. This questionnaire, using the Linkert scale, considered three blocks of questions that captured the students' own perception of distance learning at Univesp, their family and their employer. A total of 502 responses were received, which are characterized as a sample that portrays a more mature audience in age, who are at Univesp looking for a second degree and who are satisfied with distance education. In the perception of the interviewed students, their family has improved their view of distance learning, but their employer is not very enthusiastic for students to study distance education in higher education, despite believing that this system will continue after the pandemic.*

**Keywords:** *Distance Learning. Univesp. Satisfaction survey.*

Submetido em 13 de maio de 2022.

Aceito para publicação em 12 de dezembro de 2022.

## 1 INTRODUÇÃO

É notório, no Brasil, o crescimento no número de instituições de ensino, tanto públicas quanto privadas, que ofertam cursos superiores a distância, principalmente depois de sua sanção, em 1996, através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB). Mugnol (2009), em sua pesquisa sobre o EaD no Brasil, postula que, ao final do século XX, a Educação a Distância já era considerada uma modalidade que trazia a capacidade de atender aos vários níveis de necessidades, os quais incluíam desde o programa formal de ensino, com ofertas de diplomas ou de certificado, à especialização no desenvolvimento da capacitação de um profissional.

Entretanto, existem pontos estratégicos ainda não discutidos com profundidade, ao longo dos anos, e que culminaram em alguns gargalos nesse modelo. Mugnol (2009) destaca problemas nos provedores da tecnologia da educação a distância, os objetivos dos cursos, a forma de transmissão das aulas, a definição do público-alvo aos cursos ofertados, a formatação dos projetos pedagógicos, a organização dos módulos dos cursos, os métodos de avaliação de aprendizagem, a regulamentação do sistema de acompanhamento do aprendizado dos alunos, a formação do corpo docente, a avaliação do resultado no processo de ensino-aprendizagem, os critérios de credenciamento de novas instituições e a autorização de criação de novos cursos. Os problemas supracitados, segundo Mugnol (2009), colocavam em dúvida, em boa parte da primeira década do século XXI, a qualidade do EaD frente ao ensino presencial (EP).

Considerando mudanças sociais desde o seu surgimento e as diferenças socioculturais dos estudantes, é imprescindível analisar a capacidade e a habilidade que os alunos desenvolvem nos cursos EaD, no Brasil. Visando a valorizar tais inclinações, criou-se uma estrutura EaD com secretarias específicas, dentro da estrutura do MEC, as quais têm como objetivo elaborar manuais de avaliação e regras próprias ao credenciamento de instituições, autorização e reconhecimento de cursos em paralelo com a Educação Presencial (MUGNOL, 2009).

O Governo do Estado de São Paulo já possuía, no começo do século XXI, três universidades públicas (USP, UNICAMP e UNESP), as quais oferecem cursos de graduação e de pós-graduação *stricto sensu* na forma presencial e se situam entre as 10 mais importantes do Brasil. Em 2012, criou-se a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (Univesp) destinada a oferecer cursos de graduação e de especialização na modalidade EaD. Parte expressiva dos docentes (chamados de Professores-autores) e tutores (chamados de Facilitadores) da Univesp estão vinculados às três universidades citadas, e isso permite um custo operacional menor da Univesp em relação a ter exclusivo quadro de docentes e tutores. Tal compartilhamento de docentes e de tutores serve até como *marketing* à Univesp de sorte a atrair estudantes.

Diante desse cenário, é mister que avaliações de satisfação com os alunos do EaD sejam realizadas, já que o próprio aluno é responsável, em grande parte, pela geração de seus resultados. Por exemplo, Marks, Sibley e Arbaugh<sup>1</sup> (apud MARCUZZO *et al.*, 2015) argumentam que o sucesso na aprendizagem atrela-se à satisfação do aluno com a experiência do modelo a que ele está submetido e, para garantir a motivação dos alunos, durante seu envolvimento com o EaD, é de suma importância que sua satisfação seja sua principal força motriz para seu engajamento.

Igualmente, é preciso destacar que, em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a Covid-19 como uma emergência mundial de saúde pública. Já em 11 de março do referido ano, essa doença foi declarada como sendo uma pandemia (CUCINOTTA; VANELLI, 2020). Em face dessa situação, o mundo precisou se readaptar a fim de prosseguir com as suas atividades, visto que estudantes de todas as faixas etárias, pais, professores e outros profissionais, exceto os que não puderam interromper suas atividades presenciais continuaram, em grande parte, suas atividades em *home office*, em especial até o primeiro semestre de 2021.

É de se esperar que no “novo normal”, após o término da pandemia, algumas atividades possam ainda continuar a distância. E, assim, criar meios de comunicação e, sobretudo, oferecer oportunidades aos discentes de darem continuidade a seus estudos

por meio do ensino a distância é imprescindível. Para tanto, as instituições educacionais, em todo o mundo, quiçá, podem desfrutar dos recursos técnicos disponíveis para criar material de aprendizagem *on-line* de maneira que os alunos de todas as áreas acadêmicas possam usufruir desses recursos tecnológicos (KAUR, 2020). Partindo do contexto supracitado, o objetivo geral desta pesquisa é avaliar o grau de satisfação e de percepção de estudantes, seus familiares e empregadores quanto à educação de graduação a distância com os estudantes da Univesp.

## 2 METODOLOGIA

Para alcançar o objetivo almejado por este trabalho, primeiramente, realizou-se um estudo bibliográfico sobre a EaD, avaliando sua evolução e suas dificuldades no Brasil e, após essa etapa, elaborou-se e aplicou-se um questionário para análise de um grupo específico (os alunos da Univesp) para avaliar as percepções dos mesmos sobre os cursos da Univesp sob diferentes visões: suas próprias visões, as visões de seus familiares e as visões de seus empregadores. Inspirados em trabalhos como os de Silva (2010) e Marcuzzo *et al.* (2015), elaborou-se uma série de perguntas que procuram, inicialmente, identificar o perfil do alunato entrevistado; em seguida, as perguntas avaliam a percepção que o alunato tem sobre a qualidade do ensino proporcionado pela Univesp e sua percepção de como seus familiares e empregadores avaliam esse ensino. É importante ressaltar que esta pesquisa não entrevistou diretamente os familiares e os empregadores do alunato da Univesp, mas se captaram as percepções desses dois grupos a partir do alunato entrevistado.

