

Educação a distância: análise da satisfação na perspectiva do discente

Influência dos métodos de ensino individualizados na melhoria da flexibilidade profissional dos futuros professores do ensino primário

Influencia de los métodos de enseñanza individualizados en la mejora de la flexibilidad profesional de los futuros profesores de primaria

Roberta Souza Santos¹

Kelmara Mendes Vieira²

Resumo: Este estudo investigou a satisfação dos discentes e sua relação com a qualidade dos cursos superiores a distância (EaD) em uma universidade pública. A pesquisa utilizou abordagem quantitativa com estatística descritiva, análise de variância e Teste do Qui-quadrado. Foram aplicadas surveys a 1.162 discentes, com 337 respostas válidas. Os resultados indicaram predominância feminina (74,5%), maioria ocupados (91,9%) e com idades entre 30 e 49 anos (69,7%). Os cursos de licenciatura foram os mais procurados (63,2%). As médias de satisfação geral e nas dimensões de qualidade (professores, tutores, ambiente virtual, polos de apoio, materiais didáticos, serviços das coordenações, benefícios da EaD, autorregulação discente) foram superiores a 4,0, exceto em feedback dos professores e encontros presenciais. A análise de variância revelou diferenças estatisticamente significativas ($p < 0,05$) entre as dimensões de qualidade e a satisfação. Entretanto, o Qui-quadrado não indicou associações relevantes entre satisfação e variáveis sociodemográficas, sugerindo independência em relação a idade, sexo e grupo étnico. O estudo conclui que a investigação de variáveis adicionais é crucial para embasar decisões e aprimorar os cursos EaD, especialmente em aspectos críticos como feedback docente e interações presenciais, promovendo maior qualidade e alinhamento às expectativas dos discentes.

Keywords: Avaliação discente. Educação a distância. Qualidade Satisfação.

Abstract: This study investigated students' satisfaction and its relationship with the quality of distance education (DE) undergraduate courses at a public university. The research employed a quantitative approach with descriptive statistics, analysis of variance (ANOVA), and Chi-square tests. Surveys were distributed to 1,162 students, yielding 337 valid responses. The results showed a predominance of female students (74.5%), the majority employed (91.9%), and aged between 30 and 49 years (69.7%). Teaching degree programs were the most sought after (63.2%). The overall satisfaction averages and quality dimensions (faculty, tutors, virtual environment, support centers, teaching materials, coordination services, DE benefits, and students' self-regulation) were above 4.0, except for faculty feedback and in-person meetings. The analysis of variance revealed statistically significant differences ($p < 0.05$) among quality dimensions and satisfaction. However, the Chi-square test did not indicate significant associations between satisfaction and sociodemographic variables, suggesting independence from age, gender, and ethnic group. The study concludes that investigating additional variables is crucial to support decision-making and improve DE courses, especially in critical areas such as faculty feedback and in-person interactions, enhancing quality and alignment with students' expectations.

Keywords: Distance education. Quality. Satisfaction. Student assessment.

1 Mestre em Gestão de Organizações Públicas, Técnica-administrativa na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), roberta.sm21@gmail.com.

2 Doutora em Administração, Professora e Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), kelmara.vieira@ufsm.br.

Resumen: Este estudio investigó la satisfacción de los estudiantes y su relación con la calidad de los cursos de educación superior a distancia (EaD) en una universidad pública. La investigación utilizó un enfoque cuantitativo con estadística descriptiva, análisis de varianza (ANOVA) y pruebas de Chi-cuadrado. Se aplicaron encuestas a 1.162 estudiantes, con 337 respuestas válidas. Los resultados mostraron un predominio de mujeres (74,5%), la mayoría empleadas (91,9%) y con edades entre 30 y 49 años (69,7%). Los programas de formación docente fueron los más solicitados (63,2%). Los promedios de satisfacción general y en las dimensiones de calidad (profesores, tutores, entorno virtual, centros de apoyo, materiales didácticos, servicios de coordinación, beneficios de la EaD y autorregulación de los estudiantes) fueron superiores a 4,0, excepto en retroalimentación de los profesores y encuentros presenciales. El análisis de varianza reveló diferencias estadísticamente significativas ($p < 0,05$) entre las dimensiones de calidad y la satisfacción. Sin embargo, la prueba de Chi-cuadrado no indicó asociaciones relevantes entre la satisfacción y las variables sociodemográficas, lo que sugiere independencia respecto a la edad, el sexo y el grupo étnico. El estudio concluye que investigar variables adicionales es crucial para fundamentar la toma de decisiones y mejorar los cursos de EaD, especialmente en aspectos críticos como la retroalimentación docente y las interacciones presenciales, mejorando la calidad y alineándose con las expectativas de los estudiantes.

