

## QUALIDADE DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

### RESUMO

A qualidade da educação a distância nos cursos de ensino superior no Brasil é um tema relativamente novo, por este motivo, o presente artigo busca analisar a percepção dos acadêmicos dos cursos a distância em relação a qualidade da educação a distância. Para elaboração da pesquisa, foi utilizado o *Google Drive*, uma ferramenta de formulários de maneira semi estruturada enviada aos acadêmicos nos meses de março até abril de 2016. Com base nos resultados obtidos, pode-se considerar que em relação ao perfil dos acadêmicos que responderam a pesquisa a maioria pertence ao sexo feminino, com a faixa etária entre 21 a 40 anos em sua maioria com o ensino superior completo, sendo este o primeiro curso realizado na modalidade a distância. Em relação a análise dos acadêmicos da percepção de qualidade com a educação a distância da universidade, pode-se ter como conclusão alguns pontos: a instituição costuma fornecer o curso de maneira regular e a maioria dos acadêmicos estão satisfeitos com a atenção fornecida aos acadêmicos em relação a resolução de dúvidas e interesse em auxiliar os acadêmicos. Além disso, pode-se afirmar que os instrutores demonstram comportamento profissional, utilizam materiais didáticos atualizados e atrativos para o processo de aprendizagem dos acadêmicos. Pode-se concluir que de maneira geral, os acadêmicos estão muito satisfeitos com a qualidade do curso superior a distância na universidade e, portanto, o objetivo geral do estudo foi alcançado, uma vez que o intuito era analisar a percepção de qualidade dos acadêmicos dos cursos a distância.

Palavras-chave: Brasil. Qualidade. Educação a Distância.

## EDUCATION QUALITY DISTANCE IN BRAZIL

### ABSTRACT

The quality of distance education in higher education courses in Brazil is a relatively new topic for this reason, this article aims to analyze the perception of academic courses of the distance to the quality of distance education. To prepare the study, Google Drive was used a semi structured way of Forms tool sent to academics from March to April 2016. Based on the results, it can be considered that in relation to the profile of students who responded research the majority belongs to the female, the age group between 21 to 40 years mostly with the complete higher education, which is the first course held in the distance. Regarding the analysis of the quality perception of academics with the distance of the university, one can have as a conclusion some points: the institution usually provide the course on a regular basis and most students are satisfied with the attention given to academics regarding the resolution of doubts and interest in helping academics. Moreover, it can be said that instructors demonstrate professional behavior, use updated educational materials and attractive to the learning process of students. It can be concluded that in general, the students are very satisfied with the quality of higher distance learning course at the university and therefore the overall objective of the study was achieved, as the aim was to analyze the perception of quality of academics from distance courses.

Keywords: Brazil; Quality; Distance Education.

## 1 INTRODUÇÃO

A qualidade da educação a distância nos cursos de ensino superior no Brasil é um tema relativamente novo, por este motivo, o presente artigo busca fazer a junção dos conceitos de qualidade e educação a distância a luz dos conceitos fundamentais, de modo que a união possa gerar uma nova visão de qualidade para o segmento da educação a distância.

Ademais, a educação a distância é um tema cada vez mais estudado na academia, especialmente por sua ascensão ter ocorrido a partir do século XX. De acordo com Moore e Kearsley (2007), a EaD possui como característica a separação geográfica entre alunos e professores na maior parte do tempo em que aprendem e ensinam com a utilização de tecnologias da informação e comunicação indicadas.

Na tentativa de clarificar a procura pelo modelo de ensino referido, pode-se apurar que a busca para essa modalidade deu-se em virtude do modelo social atual, em que as pessoas possuem cada vez menos tempo para se dedicarem aos estudos, priorizando muitas vezes adquirir outros conhecimentos que não teóricos praticados na academia. Dentre os fatores que podem ser elencados a fim de elucidar os motivos pelos quais cada vez mais pessoas optam por esta modalidade de ensino estão (1) a falta de disponibilidade de tempo, (2) o não deslocamento de suas residências até a instituição de ensino, (3) a incompatibilidade de horários, além do (4) difícil acesso ao ensino presencial.

Junto a educação a distância, engloba-se o conceito de qualidade. A qualidade na educação a distância e nos mais variados setores e organizações é amplamente discutida pelo fato de que atualmente as organizações buscam incessantemente a qualidade em seus produtos ou processos ofertados. A disponibilização eficiente e sistematizada de informações nas organizações que se propõe a adotar um sistema de gestão da qualidade é condição fundamental para o alcance dos resultados preestabelecidos.

Na educação superior não é diferente, de acordo com Juliatto (2005), torna-se necessário restaurar a dignidade do ambiente universitário e lutar por elevados padrões de comportamento acadêmico em seu interior. Só então qualquer compromisso com a qualidade poderá ganhar espaço e ter efeito.

Em busca de atender com qualidade a educação a distância, faz-se necessária uma estrutura de ensino bem articulada entre recursos materiais e intangíveis, associada a uma extensa equipe de professores, coordenadores e tutores, tanto na instituição matriz, quanto nos polos presenciais distribuídos pelo interior das regiões de forma a garantir que a qualidade seja estabelecida como padrão. Nesse sentido, surgiu como problema de pesquisa analisar a percepção dos acadêmicos sobre a qualidade dos cursos de educação a distância oferecidos pela Universidade Federal de Santa Catarina.