Segundo Boulgins *et al.* (1993), a pesquisa de satisfação possui dois conceitos principais: a satisfação de uma transação específica e a satisfação acumulada. A primeira pretende compreender a percepção e a satisfação do cliente ou público-alvo para com um determinado serviço ou produto consumido em uma transação única e finalizada. Por sua vez, a satisfação acumulada objetiva mensurar a satisfação do público que faz uso de um

serviço ou produto em longo prazo. Esse tipo de pesquisa é útil para uma organização realizar a sua autoavaliação e detectar possíveis falhas ou pontos de melhorias, as quais podem ser concretizadas. Como o atual estudo almeja compreender a percepção de estudantes sobre cursos de Ensino Superior, os quais são realizados em períodos longos, adotou-se a perspectiva da satisfação acumulativa.

Pelo fato de percepção ser subjetiva, a pesquisa adota a escala Likert para mensurar a intensidade da percepção. A escala Likert é uma ordenação qualitativa de respostas quanto a concordar ou não com certa afirmativa e visa a captar, de modo quantitativo, a percepção do entrevistado sobre algum aspecto não previamente quantificável. Nessa escala, é necessário ter uma simetria em relação às categorias negativas e positivas para facilitar a análise *a posteriori*. A escala Likert pode ser, por exemplo, de 1 a 5, sendo que 1 indica que o entrevistado discorda totalmente com a afirmativa; 2 significa que o entrevistado apenas discorda com a afirmativa; 3 aponta que o entrevistado é indiferente à afirmativa (ou seja, nem concorda e nem discorda); 4 quer dizer que o entrevistado concorda com a afirmativa; e 5 indica que o entrevistado concorda plenamente com a afirmativa.

O questionário continha perguntas sobre a faixa etária do entrevistado, seu gênero, sua formação escolar antes de entrar na Univesp, sobre o curso que ali frequenta e afirmativas sobre a sua percepção, de seus familiares e de seus empregadores acerca dos cursos de tal IES (essas perguntas aparecem nas tabelas que estão na seção de resultados). O questionário ficou disponível no sistema Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) da Univesp, no período de 13 de dezembro de 2020 a 25 de janeiro de 2021, de modo que todo o alunato poderia respondê-lo. No entanto, houve um total de 502 respostas. Trata-se, portanto, de uma amostra por conveniência, ou seja, a resposta do questionário não foi aleatória, mas focada no público-alvo (alunato da Univesp) que aderiu à pesquisa.

Diante do acima exposto, pode-se classificar a investigação realizada nesta pesquisa como sendo de caráter quali-quantitativo uma vez que é avaliado o grau de satisfação dos alunos e as percepções dos seus familiares e empregadores no que concerne aos cursos

oferecidos na modalidade em EaD. A amostra selecionada dos alunos acabou por ser uma amostragem por conveniência. A pesquisa, igualmente, é quantitativa, porque às respostas às perguntas formuladas podem ser atribuídos valores e calculadas médias ponderadas.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO: A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E SUAS PERSPECTIVAS**

A partir da metade do século XX, alguns estudiosos e pesquisadores da área da Educação lançaram seus olhares para a Educação a Distância (EaD) ao tratarem de sua conceitualização, discutindo suas metodologias e aplicações. Keegan<sup>2</sup> (*apud* MUGNOL, 2009) destaca alguns elementos-chave do EaD, tais como: (1) a eliminação da dificuldade da distância física entre professores e alunos; (2) a influência que a instituição oferece na organização educacional a partir da sua plataforma *on-line*, o que difere do estudo individual; (3) o usufruto da mídia para interligar professores e alunos, e (4) a possibilidade da comunicação bidirecional, assim como no ensino presencial, por meio das ferramentas digitais.

É fato que a existência da distância física entre docentes e discentes e a necessidade do uso de mídias são desafios tanto às instituições de ensino quanto à população, uma vez que requer investimentos em novas tecnologias e mudanças culturais, quer dos profissionais da Educação, quer dos alunos. Keegan (*apud* MUGNOL, 2009) afirma que, mesmo existindo êxito em alguns modelos e no gerenciamento dos cursos a distância, há também uma fragmentação que consolida os pontos controversos desse modelo, embora centrado no aluno, sendo mediado por tecnologias e por materiais didáticos de qualidade. O autor, ainda, ressalta que é importante haver bons atributos na qualidade da educação a distância para que o bom desempenho do professor seja primado e alcançado, além de contribuir com a maturidade intelectual dos alunos, uma vez que se tornam também responsáveis pela sua formação.

Entretanto, é válido pontuar que a educação a distância é distinta do ensino remoto, porque esse, de acordo com Dutra, Moraes e Guimarães (2021), é um modelo de ensino de

caráter emergencial, não sistematizado, instaurado durante a pandemia do Covid-19, o qual utilizou, por vezes, ferramentas e *sokwares* que não possuíam propósitos educativos, de sorte a tentar suprimir as demandas dos educandos obrigados a permanecer longe dos espaços escolares. Ademais, em vários casos, os estudantes não possuíam acesso às TICs, o que fez com que algumas escolas lhes disponibilizassem atividades impressas. A educação a distância, no entanto, é planejada e esquematizada, do início ao fim, para ser *on-line*, possuindo teorias, metodologias e *sokwares* próprios para essa finalidade.

Outra questão que merece destaque é que, segundo Moore (1993), a educação a distância não se caracteriza apenas a separação física entre alunos e professores, mas há, nesse ínterim, relação pedagógica. Na concepção do autor supramencionado, o que chama atenção das pessoas, tanto dentro quanto fora da educação a distância, é o meio de comunicação. Quanto à comunicação, o êxito da EaD se dá pela inovação da instituição e tutor, cujos responsáveis oferecem meios oportunos para haver diálogo entre professor e aluno, assim como de materiais didáticos adequadamente estruturados. Entretanto, Patto (2013) questiona se o modelo EaD, o qual apresenta um docente se expressando por meio de uma tela com tempo limitado de exposição, e com tutores ligados a atividades pontuais, seria o suficiente para promover um ambiente de ensino-aprendizagem. De acordo com a autora, as curtas videoaulas adotadas em muitos cursos EaD são pensadas e estruturadas a partir da lógica capitalista que exige uma formação rápida e facilitada a fim de satisfazer as necessidades do mercado de trabalho, ou seja, a EaD se aproxima de um modelo educacional tecnicista.

Além disso, Patto (2013) discorda do posicionamento de Keegan (apud MUGNOL, 2009), apresentado acima, sobre a EaD promover a interação entre o docente e o alunato. Para a autora, as aulas gravadas e as *lives* pontuais não são suficientes para que a relação professor-aluno seja efetivamente desenvolvida. Outra problemática de interação professor-aluno, elencada pela autora, é a relação verticalizada presente no modelo EaD, já que o professor somente expõe os textos e os artigos por ele escolhidos, sem haver um diálogo prévio com os estudantes.