Palabras clave: Educación a distancia. Satisfacción. Evaluación estudiantil. Calidad.

1 INTRODUÇÃO

A partir do século XXI, a educação a distância (EaD) ganha destaque com a expansão de cursos em escala global (Zouiri; Kinani, 2022). Seu crescimento acelerado, aliado ao impacto das tecnologias, impulsionou o surgimento de diversos produtos e fortaleceu o setor educacional, permitindo que as instituições de ensino aproveitem as oportunidades desse mercado (Guo; Li, 2023; Zouiri; Kinani, 2022).

A mudança do ensino presencial para EaD possibilitou às instituições educacionais detectar oportunidades e desafios (Crawford et al., 2020). Na educação superior, constata-se um aumento do número de alunos que fazem cursos *online* (Wei; Chou, 2020). No Brasil a EaD demonstra crescimento, desde o ano 2000, tanto em instituições de educação públicas quanto privadas (Giolo, 2018). O Censo da Educação Superior divulgado pelo Ministério da Educação (MEC) apontou que o número de matrículas superou a marca de 4 milhões (Brasil, 2022). Acredita-se que essa expansão permanecerá acentuando a concorrência entre os setores da educação. Portanto, as instituições de ensino devem manter-se atentas, pois o simples fato do aumento do número de vagas ou matrículas não assegura a qualidade dos cursos, tão pouco a satisfação discente.

Quando comparada ao ensino presencial a EaD apresenta elevadas taxas de abandono,

muito embora os índices variem entre as instituições (Sheehy et al., 2023). A falta de experiência com a modalidade EaD também leva a insatisfação dos alunos (Fidalgo et al. 2020). Essas e outras questões são frequentemente abordadas por meio de respostas pedagógicas e técnicas, e a necessidade de identificar formas de elevar a satisfação dos discentes ocorre reiteradamente (Abuhassna et al. 2020; Bornschlegl; Cashman, 2018; Stone et al., 2016). Vários são os fatores que afetam a satisfação no ensino, tais como: os objetivos propostos, a carga horária das disciplinas, o desempenho dos professores/tutores, a qualidade da tecnologia, suporte institucional, experiência do discente na EaD (Al-Balas et al., 2020; Yukselturk; Yildirim, 2008).

As instituições precisam discutir quais esforços serão necessários para resolver estes entraves, pois é sabido que a organização da educação *online* possui particularidades (Hodges et al., 2020). Segundo Turan et al. (2022) estudos indicam que a EaD se bem estruturada poderá elevar os níveis de satisfação. Diante disto, este artigo tem como objetivo geral verificar a satisfação dos discentes e sua associação com a qualidade do curso EaD. Para isso, traçou-se os seguintes objetivos específicos: i) analisar a satisfação dos discentes com o curso EaD; ii) descrever as suas percepções quanto a qualidade na EaD; iii) verificar as diferenças entre as dimensões da qualidade dos cursos e a satisfação e iv) analisar as relações da sa-

tisfação e variáveis sóciodemográficas. Avaliar a satisfação dos discentes e a qualidade dos cursos ofertados é fundamental para que se elevam **não apenas em número de alunos, mas também em níveis de excelência. A satisfação, muitas vezes caracterizada como um sinal da qualidade, será medida por diversos indicadores, eficiência pedagógica, disponibilidade de professores/tutores, orientação e assistência, etc (Zouiri; Kinani, 2022).**

Ainda, a importância do problema atinge a análise do fenômeno da EaD, uma vez que as realidades modernas da educação tradicional passam por uma reestruturação e alteração para as tecnologias online (Illarionova et al., 2021). As instituições ao identificar alunos satisfeitos tendem a melhorar suas políticas acadêmicas e inovar na criação de modelos de plano de aprendizagem entre outros. (Cavite; Marcial, 2022; Rajabalee; Santally, 2021). Além do mais, é oportuno pesquisar as opiniões dos discentes, a fim de compreender os desafios que a EaD pode promover no percurso formativo (Bansu; Halim, 2023). De um ponto de vista maior, pouco esforço foi aplicado na avaliação dos cursos EaD (McPherson; Bacow, 2015).