## **2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

Nesta seção são abordados os conceitos que proporcionam o embasamento teórico em relação ao tema educação a distância, seu histórico, a EaD no Brasil, além de descrever brevemente o conceito de qualidade e sua evolução no Brasil e no mundo como também a qualidade da educação superior no Brasil.

### **2.1 Conceituação da EaD**

A literatura possui uma gama de definições para ensino a distância, dentre os quais Lobo Neto (2001), que discorre que a EaD deve ser entendida no contexto mais amplo da educação e constituir-se em um objeto de reflexão crítica, capaz de fundamentá-la. Pretto (2003) acredita que o desafio da EaD é o mesmo desafio da educação como um todo e sua discussão precisa estar inserida nas discussões teóricas da educação, bem como das políticas públicas. Alonso (2005) afirma que a EaD não é algo isolado da educação em geral, pois liga-se à ideia de democratização e facilitação do acesso à escola e não a ideia de suplência ao ensino regular, nem tampouco à implantação de sistemas provisórios.

O que pode-se constatar com a conceituação de educação a distância exposta pelos autores é que as definições estão interligadas, uma vez que é uma modalidade de ensino importante e necessária para a democratização da educação. Ademais, a oferta de variados cursos é cada vez mais crescente e os cursos superiores de educação a distância apresentam diplomas similares aos diplomas dos cursos oferecidos pelas instituições de ensino superior que possuem a modalidade presencial, fornecendo ao estudante que opta pelo ensino a distância mais essa vantagem.

### **2.2 Surgimento da EaD**

Desde o século XIX a educação a distância passou a ser institucionalizada principalmente entre alguns países desenvolvidos. Em 1829 na Suécia foi inaugurado o Instituto Líber Hermondes, que possibilitou a mais de 150.000 pessoas realizarem cursos através da Educação a Distância; também como exemplo, em 1856 em Berlim, a Sociedade de Línguas Modernas patrocinou alguns professores para ensinarem Francês por correspondência. (ALVES, 2011)

Porém, o século XX foi considerado o auge da expansão da educação a distância no mundo, com uma intensa presença em universidades e nos cenários econômicos globais. Nunes (2009 p.3) elenca algumas universidades que foram criadas nesse período:

- Open University, no Reino Unido;
- FernUniversität, na Alemanha; e
- Universidad Estatal a Distancia, na Costa Rica.

Em BELLONI (2008) encontra-se que, “Segundo Peters (1983), a EaD surgiu em meados do século passado com o desenvolvimento dos meios de transporte e comunicação (trens, correio), cuja regularidade e confiabilidade permitiram o aparecimento das primeiras experiências de ensino por correspondência na Europa e nos Estados Unidos”.

Ainda de acordo com Belloni (2006), o professor (ensinante) deve assumir as seguintes funções na educação a distância, tais como:

- Professor formador (ensinante), que orienta o estudo e a aprendizagem ensinando a pesquisar e processar informação;

- Conceptor e realizador de cursos e matérias, prepara os planos de estudos, currículos e programas, seleciona conteúdos, elabora textos para formar a base do curso;
- Professor pesquisador (ensinante), pesquisa e se atualiza em sua disciplina;
- Professor tutor (ensinante) orienta o aprendiz em seus estudos relativos à disciplina pela qual será responsável;
- Tecnólogo educacional (designer ou pedagogo especialista em tecnologias intelectuais, a função é nova, o que explica a dificuldade terminológica), responsável pela adequação aos suportes técnicos a serem utilizados na produção de materiais;
- Professor como “recurso” assegura uma espécie de “balcão” de respostas as dúvidas mais frequentes dos estudantes em relação aos conteúdos;
- Monitor coordena e orienta, sua função se relaciona menos com o conhecimento dos conteúdos e mais com sua capacidade de liderança, geralmente é uma pessoa da comunidade, formada para esta função, de caráter mais social do que pedagógico.

A tutoria é responsável por construir conhecimentos e ajudar nas dificuldades promovendo os estudos e o auto-estudo. Além disso, a tutoria tem a incumbência de “orientar o aluno e esclarecer dúvidas relativas ao estudo da disciplina pela qual é responsável”, como apresentado por Barros (2002, p. 15).

Por fim, o que podemos notar é que a educação a distância é fundamental para o desenvolvimento e aprimoramento intelectual de uma nação. Essa oportunidade de desenvolvimento deve ser entendida como um avanço para a educação nacional e não deve ser compreendida como um ensino instrumental somente, onde há a possibilidade de lucrar frente às demandas educacionais da população.

### **2.3 Educação a distância no Brasil**

No Brasil, a educação a distância tomou forma principalmente por volta do século XX, na época por volta de 1904 escolas internacionais que eram instituições privadas ofereciam cursos pagos, por correspondência. Além desses estímulos, o SENAC com o desenvolvimento de estudo radiofônicos e as universidades abertas contribuíram para que em anos seguintes a educação a distância no Brasil pudesse ser desenvolvida e aperfeiçoada.

Em correlação acerca do desenvolvimento da educação a distância no Brasil, Marques (2004, apud COSTA; FARIA, 2008) relata que em 1934, o Instituto Monitor iniciou suas atividades e em 1939 o Instituto Universal Brasileiro iniciou suas atividades em São Paulo. Ainda sobre o progresso do ensino a distância, Alves (2009) a partir de 1937, ano que surgiu o Serviço de Radiodifusão Educativa do Ministério da Educação, foram criadas inúmeras iniciativas com o objetivo de transmissão do saber. O autor ainda destaca algumas iniciativas, tais como:

- Criação da Escola Rádio-Postal, A Voz da Profecia, criada pela Igreja Adventista em 1943;
- SENAC desenvolveu no Rio de Janeiro e em São Paulo a Universidade do Ar, que em 1950, já atingia 318 localidades.