A avaliação no EaD também é um ponto a ser levado em conta, pois limita-se, na maioria das disciplinas, por provas escritas ao final do bimestre ou do módulo, os quais exigem que os educandos repliquem conteúdos e falas presentes nas videoaulas ou nos textos da disciplina (PATTO, 2013). Tal modo de avaliação não condiz com as pesquisas recentes, as quais apontam que os alunos devem ser avaliados por diferentes modelos avaliativos, que lhes possibilitem ter a oportunidade de expor suas habilidades e aprendizagens por diversos meios. Ademais, a avaliação deve ser realizada em vários momentos do processo de ensino-aprendizagem para que o docente consiga avaliar a progressão dos educandos e adaptar as suas aulas conforme as necessidades e dificuldades reveladas por eles durante as atividades avaliativas (CORREIA; NASCIMENTO, 2013).

A despeito das críticas mencionadas, a educação a distância em nível superior tem crescido fortemente, no Brasil, na segunda década do século XXI. O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira informa que, em 2020, o número de alunos matriculados em graduações a distância, pela primeira vez na história, ultrapassou o número de ingressantes em cursos presenciais. Segundo a pesquisa, entre os 3,7 milhões de matriculados no ensino superior, no ano de 2020, 53,4% preferiram a modalidade a distância, enquanto 46,6% ingressaram no ensino presencial. Apesar desse aumento ocorrer no ano em que pandemia do covid-19 atingiu seu pico para o INEP (2022), já que o crescimento da educação a distância tem sido observado nos últimos 10 anos, haja vista a ampliação de 428,2% no número de educandos que optaram pela graduação EaD, nesse período.

A modificação e a mudança no âmbito da tecnologia crescem substancialmente, gerando muita pressa, muita incerteza, muita impaciência, muita informação, e é nesse cenário que a educação a distância se encontra (VERGARA, 2007). Na educação a distância, o discente é protagonista do processo de ensino-aprendizagem, sendo que o tutor é o mediador, o motivador e o incentivador (MARCUIZZO *et al.*, 2015). Nessa interação, o aluno não é apenas um cliente, porém, um indivíduo em potencial, no processo de

aprendizagem (REINERT; REINERT, 2005). Acrescenta-se que, no processo de ensino-aprendizagem, a satisfação é um elemento importante a ser levado em consideração, porque é responsável pelo aproveitamento e aprendizado dos alunos e, conseqüentemente, afeta sua competência enquanto profissionais. Portanto, é fundamental que as Instituições de Ensino Superior que queiram ofertar serviços de qualidade ampliem seus olhares para além do ensino-aprendizagem do aluno, de sorte que possam entender quais variáveis operam e influenciam a satisfação de discentes (VIEIRA; MILACH; HUPPES, 2008).

Silva (2010), ao analisar a percepção dos alunos de graduação com o EaD, na Unisinos, constatou que sua satisfação era positiva e favorável. Marcuzzo *et al.* (2015) efetuaram uma pesquisa com 1.103 alunos vinculados a cursos de EaD ofertados pela UAB, sendo que, desse montante, 702 alunos eram de cursos de graduação (o que equivale 63,64%) e 401 eram vinculados aos cursos de Pós-Graduação (o que equivale 36,36%). Quanto ao gênero dos entrevistados, a maioria era do sexo feminino (79,15%), o que correspondia a 873 alunas. Já alunos que se identificaram do sexo masculino somaram 230, correspondentes a 20,85% dos entrevistados. Além disso, o estudo revelou que, desse contingente, a avaliação com o EaD foi favorável, visto que a média de 4,73 indicam estão muito satisfeitos com a decisão de estudar na modalidade a distância, bem como fariam outros cursos nessa modalidade. Oliveira (2002), entrevistando 27 alunos que cursavam a Pós-Graduação em EaD por videoconferência em programa conduzido entre a Universidade Federal de Santa Catarina e o Instituto Metodista Izabela Henrix, verificou que há, entre eles, um elevado nível de satisfação com o curso.

Embora importantes, as avaliações acima se referem ao começo da segunda década do século XXI e não ao seu final e começo da terceira década do século atual. Com o surgimento da pandemia do Coronavírus, aulas, reuniões e congressos a distância passaram a ser o modo operante e talvez haja certa continuidade no futuro próximo. Isso leva a se realizar uma nova avaliação do modelo EaD, em especial o da UNIVESP, procurando-se compreender a percepção, tanto dos alunos quanto da sociedade, em

relação ao EaD.

### 3.1 A PERCEPÇÃO DO ALUNATO DA UNIVESP SOBRE A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A UNIVESP foi criada em resposta à pressão que as três grandes universidades públicas do Estado de São Paulo – USP, UNICAMP e UNESP – estavam sofrendo para ofertar o EaD, aumentar o seu número de vagas, conseguir atender à demanda de egressos de Ensino Médio público e licenciar professores para esse nível, compromisso estabelecido desde a fundação da USP (PATTO, 2013). Segundo as informações que se encontram no *site* da Univesp<sup>3</sup>,

[...] a instituição tem por objetivos atender e antecipar às demandas sociais e do mercado de trabalho sem deixar de lado a pesquisa acadêmico-tecnológica; ofertar um ensino de qualidade; formação humanista e a serviço do desenvolvimento social e humano, sem deixar de respeitar as diferenças; garantir maior acesso à educação de qualidade à população de modo a mitigar os impactos da falta de oportunidade quanto ao ingresso do discente na universidade; atuação junto de outras instituições no sentido de formar alunos e profissionais seja na graduação ou na pós graduação; promover a pesquisa científica e tecnológica e a produção de pensamento; colaborar na criação de políticas públicas voltadas à educação superior e propagar informações; atuar em todas regiões do Estado de São Paulo; e fazer uso intensivo das tecnologias de informação e comunicação (UNIVESP, 2018).

Insta salientar que, para a Univesp, as tecnologias são coadjuvas no processo de ensino e de aprendizagem dos alunos, pois, por meio delas, os alunos têm acesso à educação, considerando que, de outra forma, não teriam possibilidade de cursar uma graduação (SÃO PAULO, 2008).

À vista disso, em 2014,

[...] a Univesp realizou a primeira oferta de cursos de graduação, a saber: Engenharia de Computação, Engenharia de Produção, Licenciatura em Matemática, Licenciatura em Física, Licenciatura em Química e Licenciatura em Biologia. O processo seletivo disponibilizou 3.330 vagas as quais foram distribuídas entre Licenciaturas que foram cerca de 2.034 vagas e Engenharias que totalizou em 1296 vagas com mais de 12 mil inscrições. Já em 2015, a Univesp se credenciou com o Ministério da Educação (MEC) por meio da Portaria nº 945,

de 18 de setembro e pelo Conselho Nacional de Educação (CNE). Em 2016, foram oferecidas mais de 918 vagas, sendo 414 para Engenharia de Computação e 504 para Engenharia da Produção em 17 polos espalhados em 16 comarcas do Estado. (UNIVESP, 2020).