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A EaD estabeleceu um novo paradigma na educação ao oportunizar estudos mais flexíveis. Essa maleabilidade **é permitida** à medida que as tecnologias digitais de informação e comunicação (TDIC) se transformam. Exemplos são o uso da inteligência artificial na educação, como ChatGPT e outras ferramentas inovadoras

Em termos conceituais, a EaD pode ser definida como uma modalidade de ensino, em que professores e alunos ficam afastados temporal e geograficamente, uma vez que o processo de ensino-aprendizagem é mediado pelas TDIC (Turan et al., 2022). É uma forma alternativa ofertada no ensino superior em muitos países, que chama atenção das pessoas, em geral, daquelas que não dispõem de tempo para frequentar o ensino presencial ou que não deram continuidade aos estudos (Bansu; Halim, 2023).

Nas universidades a EaD é uma realidade e nessas os processos de ensino-aprendizagens são desenvolvidos com objetivo de formar indivíduos qualificados e aptos ao mercado de trabalho (Barrientos-Oradini, et al. 2020; Acevedo-Duque, et al. 2021). Ao se mencionar aqueles que trabalham e não tem disponibilidade para acesso ao ensino presencial, a EaD se tornou uma opção, pois democratizou a educação de forma global (Bansu; Halim, 2023). Também alcança as pessoas que residem em locais pouco acessíveis e sem recursos para frequentar uma universidade (Fidalgo et al., 2020).

Apesar, da transição para educação *online* favorecer o acesso e a massificação da educação superior com a mitigação das desigualdades sociais, por outro lado conduz a problemas de qualidade do ensino (Illarionova et al., 2021). De acordo com os autores, isto deve-se ao fato da EaD ser considerada popular, pois há uma transformação da forma elitizada para a de massa, pois está sujeita a grande disponibilidade e procura.

Ainda, em vista dos problemas vigentes, sempre há espaço para melhorias, pois a educação está em constante ressignificação em diversos contextos, e na EaD não é diferente. Com isso, a avaliação pode revelar informações que, por vezes, passam despercebidas pela gestão. O feedback dos discentes sobre os cursos pode assegurar que as ações sejam tomadas de forma mais assertiva (Denson et al., 2010).

Na educação superior a busca pela qualidade pode ser compreendida como prática ou processo contínuo integrado por ações de intenção e reflexão entre os professores e alunos (Martínez, et al., 2005; Zhang; Tsang, 2015). A educação de qualidade tem como objetivo a formação dos educandos para o campo profissional e, ao envolver todos os atores, as práticas avaliativas influenciarão na forma como esses desenvolverão seus trabalhos (Jiménez-Bucarey et al., 2021).

Nesse cenário, embora haja vasta quantidade de estudos na literatura sobre o tema, discutir a questão satisfação dos discentes na EaD é sempre pertinente (Muzammil et al.,

2020). De acordo com Yukselturk e Yildirim (2008), a satisfação é um fator determinante para o sucesso ou fracasso dos discentes, dos cursos e das instituições. De acordo com Ekinci (2003) a satisfação pode ser interpretada como uma reação do indivíduo em relação a um acontecimento esperado. Para Rachmawati et al. (2019), a satisfação na EaD corresponde à aceitação da modalidade pelo discente, aliada ao nível de conforto em relação à sua aplicabilidade no mercado de trabalho. Para o aluno a satisfação é a mensuração subjetiva, que mostra os efeitos do processo educacional, os quais possuem três elementos relevantes: o cognitivo, o atitudinal e o emocional (Sivrikova et al., 2022). Já a percepção é o modo como as pessoas percebem a realidade ao seu redor (Arnould, et al., 2002). Poder-se-ia dizer que ambos os conceitos são contextos subjetivos pertencentes ao indivíduo ou ao coletivo, logo tentar abstrair elementos a partir de análises sempre poderá resultar em algo revelador. Nesse sentido, destaca Ali e Kaur (2020) que a cada levantamento possibilita a observação de novos indicadores, os quais serão responsáveis por verificar se a qualidade da EaD e a satisfação dos discentes estão sendo alcançadas de forma eficiente.