As primeiras experiências de educação a distância ocorreram no século XX, para preencher as lacunas dos sistemas de ensino formais quanto a aspectos de profissionalização e, mais especificamente, da aprendizagem de ofícios. (GIUSTA;FRANCO, 2003). Sob a ótica da normalização da EAD, o marco cronológico deu-se em 1996, quando a Lei nº 9.394/96 “oficializa a era normativa da educação a distância no Brasil pela primeira vez, como modalidade válida e equivalente para todos os níveis de ensino. Pela primeira vez, na história da legislação ordinária, o tema da EaD se converte em objeto formal.” Marques (2004, apud COSTA; FARIA, 2008)

Em suma, segundo González (2005 p.33) é possível compreender a Educação a Distância como uma “estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares.”

Corroborando com o exposto acima, a educação a distância deve ser reconhecida como um sistema de ensino comum a qualquer outro, que é responsável por ampliar o acesso ao ensino superior principalmente levando em consideração suas dificuldades e oportunidades.

#### **2.4 Histórico EAD (UAB) no Brasil**

O Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) é um sistema integrado entre universidades públicas, sendo considerada uma importante iniciativa para inclusão de jovens, com difícil acesso a formação universitária.

O sistema foi oficializado pelo decreto nº 5.800 de 8 de junho de 2006, que determina segundo o artigo 1º que:

Art. 1º Fica instituído o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB, voltado para o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País. Parágrafo único. São objetivos do Sistema UAB: I - oferecer, (prioritariamente, cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada de professores da educação básica; [...] IV - ampliar o acesso à educação superior pública; [...]. (BRASIL, 2006).

Em relação ao credenciamento de instruções para oferta de oferta de cursos e programas na modalidade a distância, foi publicado o decreto Nº 5.622, de 19 de Dezembro de 2005, vide lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

Art. 12. O pedido de credenciamento da instituição deverá ser formalizado junto ao órgão responsável, mediante o cumprimento dos seguintes requisitos: VI - projeto pedagógico para os cursos e programas que serão ofertados na modalidade a distância; [...] VII - garantia de corpo técnico e administrativo qualificado; X - descrição detalhada dos serviços de suporte e infraestrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a: a) instalações físicas e infraestrutura tecnológica de suporte e atendimento remoto aos estudantes e professores; b) laboratórios científicos, quando for o caso; c) polo de apoio presencial é a unidade operacional, no País ou no exterior, para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância; d) bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes.

Segundo Litto e Formiga (2009), em relação a oferta da EaD, a alternativa para atendimento às demandas por educação superior no país, contribuirá para o enfrentamento de um cenário nacional de assimetrias educacionais, seja em relação à oferta de cursos superiores, seja em relação às possibilidades de oferta de educação continuada ao longo da vida.

Desse modo, funciona como um eficaz instrumento para a universalização do acesso ao ensino superior e para a requalificação do professor em outras disciplinas, fortalecendo a escola no interior do Brasil, minimizando a concentração de oferta de cursos de graduação nos grandes centros urbanos e evitando o fluxo migratório para as grandes cidades.

Os cursos oferecidos pela UAB, são baseados nas estruturas de polos. Para que seja possível oferecer um curso na EaD é necessário que se tenha um polo de apoio presencial nas cidades ou próximos as cidades que serão ofertados os cursos. De acordo com o portal da CAPES (2015), o polo é uma estrutura acadêmica de apoio pedagógico, tecnológico e administrativo às atividades de ensino e aprendizagem dos cursos e programas de EaD de responsabilidade das instituições públicas de ensino superior.

## 2.5 Conceituação de Qualidade

O conceito de qualidade passou por evoluções ao longo do tempo. Nos dias de hoje, a busca pela qualidade total é preconizada pela maioria das organizações, segundo Bernillon; Cerutti (1990) em conformidade com a definição dada pela Associação Francesa dos Círculos da Qualidade (AFCERQ), a qualidade total é um conjunto de princípios e métodos organizados em estratégia global, visando mobilizar toda a empresa para obter uma maior satisfação do cliente ao menor custo.

De acordo com Oakland (1994) a redução contínua dos custos, a produtividade e a melhoria da qualidade tem demonstrado que são essenciais para as organizações se manterem em operação. Para fazer a recapitulação do conceito de qualidade, segundo Barçante (1998) é possível determinar a evolução do conceito a partir de quatro eras distintas ao longo do tempo:

- Era da inspeção: com o advento da industrialização, tornou-se necessário um sistema de qualidade baseado em inspeções, onde um ou mais atributos de um produto eram examinados, medidos e testados, a fim de assegurar a sua qualidade cujo objetivo era obter qualidade igual e uniforme em todos os produtos.
- Era do controle estatístico: na década de 1930 alguns desenvolvimentos começaram ocorrer, entre eles o trabalho de pesquisadores para resolver problemas referentes à qualidade dos produtos em que culminou no surgimento do Controle Estatístico de Processos, passando a reconhecer a variabilidade como inerente aos processos industriais e a utilizar técnicas estatísticas para o controle dos processos.
- Era da garantia da qualidade: nessa era, a prevenção passou a ser enfatizada e as técnicas empregadas foram além das ferramentas estatísticas, incluindo conceitos, habilidades e técnicas gerenciais.
- Era da gestão da qualidade total: surgiu por volta do ano de 1956, cujo objetivo era promover o controle preventivo, desde o início do projeto dos produtos até seu fornecimentos aos clientes, com base em um trabalho multifuncional.