Já em 2019, novos cursos foram criados na UNIVESP, como, por exemplo, Ciência de Dados, Bacharelado em Tecnologia da Inovação e Letras. A universidade realizou dois vestibulares com a oferta de mais 21 mil vagas em todas as regiões do Estado. No segundo semestre de 2019, cerca de 5.150 vagas foram oferecidas para os cursos de Licenciatura (Pedagogia, Matemática e Letras), 8.050 para Licenciatura (Letras, Pedagogia e Matemática) e 8.050 para o Eixo de Computação (Bacharelado em Tecnologia da Informação, Ciência de Dados e Engenharia de Computação). As vagas disponibilizadas foram distribuídas no Estado.

Em 2020, foram cerca de 16 mil vagas ofertadas em seis cursos: Licenciatura em Letras, Matemática e Pedagogia e os voltados à área de Computação: Bacharelado em Ciência de Dados e Engenharia de Computação (UNIVESP, 2020). Muitos modelos de EaD, incluindo o adotado pela UNIVESP, oferecem disciplinas estruturadas em módulos semanais, nos quais o professor-autor é o responsável por gravar videoaulas, que possuem duração da 10 a 30 minutos, e elencar os textos e artigos que constam na bibliografia principal e complementar da semana. Grande parte dos professores-autores que gravam aulas e preparam atividades avaliativas na Univesp são docentes da USP, UNICAMP ou UNESP, atuando como bolsistas, por tempo determinado, na Univesp. O professor-autor, geralmente, não tem contato direto com os educandos.

A mediação entre os alunos e os módulos é feita por meio de tutor, chamado na Univesp de Facilitador (função exercida por estudantes de mestrado ou doutorado provindos da USP, UNICAMP ou UNESP), também, atuando por tempo determinado. Esses Facilitadores são os que respondem aos fóruns de dúvida e oferecem reuniões semanais via videoconferência. A correção das questões dissertativas das provas é feita também pelo Facilitador. E as atividades desses Facilitadores são supervisionadas por docentes (chamados de Supervisores) da USP, Fundação Paula Souza e/ou contratados

pela Univesp. O esquema acima ilustrado implica uma estrutura de gastos relativamente muito enxuta da Univesp, mas, ao mesmo tempo, um quadro temporário de Professores-Autores, Supervisores e Facilitadores. Isso faz, por exemplo, com que a Univesp apenas se dedique ao ensino, não realizando pesquisa e extensão, nos moldes das demais universidades paulistas.

Para mensurar o grau de satisfação dos alunos, de seus familiares e de seus empregadores em relação aos cursos de graduação em EaD oferecidos pela Univesp, algumas perguntas lhes foram enviadas através do *Google Forms*, como explicado anteriormente. No total, 502 estudantes responderam à pesquisa. Considerando que a Univesp tinha, em final de 2020, um total de 45.528 alunos matriculados, a amostra correspondeu a 1,1% do universo existente. Na Tabela 1, observa-se a distribuição, por curso, dos entrevistados e dos matriculados.

**Tabela 1 – Distribuição percentual dos cursos tomados na Univesp pelos 502 entrevistados e pelos matriculados e atuantes em final de 2020**

Cursos	Porcentagem de alunos entre os respondentes do questionário	Porcentagem dos alunos por curso matriculado
Engenharia da Computação	29,9%	10,2%
Pedagogia	23,1%	30,6%
Licenciatura em Matemática	10,4%	9%
Engenharia da Produção	10%	13,6%
Curso Superior de Tecnologia em Gestão Pública	7%	4,4%
Bacharelado em Ciência de Dados	9,4%	14%
Bacharelado em Tecnologia da Informação	4,6%	4,7%
Letras – com habilitação em Português	5,6%	
Licenciatura em Biologia	0%	13,5%
Licenciatura em Física	0%	
Licenciatura em Química	0%	

**Fonte: Dados da pesquisa e informações repassadas pela Presidência da Univesp.**

A amostra, conforme já destacado, obteve-se por conveniência e tem um maior peso no curso de Engenharia da Computação, havendo um relativo equilíbrio entre amostra e universo, para os cursos de licenciatura em Matemática, licenciatura em Letras e os bacharelados em Ciências de Dados e Tecnologia da Informação. Tal amostra não captou o

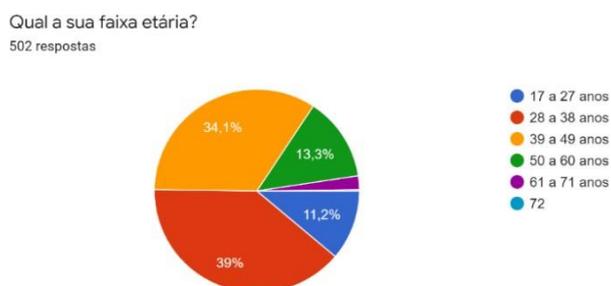
alunato de licenciatura em Biologia, Física e Química.

3.2

### O PERFIL ETÁRIO, DE GÊNERO E DE EMPREGO DO ALUNATO ENTREVISTADO

Durante a pesquisa, primeiramente, elaboraram-se questões para traçar o perfil dos educandos da Univesp. Quanto à faixa etária (ver Figura 1), interessa ressaltar que o alunato entrevistado não é jovem, visto que 49,8% dos respondentes têm 39 anos de idade ou mais. Isso está de acordo com os dados fornecidos pela Univesp sobre o perfil etário dos ingressantes nessa universidade. Em 2016, aproximadamente, 4,8% dos seus ingressantes possuíam menos que 30 anos, enquanto, em 2017, esse número subiu para 12,4%. Em 2018, 18,27% dos educandos ingressos na Univesp tinham idade inferior a 30 anos, enquanto em 2019 tal porcentagem é de 21,67%. No ano de 2020, o número de ingressantes com menos de 30 anos sobe para 25%. Tendo em vista esses dados sobre o perfil etário dos ingressantes na Univesp, nos últimos cinco anos, tem-se que a amostra da pesquisa está correta e indica um alunato com idade mais madura.