A partir disto, conhecer questões em relação a eficácia do ambiente virtual de aprendizagem (AVA), acesso à internet, infraestruturas necessárias ao ambiente EaD, suporte dos professores, tutores, além de fatores que não estão associados ao curso ou a instituição ofertante, constitui-se em vultosas preocupações dos gestores e governo (Grindrod, et al., 2020; Jiménez-Bucarey et al., 2021). Frisa-se também que apesar das TDIC fazerem parte da EaD, qualquer programa de curso deve focar nas necessidades dos discentes, e não no aparato tecnológico em si, pois é essencial levar em conta outras questões como sua idade, perfil social-cultural-demográfico-econômico, experiências (Zouiri; Kinani, 2022).

Diante disso, o estudo fez o uso da escala de Avaliação Discente para Educação Superior a Distância (Avead) proposta por Santos (2023), que prevê a captura de temas como desempenho de professores, tutores, ambien-

te de aprendizagem online entre outros aspectos. Os discentes são os principais e mais próximos atores da academia, os quais sentem a satisfação e insatisfação com o que recebem da instituição, assim compreender as suas necessidades e anseios pode estimar o sucesso da EaD e, por consequência da instituição (Bansu; Halim, 2023).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para responder o propósito deste estudo foi adotada a abordagem quantitativa, a qual normalmente utiliza da coleta de dados numéricos para análise dos resultados (Hair et al., 2019). O levantamento foi realizado na Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), que possui um total de 26.044 discentes e oferta 267 cursos entre graduação e pós-graduação nas modalidades presencial e a distância (UFSM, 2023). Ainda, é oportuno destacar que a UFSM faz parte do Sistema Universidade Aberta do Brasil (Sistema UAB).¹

A população da pesquisa envolve todos os discentes dos cursos superiores a distância da UFSM em nível de graduação e pós-graduação distribuídos em mais de 40 polos de apoio presencial (PAP) do Sistema UAB, nos quais a UFSM possui cursos ativos. Os cursos analisados foram as licenciaturas, como Ciências da Religião, Educação Especial, Computação, Educação do Campo, Educação Indígena, Física, Geografia, Letras Espanhol, Português e Pedagogia, além das especializações *lato sensu* Educação Ambiental, Gestão Educacional e Gestão Pública.

Em relação ao instrumento de pesquisa, este contém 12 blocos, sendo que o primeiro e segundo tratavam das questões envolvendo a atuação dos professores e os feedbacks destes. O terceiro, tutores apresenta afirmações sobre o desempenho deste agente educacional. O quarto e quinto blocos, dizem respeito às condições de infraestrutura tecnológica e física (ambiente virtual de aprendizagem e

1 Programa do Governo Federal em parceria com as IES públicas, estados e municípios para fomentar a EaD. Link: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/educacao-a-distancia>

PAP), respectivamente. O sexto discorre sobre materiais didáticos, sendo que o sétimo avalia os encontros presenciais nos polos. O oitavo conta com questões relativas à atuação dos serviços das coordenações.

Os blocos nono, décimo e décimo primeiro mensuram questões que envolvem aspectos intrínsecos dos discentes, como crenças sobre os benefícios da EaD, autorregulação durante o curso e satisfação. Por fim, o último bloco consta do perfil sociodemográfico e acadêmico dos respondentes. Foi utilizada a escala tipo *Likert* com grau de concordância de 5 níveis: 1- discordo totalmente, 2 – discordo, 3 – indiferente, 4 – concordo e 5 – concordo totalmente. O tempo médio para responder ao instrumento foi de aproximadamente 15 minutos.

Quanto a coleta de dados a mesma se deu por meio de uma survey, que são instrumentos estruturados em forma de questionários. O instrumento ficou disponível entre os meses de maio a setembro de 2023 a uma população de 1.162 discentes dos cursos superiores em EaD, via Sistema de Questionários da IES analisada, em que se obteve o retorno de 337 respostas válidas. A pesquisa foi aprovada pelo comitê de ética em pesquisa com seres humanos (CAAE: 63224022.2.0000.5346) e os respondentes assinaram do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

A análise de dados ocorreu em 2 etapas: a estatística descritiva e análise multivariada. A primeira, teve a função de descrever o perfil sociodemográfico e acadêmico dos discentes, além das análises das dimensões da escala Avead de Santos (2023). Na análise multivariada foram utilizadas duas técnicas, ou seja, *analysis of variance* (ANOVA) para verificar as diferenças de médias entre as dimensões da qualidade com a satisfação e o Teste Qui-

quadrado, a fim de analisar associação da satisfação com as variáveis de perfil sócio-demográfico. Para dar suporte a essas duas últimas técnicas, o construto “Satisfação” foi recodificado em três grupos: dos “insatisfeitos” formado por 25 indivíduos, em que as médias ficaram entre 1,00 a 2,50; dos “indiferentes” composto por 39 entrevistados que apresentaram nível de satisfação média entre 2,50 a 3,50, e dos “satisfeitos” integrados por 273 respondentes, os quais tiveram satisfação média acima de 3,50. Para o tratamento dos dados foi utilizado o *Software Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS).