No Brasil, conforme Barçante (1998) o conceito de qualidade obteve seu avanço a partir da década de 1990 com o lançamento do Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade (PBQN), também avançou com a promulgação do Código de Proteção e Defesa do Consumidor e com a realização do Congresso Internacional de Normatização e Qualidade da ABNT.

A mudança global do enfoque relativo à qualidade pode ser elucidada de maneira explicativa conforme o quadro abaixo:

<b>De</b>	<b>Para</b>
Visão Específica	Visão global
Sistema fechado (foco no produto)	Sistema aberto (foco no mercado)

Ênfase no passado	Ênfase no futuro
Qualidade vista como custo	Qualidade vista como investimento
Abordagem padronizada e burocrática	Abordagem mais dinâmica
Busca de otimização numa esfera limitada	Busca de sinergia numa esfera mais ampla

Fonte: Barçante, Luiz Cesar. Qualidade Total: uma visão brasileira: O impacto estratégico na Universidade e na Empresa - Rio de Janeiro: Campus, 1998.

## 2.6 Qualidade na Educação

A qualidade da educação nos dias atuais passou a ser muito mais requisitada do que no passado. Conforme Juliatto (2005) aponta que no futuro, as reivindicações serão ainda maiores. E é precisamente o nível da qualidade da educação oferecida que faz a diferença, na hora da colheita dos seus benefícios sociais e individuais. Novos desafios da sociedade exigirão novas respostas e soluções. Os países em desenvolvimento sentem o problema da qualidade da educação de maneira ainda mais aguda do que nos países desenvolvidos, dado o crescente distanciamento educacional e tecnológico que os separa das nações de primeiro mundo.

Ainda conforme cita Juliatto (2005), no Brasil a qualidade da educação é apontada como deficiente; o aluno graduado considera o seu aprendizado insatisfatório, sentindo-se despreparado para o exercício profissional. É possível observar, portanto que a situação brasileira mostra uma realidade cruel. O país deve investir e dar atenção especial à qualidade, para trazer o nível da educação superior a patamares mais decentes e aceitáveis, enquanto ainda está longe de ter sido resolvido o fundamental problema da qualidade.

Juliatto (2005), observa ainda que embora os procedimentos de avaliação formal constituam um fenômeno recente, sempre existiram tentativas de avaliação informal, orientadas pelo senso comum. Essa preocupação por indicadores de qualidade busca responder questões como: Quais são os principais componentes da qualidade da educação? Quais são as características de alta qualidade de um programa de curso? Que qualidade apresenta um sistema de educação?

Nesse sentido, para que a qualidade da educação superior possa ser analisada, (Juliatto, 2005, p.75) aponta que há duas abordagens metodológicas empregadas na avaliação da qualidade da Educação Superior:

- Categoria Quantitativa: As avaliações quantitativas “são paradigmas métricos e contam com índices e medidas operacionalmente definidas e objetivas”.
- Categoria Qualitativa: As avaliações qualitativas, “comportam alguma variedade de critérios mais subjetivos, embasadas em métodos de investigação naturalistas e etnográficos”.

Já para a avaliação da qualidade da educação superior Sanyal e Martin (2006) apontam dois tipos de garantia de qualidade:

- Interna: a garantia interna da qualidade assegura que a instituição tenha em funcionamento políticas e mecanismos que garantam que seus próprios objetivos e padrões sejam cumpridos.
- Externa: a garantia externa é realizada por uma organização que avalia o funcionamento do programa da instituição, a fim de determinar se os critérios pré-determinados são cumpridos.

## 3.METODOLOGIA

Esta pesquisa classifica-se como descritiva e quantitativa, antecipada de uma busca bibliográfica. Vergara (2000) salienta que um estudo descritivo expõe as características do universo ou população observada, sem se preocupar com a explicação a respeito do que se escreve, embora sirva para isso e possibilite o

estabelecimento de correlações. O estudo tem como intuito descrever a percepção dos acadêmicos em relação a qualidade do ensino distância ofertado pela Universidade Federal de Santa Catarina, sendo estes os cursos: Administração, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Física, Letras Espanhol, Letras Inglês, Letras Português e Matemática. Nessa linha, considerando o que Gil (2008) propõe quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se como descritiva, pois foi possível descrever a percepção dos acadêmicos com relação a qualidade dos cursos a distância da Universidade Federal de Santa Catarina.

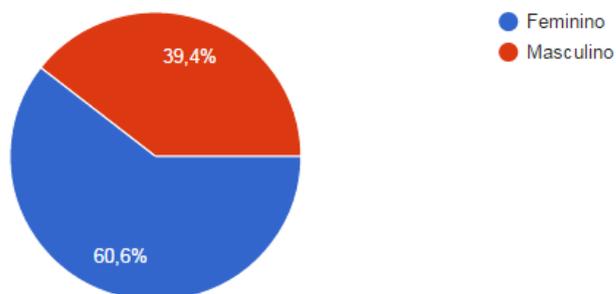
Santos e Clos (1998) definem estudos quantitativos como métodos que se apropriam da análise estatística para o tratamento dos dados. Segundo Moresi (2003), as pesquisas quantitativas são projetadas para medidas quantificáveis e precisas. Esta técnica de pesquisa é usada quando se quer determinar o perfil de um grupo de pessoas, baseando-se em características que elas têm em comum. Ainda com o intuito de conceituar o modelo de pesquisa utilizado no estudo, de acordo com Trivinos (1995), a pesquisa quantitativa faz descrições do que precisa ser conhecido e que se tem interesse em conhecer. A pesquisa quantitativa foi usada com o intuito de coletar primeiramente dados para caracterizar o perfil dos acadêmicos dos cursos de educação a distância da universidade, para em um momento posterior, com base nas respostas obtidas realizar uma análise da qualidade dos cursos oferecidos.