**Figura 1 – Distribuição da faixa etária da amostra analisada do alunato da UNIVESP**

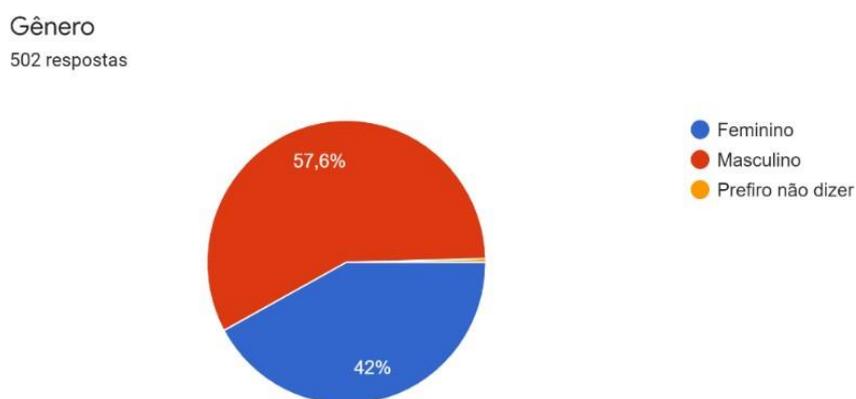


**Fonte:** Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.

Já em relação ao gênero (ver Figura 2), percebe-se que, entre os respondentes, 57,6% são do sexo masculino e o restante, 42%, declarou-se do gênero feminino, contudo,

dois alunos preferiram não revelar o seu gênero. Isso também condiz com os dados cadastrais da Univesp sobre os ingressantes nessa instituição. Em 2016, 23,3% dos educandos ingressantes eram mulheres e 66,4% homens; em 2017, essa porcentagem foi mais equilibrada, com 49,1% se declarando do gênero feminino e 50,9% do gênero masculino. Em 2018, 53% dos alunos que entraram nas graduações eram mulheres e 47% homens, enquanto, em 2019, o número de mulheres cresceu para 64,3% e o dos homens ingressantes caiu para 35,1%. Em 2020, tal porcentagem volta a ficar mais equilibrada, com 51,1% dos ingressos se declarando do gênero feminino e 48,3% do gênero masculino.

**Figura 2 – Distribuição do gênero da amostra analisada do alunato da UNIVESP**



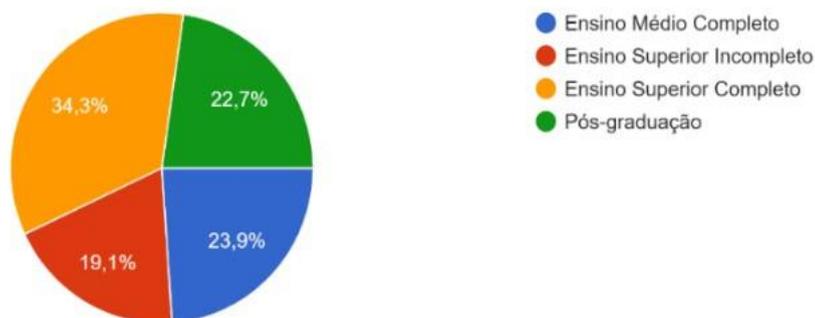
**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

No que se refere à escolaridade, é muito interessante evidenciar que existe a busca, pelos estudantes da Univesp, de uma segunda graduação, já que 57% dos respondentes já são graduados (ver Figura 3). Isso estabelece conexão com o primeiro aspecto examinado sobre os entrevistados, uma vez que a maioria dos respondentes não são jovens. No tocante à atividade remunerada, apenas 17,1% dos entrevistados não são ocupados (ver Figura 4), o que também está associado ao fato de não serem tão jovens.

**Figura 3 – Distribuição da escolaridade da amostra analisada do alunato da UNIVESP**

Qual o seu grau de escolaridade anterior ao ingresso na Univesp?

502 respostas

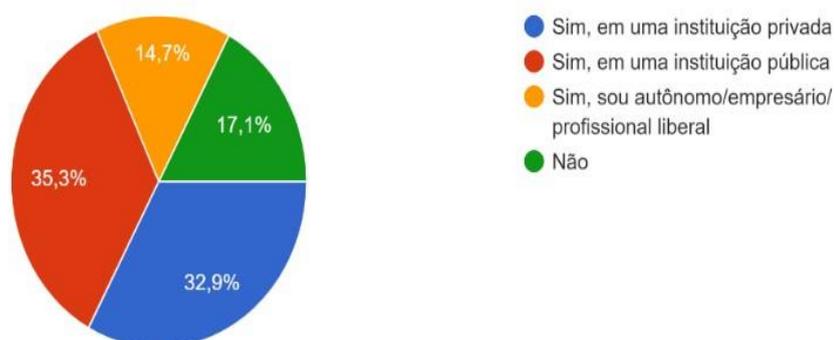


**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

**Figura 4 – A situação empregatícia da amostra analisada do alunato da UNIVESP**

Você exerce alguma atividade remunerada?

502 respostas



**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

### 3.3 A SATISFAÇÃO DO ALUNATO COM OS CURSOS OFERECIDOS PELA UNIVESP

Para avaliar a satisfação do alunato com os cursos da Univesp, as seguintes afirmações lhes foram propostas e respondidas na escala Likert: (1) O curso em EaD

atendeu às minhas expectativas quanto à qualidade de ensino; (2) As minhas necessidades de aprendizagem estão sendo atendidas no curso em EaD (SILVA, 2010); (3) Acredito que o curso em EaD oferece a mesma qualidade de ensino que um curso presencial; (4) Estou satisfeito com a atuação dos facilitadores e dos professores; (5) Estou satisfeito com a forma como as avaliações são realizadas pela Univesp; e (6) Se eu tivesse que fazer esse curso novamente, não faria em EaD (MARCUIZZO *et al.*, 2015, p. 13).

A cada afirmativa, o respondente podia classificá-la com “discordo plenamente”, “discordo”, “não discordo e nem concordo”, “concordo” e “concordo plenamente”. Caso se atribuam valores de 1 a 5 para cada uma dessas respostas e se ponderem essas notas pelos percentuais que escolheram a alternativa, é possível calcular uma média ponderada (a qual aparece na última coluna da Tabela 2). Essa média poderá ter, no máximo, valor cinco.

O exame dos dados da Tabela 2 (ver no fim do tópico) indica que o alunato da Univesp está muito satisfeito com seus cursos em EaD. Observa-se que 80% dos entrevistados são categóricos em afirmar que o EaD atendeu às suas expectativas quanto à qualidade de ensino. Isso é coerente com o fato de apenas 19,5% dos entrevistados assumirem que não fariam o mesmo curso em EaD, se houvesse essa oportunidade, no futuro. A satisfação do alunato com os cursos EaD oferecidos pela Univesp é boa: quase 64% dos entrevistados se mostram satisfeitos com a atuação dos facilitadores e professores da Univesp, ao passo que 71% estão satisfeitos com a forma de avaliação adotada pela Univesp.