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Primeiramente, o perfil sócio-demográfico mostrou que a maioria dos discentes são do sexo feminino (74,50%), casados (55,80%), brancos (77,70%), exercem alguma ocupação (91,90%) e (79,20%) possuem renda mensal bruta entre um a quatro salários mínimos. No que se refere a idade, mais da metade dos discentes (69,70%) se enquadram na faixa etária entre 30 a 49 anos. Na UFSM, verifica-se a preponderância do sexo feminino, sendo que em 2024 a proporção é de 57,28% (UFSM, 2024).

Em geral, o público dos cursos EaD são indivíduos adultos com demandas sociais, profissionais e familiares, que buscam uma maior flexibilidade para conciliar os estudos com compromissos familiares, além do mais almejam oportunidades para melhorar seu percurso profissional (Cristello, 2018; Moore; Kreasly, 2005). Portanto, ao decidir em realizar algum curso ou programa *online*, os alunos podem levar em considerações tais premissas. A Tabela 1 fornece uma visão geral das principais características dos discentes.

Tabela 1 - Perfil dos respondentes conforme variáveis de sexo, faixas etárias, estado civil, grupo étnico, renda mensal, ocupação e motivos pela escolha da EaD

Variáveis	Alternativas	Frequência	(%)
Sexo	Masculino	85	25,20
	Feminino	251	74,50
	Prefiro não responder	1	0,30
Faixas etárias	De 19 a 29 anos	62	18,50
	De 30 a 39 anos	145	43,20
	De 40 a 49 anos	89	26,50
	De 50 a 64 anos	40	11,90
Estado civil	Solteiro(a)	129	38,30
	Casado(a)/relação estável	188	55,80
	Separado(a)/divorciado(a)	18	5,30
	Viúvo(a)	1	0,30
Grupo étnico	Branco(a)	262	77,70
	Preto(a)	19	5,60
	Pardo(a)	54	16,00
	Indígena	1	0,30
	Outro	1	0,30
Renda mensal bruta	Até R\$ 1.320,00	74	22,00
	Entre R\$ 1.320,01 e R\$ 2.640,00	87	25,80
	Entre R\$ 2.640,01 e R\$ 3.960,00	57	16,90
	Entre R\$ 3.960,01 e R\$ 5.280,00	49	14,50
	Entre R\$ 5.280,01 e R\$ 6.600,00	22	6,50
	Entre R\$ 6.600,01 e R\$ 9.240,00	28	8,30
	Entre R\$ 10.560,00 e R\$ 13.200,00	10	3,00
	Entre R\$ 13.200,01 e R\$ 26.400,00	8	2,40
Acima de R\$ 26.400,00	2	0,60	
Ocupação	Funcionário(a) público(a)	179	53,30
	Empregado(a) assalariado(a)	66	19,60
	Profissional liberal	9	2,70
	Autônomo(a)	25	7,40
	Proprietário de empresa	2	0,60
	Outra ocupação	28	8,30
	Não trabalho	27	8,00

Fonte: Dados da pesquisa (2024).

No que concerne ao perfil acadêmico foi identificado que a maior parte dos respondentes pertencem aos cursos de licenciatura (63,20%), iniciaram os estudos no segundo semestre de 2022 e primeiro de 2023 (75%) sendo que mais da metade (51,30%) ingressou na UFSM por meio de vestibular. Também a maioria dos pesquisados realizava Pedagogia (16,90%) seguido por Educação do Campo (13,10%), sendo que os cursos de Especial-

ização representaram (36,80%) dos alunos. Quanto aos motivos que levaram a optar pela EaD, houve destaque para “qualidade da instituição ofertante” (75,40%), “flexibilidade de horários/economia/comodidade (70,60%).

Já o local de estudos presencial ou PAP's de maior atuação se concentram nas cidades de Agudo (9,50%) e Três Passos (8,30%). O Brasil conta com grandes distâncias territoriais e os PAP's são as unidades operacio-

nais, com mobiliários e suportes adequados, para que os encontros presenciais possam ocorrer, por exemplo, em época de provas, atividades ou exames, quando necessário (Budiastra et al., 2022; Pessoa et al., 2021). Quanto a formação escolar (73,30%) disseram serem oriundos da escola pública.