O levantamento bibliográfico observado na classificação de Gil (2008) ocorreu nessa pesquisa durante a realização da fundamentação teórica, embasada na conceituação, surgimento, histórico da educação a distância, além da conceituação do termo qualidade como também a qualidade da educação superior.

Aaker, Kumar e Day (2001) entendem que os métodos de coleta de dados podem ser classificados, inicialmente, em relação ao uso de fontes primárias ou secundárias. No caso desta pesquisa, os dados são primários por não estarem previamente disponíveis, tendo sido coletados diretamente entre os meses de março e abril de 2016. Foi aplicado um questionários com perguntas fechadas, desenvolvido no *Google Docs* para a geração de um link eletrônico de acesso. Considerando que a análise seria direcionada para pessoas geograficamente distantes, esse formato tornou-se eficiente no momento da obtenção das informações e andamento da pesquisa. Marconi e Lakatos (2003, p. 201), complementam que "o questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistador".

#### 4.RESULTADOS E ANÁLISE DOS DADOS

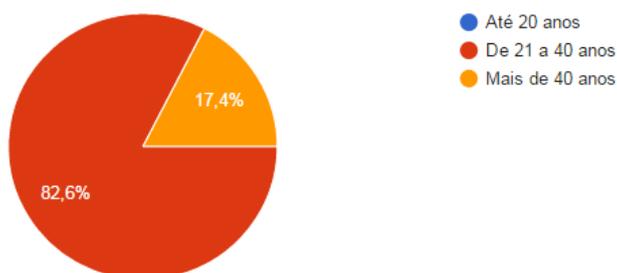
Na análise em relação a pesquisa realizada foi possível obter respostas, da maioria dos cursos de graduação a distância da UFSC, não obtendo respostas somente do curso de Filosofia. Portanto, têm-se os seguintes resultados:



**Gráfico 1** Gênero dos acadêmicos.

Fonte: Elaborado pelos autores.

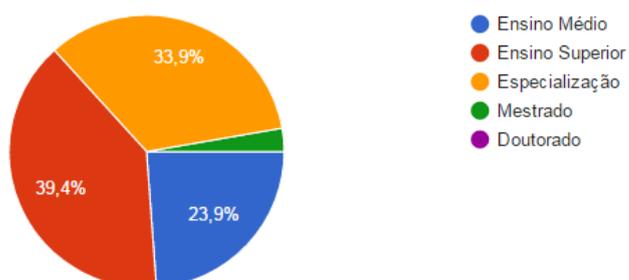
Dentre os 109 respondentes verificou-se que: 66 pessoas, (60,6%), são do sexo feminino, enquanto apenas 43 pessoas, (39,4%), são do sexo masculino.



**Gráfico 2** Faixa etária dos entrevistados

Fonte: Elaborado pelos autores.

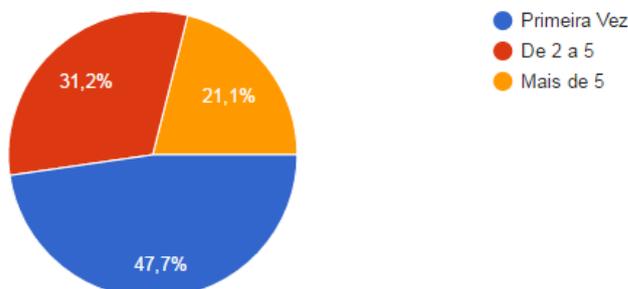
Em relação à faixa etária dos entrevistados, verificou-se que: 90 entrevistados, (82,6%), possuem idade entre 21 e 40 anos, ademais, 19 entrevistados, (17,4%), possuem idade superior a 40 anos. Também foi possível verificar nenhum respondente tem idade até 20 anos.



**Gráfico 3** Nível de escolaridade dos entrevistados

Fonte: Elaborado pelos autores.

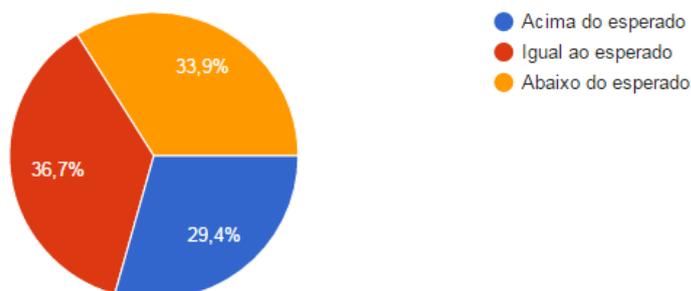
Dentre os entrevistados, em relação ao nível de escolaridade, 43 entrevistados, (39,4%), possuem ensino superior completo. Ademais, 37 respondentes, (33,9%), possuem especialização, enquanto que 26 entrevistados, (23,9%), possuem ensino médio, ao mesmo tempo que 3 respondentes, (2,8%), possuem mestrado.