Como a pesquisa foi implementada entre dezembro de 2020 e janeiro de 2021, utilizando como meio de comunicação a plataforma de ensino da Univesp, é preciso salientar ser possível que os alunos que tenham respondido à pesquisa sejam um público mais comprometido com os estudos, pois acessaram o ambiente de aprendizagem *on-line* em final de semestre e durante o recesso escolar. Ademais, como visto, uma parcela considerável dos educandos respondentes está realizando os cursos da Univesp em busca de uma segunda graduação está empregado e não é mais tão jovem, sendo que possivelmente são indivíduos que já formaram uma família. Tais fatores podem dificultar

que esses sujeitos possam ou almejem se dedicar a uma graduação presencial. Em vista disso, é perceptível que, para o perfil desse público, a graduação em modalidade EaD é satisfatória.

Todavia, é importante considerar também as respostas dos participantes que não estão satisfeitos com os cursos da Univesp. Somando a porcentagem dos alunos que discordam totalmente e apenas discordam, 8,09% (Tabela 2) não acreditam que a graduação atendeu às suas expectativas quanto à qualidade de ensino, enquanto 11,86% também não creem que o curso satisfaça as suas necessidades de aprendizagem. Já 17,85% dos respondentes não concordam que o curso em EaD oferece a mesma qualidade de ensino que um curso presencial. Em relação à atuação dos professores e facilitadores, 18,33% não está satisfeito com ela, e 13,74% dos alunos estão insatisfeitos com a forma como as avaliações são efetuadas pela Univesp. Por último, 19,52%<sup>4</sup>, se tivessem que fazer o curso novamente, matricular-se-iam em uma graduação presencial.

Dos respondentes da pesquisa, 11,2% estão na faixa etária mais jovem, entre 17 e 27 anos. Tal número é próximo da porcentagem dos alunos que não estão satisfeitos com os cursos em EaD da instituição, como apresentado acima, e, provavelmente, parte desse público está entre os 23,9% (Figura 3) que estão realizando sua primeira graduação na Univesp. Isso possibilita levantar a hipótese de que, enquanto o alunato mais velho, empregado e cursando uma segunda graduação está satisfeito com os cursos em EaD da Univesp, os educandos mais jovens, na primeira graduação, não sentem o mesmo e estão insatisfeitos com o modelo de ensino a distância da universidade. Desse modo, pode-se verificar que, de acordo com a amostragem, o EaD da Univesp tem sido satisfatório para um público específico, o qual procura complementar seus estudos por um meio que seja mais acessível e compatível com o seu modelo de vida.

### **3.4 A satisfação dos familiares e amigos dos estudantes da Univesp com os cursos**

A Tabela 3 traz as perguntas que tratam da percepção que o alunato da Univesp tem

de como os seus amigos e seus familiares avaliam o curso que está frequentando. Comparando a média ponderada indicada na última coluna da Tabela 3 com a que aparece nas primeiras quatro linhas da Tabela 2, conclui-se que o aluno está mais satisfeito com os cursos em EaD, inclusive com os fornecidos pela Univesp, do que sua família. Isso, no entanto, não obscurece o fato de o alunato ter apoio familiar para cursar o EaD.

Observa-se, pelos dados da Tabela 3, que 61% dos entrevistados tiveram incentivo familiar para adentrar no EaD, pois isso a melhoraria de sua performance no mercado de trabalho. A pandemia do Coronavírus deve ter impactado positivamente a visão dos membros familiares sobre o EaD, pois apenas 37% do alunato entrevistado afirmaram que sua família não mudou positivamente a avaliação do EaD que ela possuía antes desse problema sanitário. Não obstante esses bons resultados, para 53% do alunato entrevistado, os membros familiares ainda avaliam o ensino presencial como tendo melhor qualidade do que o EaD.

Em linhas gerais, o grau de percepção de parte dos familiares desses alunos também pode ser considerado positivo, já que todos os números foram superiores em relação aos que discordavam da possibilidade de o EaD oferecer uma boa qualidade e boa perspectiva futura no âmbito profissional. É possível constatar que 31,6% dos entrevistados afirmaram que seus familiares os incentivaram a ingressar no ensino EaD, ao mesmo passo que 39,24% asseveraram que seus familiares acreditam na possibilidade de a modalidade EaD estar mais presente na Educação, o que ratifica uma expectativa otimista, tanto da parte dos familiares quanto do alunato.

### **3.5 A SATISFAÇÃO DO EMPREGADOR DO ALUNO DA UNIVESP COM O CURSO DE SEU SUBORDINADO**

Na visão do alunato entrevistado, o seu empregador valoriza o EaD menos do que o próprio aluno e os membros de sua família. Isso é visível quando se comparam as médias ponderadas que aparecem na última coluna da Tabela 4 com as que estão na última coluna das Tabelas 2 e 3.

Pelo exame das informações contidas na Tabela 4, percebe-se que quase 67% do alunato entrevistado da Univesp não teve estímulo do seu empregador para fazer um curso EaD. Isso é coerente com o fato de 69% do alunato entrevistado enfatizar que seu empregador não acredita que o EaD tenha a mesma qualidade que o ensino presencial, opinião que poderá, no entanto, estar em mudança, pois mais de 1/3 dos empregadores já têm nova visão positiva sobre o EaD e quase 50% deles acredita que o EaD estará mais presente na realidade brasileira pós-pandemia do Coronavírus. Esse resultado traz o desafio às instituições de EaD de procurarem melhorar a qualidade ou a imagem dos seus cursos, atendendo às demandas dos contratantes.

De acordo com os dados obtidos na pesquisa, apesar da falta de estímulo, há a crença de que o ensino a distância será cada vez mais presente na vida das pessoas, principalmente no período pós-pandemia. A pandemia evidenciou que as ferramentas digitais podem ser úteis para oferecer educação de qualidade. A maior parte crê que o ensino presencial tem a mesma qualidade que o presencial, dessa forma, não estigmatizando a qualificação do empregado.