Além disto, no âmbito de outra formação (34,70%) possuem nível de graduação e outros (25,20%) tinham todos os títulos (graduação ao nível de doutorado).

Em seguida, para atender ao primeiro objetivo específico, tem-se a análise a satisfação discente de acordo com a Tabela 2.

Tabela 2- Descritiva da Satisfação discente com o curso com suas médias, desvio-padrão (DP)

Variáveis da Satisfação	1	2	3	4	5	Média	DP
Estou satisfeito com a atuação dos professores.	11	37	38	99	152	4,02	1,14
Estou satisfeito com a metodologia de ensino empregada no processo de ensino-aprendizagem.	15	33	35	92	162	4,05	1,17
Estou satisfeito com meu curso EaD.	11	23	28	94	181	4,22	1,07
Estou satisfeito com a qualidade dos materiais didáticos.	9	24	26	120	158	4,17	1,02
Estou satisfeito com a atuação dos tutores.	16	17	47	92	165	4,11	1,12
Estou satisfeito com a atuação das coordenações.	12	13	34	92	186	4,27	1,03

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Observa-se que grande parte dos alunos estão satisfeitos com os quesitos pesquisados, pois as médias foram superiores a 4,00. Destaque para satisfação geral com o curso, materiais didáticos e atuação das coordenações, que receberam as maiores médias, respectivamente.

Consultar os discentes a respeito da satisfação geral com o curso possibilita uma visão ampla e direciona a indicação do curso novos ingressantes. Em relação aos materiais didáticos, a satisfação pode estar ligada a clareza, ao desing e ao conteúdo de forma geral. Os materiais didáticos são recursos que assumem papel preponderante no processo de ensino-aprendizagem (Rodolfo et al., 2020).

Já a satisfação com as coordenações em aspectos como atenção e apoio aos discentes. É importante que as coordenações tenham uma estrutura consolidada, para que o curso seja eficiente em critérios como organização, comunicação, diretrizes, orientação aos discentes.

No que se refere ao segundo objetivo específico, as avaliações dos discente foram predominantemente positivas para as dimensões da escala Avead¹, pois em geral as médias ficaram acima de (4,00), significando uma boa concordância com as variáveis. Portanto, houve uma percepção satisfatória da qualidade dos cursos em EaD ofertados pela UFSM. A Tabela 3 compõe a descritiva geral da qualidade dos cursos.

1 Escala Avead com as **médias e desvio-padrão (DP) das variáveis** para cada dimensão avaliada. Link: <https://bit.ly/4iyfYhe>

Tabela 3- Descritiva das dimensões da qualidade dos cursos com médias, DP e valores mínimos e máximos da Escala Aved

Dimensões	Média	DP	Mínimo	Máximo
Professores	4,06	0,92	1	5
Feedbacks dos Professores	3,75	1,10	1	5
Tutores	4,06	0,99	1	5
AVA	4,24	0,73	1	5
PAP	4,20	0,86	1	5
Materiais Didáticos	4,13	0,97	1	5
Encontros Presenciais	3,94	1,18	1	5
Serviços das Coordenações	4,37	0,86	1	5
Benefícios da EaD	4,36	0,73	1	5
Autorregulação Discente	4,64	0,52	1	5

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Em resumo, constatou-se índices favoráveis para professores, tutores, serviços das coordenações, PAP, AVA e materiais didáticos, dimensões sem as quais o processo de estruturação de qualquer curso EaD pode se tornar inexistente. Destaque para as médias iguais a 4,06, tanto para os professores e tutores. Já uma menor média, mas ainda considerada relevante foi de 3,75 para Feedbacks dos Professores. Aqui foram avaliadas questões como o fornecimentos de materias pelos professores, as interações, o auxílio ao aprendizado online e o tempo de resposta às atividades, que convergem aos achados de Bansu e Halim (2023).