**Gráfico 4** Número de cursos realizados na modalidade a distância

Fonte: Elaborado pelos autores.

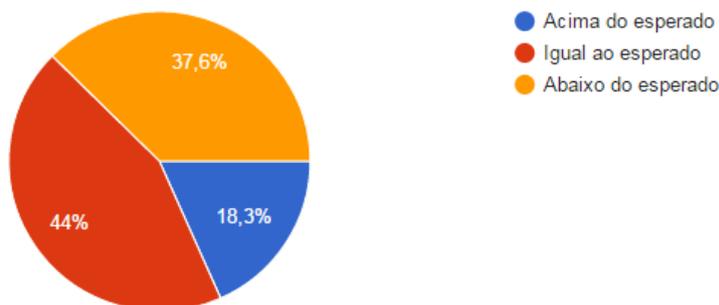
Com relação a porcentagem do número de cursos EaD que os entrevistados já realizaram, verificou-se que: 52 entrevistados, (47,7%), afirmam que é o primeiro curso realizado a distância, outros 34 entrevistados, (31,2%), afirmaram que já realizaram de 2 a 5 cursos na modalidade a distância. Enquanto que 23 acadêmicos, (21,1%) afirmaram que já realizaram mais de 5 cursos na modalidade a distância.



**Gráfico 5** Regularidade para oferecer o curso conforme o prometido

Fonte: Elaborado pelos autores.

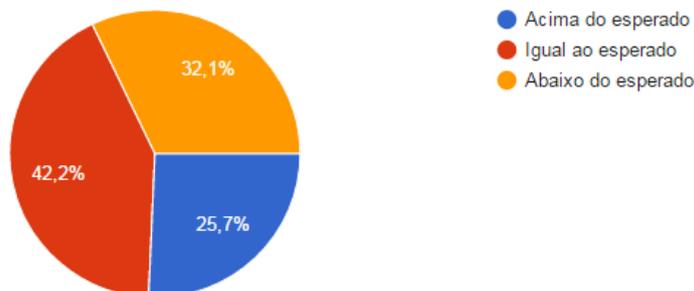
Nesse sentido, de acordo com as respostas obtidas pelos acadêmicos, pode-se verificar que 40 entrevistados (36,7%) acreditam que a regularidade do fornecimento do curso a distância ocorre conforme o esperado, enquanto que 37 acadêmicos (33,9%) consideram que o fornecimento do curso a distância ocorre abaixo do esperado e outros 32 acadêmicos (29,4%) acreditam que o fornecimento dos cursos a distância ocorre acima do esperado.



**Gráfico 6** Resolução de dúvidas dos acadêmicos

Fonte: Elaborado pelos autores.

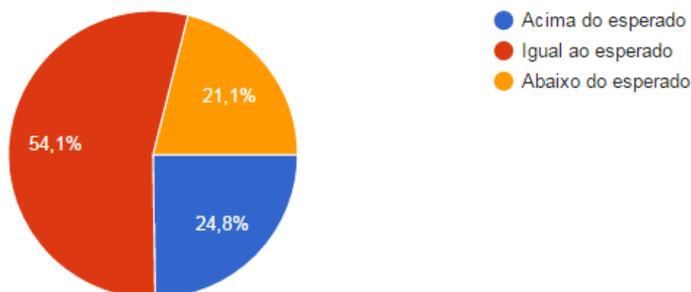
Em relação a resolução de dúvidas dos acadêmicos, 48 entrevistados, (44%), afirmaram que as expectativas de resolução de dúvidas é a mesma que estavam esperando, enquanto que 41 entrevistados, (37,6%), afirmaram que a resolução de dúvidas aconteceu abaixo da expectativa, e ainda 20 acadêmicos (18,3%) afirmaram que as expectativas foram atendidas acima do esperado.



**Gráfico 7** Demonstrar interesse em ajudar os acadêmicos

Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação a demonstrar interesse em ajudar os acadêmicos, 46 entrevistados, (42,2%), afirmaram que as expectativas em relação a demonstração de interesse em ajudar os acadêmicos é a mesma que estavam esperando, enquanto que 35 acadêmicos, (32,1%), afirmaram que a resolução de dúvidas aconteceu abaixo da expectativa, e ainda 28 acadêmicos (25,7%) afirmaram que as expectativas foram atendidas acima do esperado.

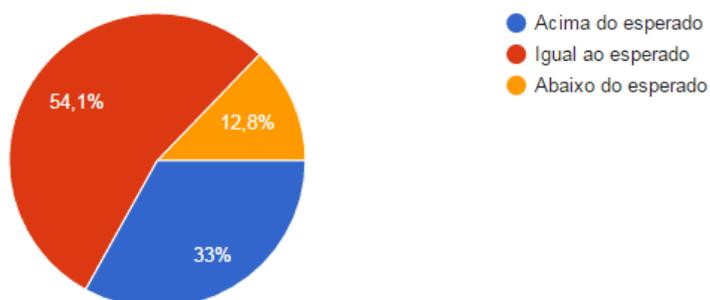


**Gráfico 8** Disponibilidade em atender os acadêmicos em horários convenientes:

Fonte: Elaborado pelos autores.