**Tabela 2 – O grau de satisfação do alunato da UNIVESP com os cursos oferecidos**

**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

**Tabela 3 – O grau de satisfação dos familiares e amigos do alunato da UNIVESP com os cursos oferecidos por essa instituição**

Afirmação colocada	Discordo plenamente		Discordo		Não discordo e nem concordo		Concordo		Concordo plenamente		Média Ponderada
	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	
Minha família e amigos me incentivaram a ingressar em um curso em EaD, pois este me ofereceria novas oportunidades no mercado de trabalho	33	6,57%	36	7,17%	128	25,50%	146	29,08%	159	31,67%	3,72
Minha família e amigos mudaram a sua percepção positivamente em relação a EaD com a pandemia	23	4,58%	43	8,57%	120	23,90%	177	35,26%	139	27,69%	3,79
Minha família e amigos acreditam que a EaD estará mais presente na Educação do país nos pós pandemia	7	1,39%	10	1,99%	75	14,94%	213	42,43%	197	39,24%	4,16
Meus familiares e amigos acreditam que o curso em EaD oferece a mesma qualidade ensino que um curso presencial	42	8,37%	86	17,13%	136	27,09%	140	27,89%	98	19,52%	3,33

**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

**Tabela 4 – O grau de satisfação dos empregadores do alunato da UNIVESP com os cursos oferecidos por essa instituição**

Afirmiação colocada	Discordo plenamente		Discordo		Não discordo e nem concordo		Concordo		Concordo plenamente		Média ponderada
	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	Número de respondentes	%	
Meu empregador me incentivou a ingressar em um curso em EaD, pois este me ofereceria novas oportunidades no mercado de trabalho.	52	12,75%	44	10,78%	177	43,38%	72	17,65%	63	15,44%	3,12
Meu empregador é indiferente sobre o curso ser em EaD ou não	33	8,13%	41	10,10%	185	45,57%	79	19,46%	68	16,75%	3,27
Meu empregador mudou a sua percepção positivamente em relação a EaD com a Pandemia do Corona Virus.	21	5,17%	26	6,40%	210	51,72%	96	23,65%	53	13,05%	3,33
Meu empregador acredita que a EaD estará mais presente na Educação do país no pós pandemia.	12	2,98%	12	2,98%	180	44,67%	100	24,81%	99	24,57%	3,65
Meu empregador acredita que o curso em EaD oferece a mesma qualidade de ensino que um curso presencial.	29	7,14%	31	7,64%	221	54,43%	71	17,49%	54	13,30%	3,22

**Fonte: Elaborada pelos autores, com base na pesquisa realizada.**

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A educação a distância, no Brasil, já presente na formação técnica desde o século passado, avançou bastante nos anos 2000, em especial com sua normatização pelo Governo Federal, já nos anos 1990, além dos impactos da pandemia do Coronavírus, já sendo uma modalidade crescente em nível de ensino superior. Este artigo, motivado pela criação e expansão da Univesp, pelas críticas acima mencionadas e pela realidade trazida pela pandemia do Coronavírus, resultou de pesquisa com 502 alunos da Univesp, avaliando, de seu ponto de vista, o que eles próprios, seus familiares e empregadores acham do EaD. Constata-se que o alunato mais maduro, o qual busca uma segunda graduação e já se encontra empregado, sente-se satisfeito com a EAD da Univesp. Essa modalidade de educação atende às suas necessidades profissionais e familiares. No entanto, o alunato mais jovem ainda vê com ressalva o EaD, no ensino superior.

Os relativos bons resultados acima mencionados e detalhados no artigo não excluem a avaliação de problemas que o EaD (inclusive o da Univesp) ainda enfrentam, como a necessidade de mais atividades síncronas, de reduzir sua evasão e de procurar ter

um atendimento mais próximo ao alunato, em especial aos mais jovens. Como a presente pesquisa avaliou a percepção do alunato e não do egresso, futuros trabalhos poderão focar na percepção do egresso da Univesp e, com isso, captar as demandas de mercado por esse profissional.

## REFERÊNCIAS

ABED. Associação Brasileira de Educação a Distância. **Censo EAD.br**: relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2013.

Disponível em:

[http://www.adeb.org.br/censoead2013/CENSO\\_EAD\\_2013\\_PORTUGUES.Pdf](http://www.adeb.org.br/censoead2013/CENSO_EAD_2013_PORTUGUES.Pdf). Acesso em: 17 nov. 2020.

BOULDING, W. *et al.* A dynamic process model of service quality: from expectations to behavioral intentions. **Journal of Marketing Research**, v. 30, p. 07-27, Feb. 1993.

Disponível em: <https://www.jstor.org/stable/3172510>. Acesso em: 14 set. 2021.

BRASIL. **Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece Diretrizes e Bases da Educação Nacional, 1996. Disponível em:

[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9394.htm#:~:text=L9394&text=Estabelece%20as%20diretrizes%20e%20bases%20da%20educa%C3%A7%C3%A3o%20nacional.&text=Art.%201%C2%BA%20A%20educa%C3%A7%C3%A3o%20abrange,civil%20e%20nas%20manifesta%C3%A7%C3%B5es%20culturais](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm#:~:text=L9394&text=Estabelece%20as%20diretrizes%20e%20bases%20da%20educa%C3%A7%C3%A3o%20nacional.&text=Art.%201%C2%BA%20A%20educa%C3%A7%C3%A3o%20abrange,civil%20e%20nas%20manifesta%C3%A7%C3%B5es%20culturais). Acesso em: 14 set. 2021.

CORREIA, L. C. C.; NASCIMENTO, M. C. M. O. Os diferentes modelos avaliativos frente às necessidades de uma avaliação para a aprendizagem. *In*: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO – EDUCERE, XI., 2013, Curitiba. **Anais [...]**. Curitiba: EDUCERE, 2013. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/portaria10\\_seed.pdf](http://portal.mec.gov.br/dmdocuments/portaria10_seed.pdf). Acesso em: 02 out. 2020.

CRUZ, J. R.; LIMA, D. C. B. P. Trajetória da educação a distância no Brasil: políticas, programas e ações nos últimos 40 anos. **Jornal de Políticas Educacionais**. v. 13, n. 13., 2019. Disponível em:

[https://www.researchgate.net/publication/332662320\\_n\\_13\\_-\\_TRAJETORIA\\_DA\\_EDUCACAO\\_A\\_DISTANCIA\\_NO\\_BRASIL\\_POLITICAS\\_PROGRAMAS\\_E\\_ACOES\\_NOS\\_ULTIMOS\\_40\\_ANOS](https://www.researchgate.net/publication/332662320_n_13_-_TRAJETORIA_DA_EDUCACAO_A_DISTANCIA_NO_BRASIL_POLITICAS_PROGRAMAS_E_ACOES_NOS_ULTIMOS_40_ANOS). Acesso em: 02 out. 2020.

CUCINOTTA, D.; VANELLI, M. WHO declares COVID-19 a pandemic. **Acta Bio-Medica**: Atenei Parmensis, v. 91, n. 1, p. 157-160, 2020. Disponível em:

<https://www.mattioli1885journals.com/index.php/actabiomedica/article/view/9397>.

Acesso em: 02 out. 2020.

DUTRA, J. M.; MORAES, A. F.; GUIMARÃES, M. G. V. Ensino Remoto e a pandemia da Covid-19: experiências e aprendizados. **EmRede: Revista em Educação a Distância**, v. 8, n. 1, p. 1-15, jan./jun. 2021. Disponível em: <https://www.aunirede.org.br/revista/index.php/emrede/article/view/729/614>. Acesso em: 10 jul. 2022.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA – INEP. **Censo da Educação Superior**: Sinopses Estatísticas da Educação Superior: Graduação 2020, 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/inep/pt-br/areas-de-atuacao/pesquisas-estatisticas-e-indicadores/censo-da-educacao-superior>. Acesso em: 10 jul. 2020.