Em relação ao AVA e PAP's situação semelhante foi percebida, pois as médias (4,24) e (4,20) de ambos, foram próximas. Isto pode sugerir que os discentes reconhecem esses espaços como necessários ao processo de ensino-aprendizagem. O AVA é o ambiente de aprendizagem, em que ocorrem as interações a distância, sendo o reflexo da satisfação do aluno (Freeze, et al., 2010; Limayem; Cheung, 2011; Yilmaz, 2022). Mussio (2019) lembra que a EaD se desenvolve em dois ambientes característicos, ou seja, o AVA e o município onde se localiza o PAP. Neste último ocorre os encontros presenciais, em que se realizam atividades tais como: grupo de estudos, uso do laboratório de informática e orientações de tutoria (Cavalcante; Silva, 2020). Os encontros presenciais receberam média de 3,94 compreendendo que houve por parte dos respondentes um baixo grau de concordância. Quan-

to aos materiais didáticos a média de (4,13) manteve a coerência com a satisfação.

Outro ponto foi a média de (4,37) relativamente alta de concordância atribuída aos serviços das coordenações (curso e PAP). Entende-se a importância destas duas lideranças na condução dos processos de ensino, da gestão acadêmica, do suporte, da atenção, da prestação de auxílios, de incentivo aos discentes.

Apesar das avaliações se concentrarem de sobremaneira nas condições externas, que são de operacionalização dos gestores, o estudo mostrou que as maiores médias avaliativas foram de 4,64 para Autorregulação Discente e 4,36 aos Benefícios da EaD, os quais podem ser considerados mais como um contexto subjetivo dos discentes. De acordo com Eom e Ashill (2018) discentes autorregulados são aqueles que se motivam e fazem um esforço para o estudo. Tais autores verificaram relações positivas entre os professores/tutores e as os discentes autorregulados. Resultados como esses podem exercer forte motivação para o estudos EaD e conseqüentemente influirão na satisfação dos discentes. Quanto aos benefícios percebidos pelos alunos estão relacionados a proporção do uso de sistemas EaD o que também melhora a percepção para a satisfação (Al-Fraihat et al., 2020).

Dando continuidade, o terceiro objetivo foi verificar as diferenças de médias em relação às dimensões da qualidade dos cursos com a Satisfação. Para tanto, aplicou-se a técnica ANOVA. A Tabela 4 apresenta o teste de diferença de médias.

Tabela 4- ANOVA das dimensões da qualidade dos cursos e satisfação

Dimensões da Aveal	Médias Satisfação			ANOVA
	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	F (p valor)
Professores	2,25	2,88	4,40	259,92 (0,00)*
Feedback dos Professores	2,10	2,83	4,02	73,05 (0,00)**
Tutores	2,37	3,03	4,34	115,80 (0,00)**
AVA	3,24	3,67	4,41	42,86 (0,00)*
PAP	3,26	3,79	4,34	16,33 (0,00)*
Materiais Didáticos	2,16	3,28	4,42	151,20 (0,00)**
Encontros Presenciais	2,76	3,32	4,13	24,52 (0,00)**
Serviços das Coordenações	2,80	3,96	4,57	36,58 (0,00)*
Benefícios da EaD	3,10	3,63	4,58	56,95 (0,00)*
Autorregulação Discente	4,18	4,41	4,72	9,09 (0,00)*

Nota: *Teste de Welch e pos-hoc Games -Howell; **ANOVA e pos-hoc Tukey.

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

Em relação à dimensão “Professores”, o valor de significância (sig) de 0,00 revela uma diferença significativa entre os níveis de satisfação dos discentes em relação aos docentes. A média mais alta, de 4,40, foi observada no grupo “Concordo a Concordo totalmente”, indicando que a satisfação dos estudantes aumenta conforme as avaliações dos professores se tornam mais positivas. Para a dimensão “Tutores”, também foram observadas diferenças estatisticamente significativas, com uma média mais elevada de 4,34 no grupo “Concordo a Concordo totalmente”, evidenciando a importância dos tutores para a satisfação dos estudantes. A pesquisa de satisfação de Bansu e Halim (2023) com 107 estudantes da EaD de uma universidade da Malásia identificou, numa escala tipo Likert de 5 níveis, médias muito altas em relação ao preparo profissional e incentivo dos professores/tutores. A dimensão “Feedback dos Professores” segue a mesma tendência, com diferenças significativas entre os grupos e uma média de 4,02, o que demonstra o impacto relevante do feedback na satisfação dos alunos. O trabalho de Eom e Ashill (2018) com 372 discentes de uma universidade dos EUA sustentou a hipótese que o feedback dos professores é uma das muitas funções necessárias para qualidade do curso EaD.