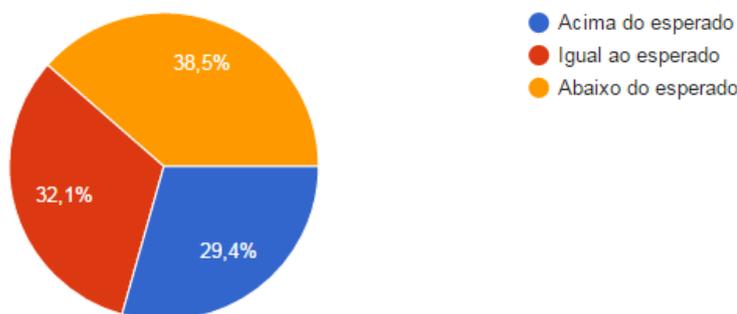
Dentre os entrevistados, com relação a disponibilidade em atender os acadêmicos em horários convenientes, 59 entrevistados, (54,1%), afirmaram que as

expectativas em relação a disponibilidade em atender os acadêmicos em horários convenientes é a mesma que estavam esperando, enquanto que 27 entrevistados, (24,8%), afirmaram que a resolução de dúvidas aconteceu acima da expectativa, e ainda 23 acadêmicos (21,1%) afirmaram que as expectativas foram atendidas abaixo do esperado.



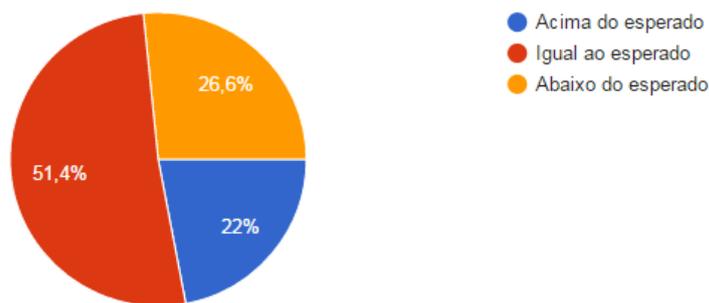
**Gráfico 9** Instrutores com comportamento profissional  
Fonte: Elaborado pelos autores.

Dentre os entrevistados, com relação ao comportamento profissional dos instrutores, 59 entrevistados, (54,1%), afirmaram que as expectativas em relação ao comportamento profissional dos instrutores é a mesma que estavam esperando, enquanto que 36 entrevistados, (33%), afirmaram que o comportamento profissional superou as expectativas, e ainda 14 acadêmicos (12,8%) afirmaram que as expectativas foram atendidas abaixo do esperado.



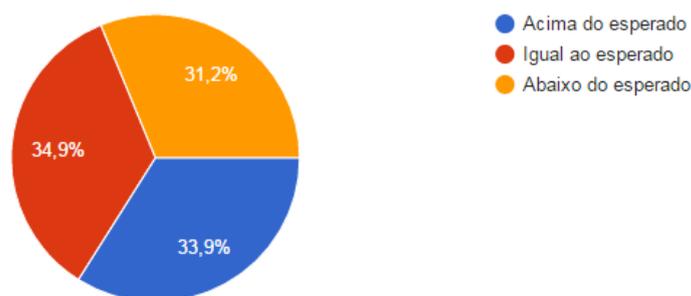
**Gráfico 10** Utilizar material didático de boa apresentação e atualizado  
Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação a utilização de material didático de boa apresentação e atualizado, 42 entrevistados, (38,5%), afirmaram que as expectativas em relação a utilização de material didático de boa apresentação e atualizado foram atendidas abaixo do esperado, enquanto que 35 entrevistados, (32,1%), afirmaram que utilização de material didático de boa apresentação e atualizado é a mesma que estavam esperando, e ainda 32 acadêmicos (29,4%) afirmaram que as expectativas foram superadas em relação a utilização do material didático.



**Gráfico 11** Recursos tecnológicos utilizados no curso  
 Fonte: Elaborado pelos autores.

Em relação a utilização de recursos tecnológicos utilizados no curso, 56 entrevistados, (51,4%), afirmaram que as expectativas em relação a utilização de recursos tecnológicos utilizados no curso é a mesma que estavam esperando, enquanto que 29 entrevistados, (26,6%), afirmaram que utilização de recursos tecnológicos utilizados no curso estava abaixo das expectativas e ainda 24 acadêmicos (22%) afirmaram que as expectativas foram superadas em relação a utilização do material didático.



**Gráfico 12** De maneira geral, como avalia a qualidade da educação superior a distância na UFSC  
 Fonte: Elaborado pelos autores.

Com relação a qualidade da educação superior a distância da universidade, 38 acadêmicos, (34,9%), afirmaram que as expectativas em relação a qualidade da educação superior a distância da universidade é a mesma que estavam esperando, enquanto que 37 entrevistados, (33,9%), afirmaram que as expectativas em relação a qualidade da educação superior a distância da universidade está acima das expectativas e ainda 34 acadêmicos (31,2%) acadêmicos afirmaram que a qualidade da educação superior a distância da universidade estava abaixo da expectativa.