KAUR, G. Digital Life: Boon or bane in teaching sector on COVID-19. **CLIO - An Annual Interdisciplinary Journal of History**, v. n. 6, 416-427, 2020. Disponível em: [https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089725632&origin=inward&txGid=2c7754dcb7071d38c4c4f4cf9fe137c7&featureToggles=FEATURE\\_NEW\\_DOC\\_DETAILS\\_EXPORT:1](https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089725632&origin=inward&txGid=2c7754dcb7071d38c4c4f4cf9fe137c7&featureToggles=FEATURE_NEW_DOC_DETAILS_EXPORT:1). Acesso em: 03 out. 2020.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EaD**: a Educação a Distância hoje. 1. ed. São Paulo: Pearson. 2007.

MARCHETI, A. P. C.; BELHOT, R. V.; SENO, W. P. Educação à distância: diretrizes e contribuições para a implantação dessa modalidade em instituições educacionais. **Revista Digital CVA-RICESU**, v. 3, n. 9, jul. 2005. Disponível em: <https://www.semanticscholar.org/paper/Educa%C3%A7%C3%A3o-a-Dist%C3%A2ncia%3A-diretrizes-e-contribui%C3%A7%C3%B5es-a-Marcheti-Belhot/466dcaea37e66de5163ec95133bcdf665f5424e6>. Acesso em: 09 dez. 2020.

MARCUZZO, M. M. V. *et al.* A Satisfação dos Alunos de Educação A Distância: um estudo de caso aplicado em nível de graduação e pós-graduação de uma universidade federal. *In: COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA - CIGU, XV: Desafios da Gestão Universitária no Século XXI*, dez. 2015, Mar Del Plata-Argentina. **Anais [...]**. Mar del Plata-Argentina, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/8289/MARCUZZO%2C%20MARLEI%20MARIA%20VEDUIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 09 dez. 2020.

MOORE, M. G. Teoria da distância transacional. *In: KEEGAN, D. Theoretical Principles of Distance Education*. Tradução de Wilson Azevêdo, com autorização do autor. London: Routledge, 1993. p. 22-38. Disponível em: [http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2002\\_Teoria\\_Distancia\\_Transacional\\_Michael\\_Moore.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2002_Teoria_Distancia_Transacional_Michael_Moore.pdf). Acesso em: 15 out. 2020.

MUGNOL, M. A Educação a Distância o Brasil: Conceitos e Fundamentos. **Revista Diálogo Educacional**, v. 9, n. 27, p. 335-349, jul. 2009. Disponível em: <https://periodicos.pucpr.br/index.php/dialogoeducacional/article/view/3589>. Acesso em: 09 dez. 2020.

OLIVEIRA, A. Análise do grau de satisfação dos alunos da parceria em EAD por videoconferência entre a Universidade Federal de Santa Catarina e o Instituto Metodista Izabela Hendrix: um estudo de caso. 2002. **Dissertação** (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Programa de Pós-Graduação em Engenharia da Produção, Florianópolis, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/84414/225271.pdf?sequenc e=1&isAllowed=y>. Acesso em: 09 dez. 2020.

PATTO, M. H. S. O ensino a distância e a falência da educação. **Educ. Pesqui.**, São Paulo, v. 39, n. 2, p. 303-318, 2013. Disponível em: [https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-97022013000200002](https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-97022013000200002). Acesso em: 02 out. 2020.

PRETI, O. **Educação a Distância: Inícios e Indícios de um Percurso NEAD/IE –UFMT**. Cuiabá: UFMT, 1996.

REINERT, J. N.; REINERT, C. Estudante não é cliente: é parceiro. *In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO*, 2005, Brasília. **Anais Eletrônicos** [...]. Brasília: ANPAD, 2005. 1 CD-ROM. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/35712>. Acesso em: 02 out. 2020.

SÃO PAULO (Estado). **Decreto nº 53.536, de 9 de outubro de 2008**. Institui o Programa Universidade Virtual do Estado de São Paulo - UNIVESP, para expansão do ensino superior público do Estado de São Paulo, e dá providências correlatas, 2008. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2008/decreto-53536-09.10.2008.html>. Acesso em: 14 set. 2021.

SILVA, D. Antecedentes e consequências de satisfação dos alunos de graduação com o EAD: um estudo de caso na Unisinos. 2010. **Dissertação** (Mestrado em Administração) – Universidade do Vale do Rio dos Sinos - Unisinos, São Leopoldo, 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.jesuita.org.br/handle/UNISINOS/3436>. Acesso em: 02 out. 2020.

UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Curso de Licenciatura em Pedagogia**. 2018, p. 3-6.

UNIVERSIDADE VIRTUAL DO ESTADO DE SÃO PAULO. Disponível em: <https://Univesp.br/institucional/historia>. Acesso em: 07 dez. 2020.

VERGARA, S. C. Estreitando relacionamentos na educação a distância. **Cadernos**

**EBAPE.BR**, v. 5, p. 1-8, 2007. Disponível em:

<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/cadernosebape/article/view/5427>. Acesso em: 02 out. 2020.

VERHINE, R. E.; DANTAS, M. V. A avaliação do desempenho de alunos de educação superior: uma análise a partir da experiência do ENADE. In LORDÊLO, J.; DAZZANI, M. V. (org.). **Avaliação educacional: desatando e reatando nós [on-line]**. Salvador: EDUFBA, 2009.

VIEIRA, K. M.; MILACH, F. T.; HUPPES, R. D. Equações estruturais aplicadas à satisfação dos alunos: um estudo no curso de ciências contábeis da Universidade Federal de Santa Maria. **Revista de Contabilidade e Finanças da USP**, v. 19, n. 48, p. 65-76, set./dez. 2008. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rcf/article/view/34271>. Acesso em: 02 out. 2020.

#### NOTAS:

<sup>1</sup> MARKS; R. B.; SIBLEY, S. D.; ARBAUGH, J. B. A structural equation model of predictors for effective on-line learning. **Journal of Management Education**, v. 29, n. 4, p. 531-563, Aug. 2005.

<sup>2</sup> KEEGAN, D. **Foundations of distance education**. 3. ed. London: Routledge, 1996.

<sup>3</sup> Disponível em: <https://univesp.br/>. Acesso em: 27 out. 2020.

<sup>4</sup> Nesse caso, somou-se a porcentagem dos respondentes que concordaram ou concordaram plenamente, já que a afirmação era "se eu tivesse que fazer esse curso novamente, não faria em EaD".