## 5. CONCLUSÃO

A partir das análises quantitativas apresentadas na análise desta pesquisa, é possível fazer algumas considerações finais sobre o estudo. O propósito desta pesquisa foi analisar a percepção dos acadêmicos do ensino superior a distância da Universidade Federal de Santa Catarina, observando se as expectativas com o curso de maneira geral foram atendidas

Os aspectos materiais detectados por meio do questionário revelaram que a maioria dos acadêmicos dos cursos na modalidade a distância da UFSC são do sexo feminino, com faixa etária que varia de 21 até 40 anos, além disso, a maioria dos entrevistados possui o ensino superior completo. Em relação a percepção de

qualidade dos acadêmicos com alguns aspectos dos cursos, pode-se elencar que de maneira geral que os cursos são oferecidos de maneira regular ano a ano, a atenção oferecida pelos instrutores aos acadêmicos é suficiente, o que proporciona aos alunos maior interação com o ambiente e com seus instrutores, podendo gerar mais interesse para os acadêmicos. Também é possível afirmar que os instrutores de maneira geral utilizam materiais didáticos atualizados e atrativos para o processo de aprendizagem dos acadêmicos e que de maneira geral, os acadêmicos estão muito satisfeitos com a qualidade do curso superior a distância na universidade

## BIBLIOGRAFIAS

AAKER, D. A.; KUMAR, V.; DAY, G. S. **Pesquisa de marketing**. São Paulo: Atlas, 2001.

ALONSO, Kátia Morosov. **A avaliação e a avaliação na educação a distância**: Algumas notas para reflexão. In: PRETI, Oresti (Org.). Educação a Distância: Sobre discursos e práticas. Brasília: Líber Livro Editora, 2005, p. 153-169.

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Associação Brasileira de Educação A Distância**, Universidade Federal do Rio de Janeiro, v. 10, p.84-92, 2011. Disponível em: <[http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista\\_PDF\\_Doc/2011/Artigo\\_07.pdf](http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf)>. Acesso em: 28 set. 2015.

ALVES, J.R.M. **A história da EaD no Brasil**. In: LITTO, F.; FORMIGA, M. (Org.). Educação à distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009. p. 9-13.

BARÇANTE, Luiz Cesar. **Qualidade Total: uma visão brasileira: O impacto estratégico na Universidade e na Empresa** - Rio de Janeiro: Campus, 1998.

BARROS, D. M. V. Educação a Distância e as novas demandas ocupacionais. **Revista Tecnologia Educacional**, v. 30, n. 156, p. 12-26, jan./mar. 2002.

BELLONI, M. L **O que é mídia-educação**. 2. Ed. São Paulo: Autores Associadas, 2006.

BELLONI, Maria Luiza. **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**. 5. ed. Campinas, Sp: Autores Associados, 2008. (Coleção educação contemporânea).

BERNILLON, Alain, e Olivier Cerutti (1990), **A Qualidade Total: implementação e gestão**, Lisboa: Lidel, 1990

BRASIL. 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. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5622.htm)>. Acesso em: 12 maio 2015.

\_\_\_\_\_. Decreto no 5.800, de 8 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2006/decreto/d5800.htm)>. Acesso em: 12 maio 2015.

CAPES (Ed.). **Universidade Aberta do Brasil: O polo de Apoio Presencial**. 2015. Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php/polos-841937/modelo-de-polo>>. Acesso em: 10 maio 2015.

COSTA, K. S.; FARIA, G. G. EAD - sua origem histórica, evolução e atualidade brasileira face ao paradigma da educação presencial. Disponível em: Acesso em: 20 junho de 2015.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIUSTA, A. S.; FRANCO, I. M. (Org.). **Educação à Distância: uma articulação entre a teoria e a prática**. Belo Horizonte: PUC Minas Virtual, 2003.

GONZALEZ, M. Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância / Mathias Gonzalez. – São Paulo: Editora Avercamp, 2005.

JULIATTO, Clemente Ivo. A universidade em busca de excelência: um estudo sobre a qualidade da educação – 2 ed. Ver. E atual – Curitiba: Champagnat, 2010.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (Org.). **EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: O ESTADO DA ARTE**. São Paulo: Pearson, 2009. 461 p.

LOBO NETO, Francisco José da Silveira (Org.). Educação a distância: referências e trajetórias. Rio de Janeiro: Plano, 2001.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos da metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. Educação a distância: uma visão integrada – Edição especial ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância. São Paulo: Thomson Learning, 2007

MORESI, E. Metodologia da Pesquisa. Trabalho Científico (Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Gestão do Conhecimento e Tecnologia da Informação) Universidade Católica de Brasília, 2003.

NUNES, Ivônio Barros. **A História da EAD no Mundo**. In: LITTO E FORMIGA (Org.). Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009

OAKLAND, John S. Gerenciamento da Qualidade Total – São Paulo: Nobel, 1994

PRETTO, Nelson de Luca. **Desafios para a educação na era da informação: o presencial, a distância, as mesmas políticas e o de sempre**. In. Barreto, R. G. (org.)

Tecnologias educacionais e educação a distância: avaliando políticas e práticas. RJ: Quartet, 2003. p. 29- 53.

SANTOS, I.; CLOS, A.C. **Pesquisa quantitativa e metodologia.** In: GAUTHIER, J.H.M. et al. Pesquisa em enfermagem: novas metodologias aplicadas: Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 1998.

SANYAL, Bikas C; MARTIN, Michaela. Garantía de La Calidad y el Papel de la Acreditación: una visión global. In: La Educación Superior en el Mundo 2007: Acreditación para la Garantía de la Calidad: ¿Qué está en Juego? Barcelona: Ediciones Mundi-Prensa, 2006. Anais GUNI – 2006.

TRIVINOS, Augusto N. S. **Introdução a pesquisa em ciências sociais:** a pesquisa qualitativa em educação. São Paulo: Atlas, 1987.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** São Paulo: Atlas, 2000.