O AVA segue o mesmo padrão, com diferenças significativas e uma média de 4,41

no grupo de maior satisfação, indicando que percepções positivas do AVA estão associadas a uma satisfação elevada. O estudo de Mir, Figueroa e Zuhairi (2024) em três universidades constatou diferenças significativas com o uso do AVA e a satisfação dos alunos. A dimensão “PAP” mostra uma média de 4,34 no grupo “Concordo a Concordo totalmente”, sugerindo que a organização e infraestrutura do PAP contribuem para a satisfação dos estudantes. Em relação aos “Materiais Didáticos”, os resultados indicam que essa é uma dimensão crucial, com uma média de 4,42 no grupo mais satisfeito, evidenciando que a qualidade do material didático é altamente valorizada. Os “Serviços das Coordenações” mostraram um impacto significativo na satisfação, com uma média de 4,57 para o grupo “Concordo a Concordo totalmente”, reforçando a influência positiva desse serviço. A análise dessas três últimas dimensões da qualidade na EaD pode ser comparada ao estudo de Itasanmi e Oni (2020) com estudantes da EaD na Nigéria. Os autores pesquisaram os determinantes da satisfação com uma amostra de 719 estudantes de três instituições. Os resultados refletiram relações de significativas entre a experiência de ensino e aprendizagem, recursos didáticos, suporte técnico e as infraestruturas com a satisfação.

Os “Encontros Presenciais” também apresentaram diferenças significativas, com uma

média de 4,13 para o grupo mais satisfeito, destacando sua importância. Esses momentos são importantes para os discentes, uma vez que podem contribuir para diminuir os índices de evasão em cursos EaD. Colpani (2018) em sua pesquisa com alunos evadidos do curso EaD de Gestão Empresarial de uma universidade de São Paulo, verificou a necessidade dos discentes de um maior número de encontros presenciais, com o objetivo de estreitar as relações sociais com colegas, professores/tutores.

Entre as dimensões mais subjetivas, os “Benefícios da EaD” têm uma média de 4,58, indicando que os alunos valorizam os benefícios proporcionados pela EaD. Bansu e Halim (2023) identificaram médias altas na avaliação dos discentes, para questões similares aos benefícios como oportunidades da EaD, sua relevância ao desenvolvimento profissional entre outras. A “Autorregulação Discente”

também é um fator relevante, com uma média de 4,72 e sig de 0,00, sugerindo que estudantes mais autônomos tendem a estar mais satisfeitos. O estudo de Zuković, Stojadinović e Slijepčević (2023) com 505 alunos de uma escola na República Tcheca evidenciou que a autorregulação foi significativa para percepção da satisfação com a EaD.

Com base nos testes pós-hoc (Welch e Games-Howell para algumas variáveis e ANOVA com Tukey para outras), todas as dimensões apresentam diferenças estatisticamente significativas entre os grupos em termos de satisfação ($p < 0,05$). Esses resultados sugerem que a avaliação positiva das diversas dimensões da qualidade dos cursos EaD está fortemente correlacionada com a satisfação geral dos alunos.

Por fim, com o intuito explicar o quarto objetivo, analisou-se a associação da dimensão satisfação em relação às variáveis de perfil sócio-demográficas, através da Tabela 5.

Tabela 5. Variáveis de Perfil sócio-demográficas x graus de satisfação

Variáveis	Categorias	Insatisfeito		Indiferente		Satisfeito		Qui ² Pearson [p valor]
		Freq.	(%)	Freq.	(%)	Freq.	(%)	
Sexo	Masculino	5	5,90	9	10,60	71	83,50	0,803 [0,938]
	Feminino	20	8,00	30	12,00	201	80,10	
	Prefiro não responder	0	0,00	0	0,00	1	100,00	
Idades em categorias	De 19 anos a 29 anos	4	6,50	5	8,10	53	85,50	4,587 [0,598]
	De 30 anos a 39 anos	13	9,00	15	10,30	117	80,70	
	De 40 anos a 49 anos	6	6,70	11	12,40	72	80,90	
	De 50 anos a 64 anos	2	5,00	8	20,00	30	75,00	
Estado Civil	Solteiro(a)	13	10,20	15	11,70	100	78,10	2,702 [0,952]
	Casado(a)/relação estável	11	5,80	22	11,60	156	82,50	
	Separado(a)/divorciado (a)	1	5,60	2	11,10	15	83,30	
	Viúvo(a)	0	0,00	0	0,00	1	100,00	
	Outro	0	0,00	0	0,00	1	100,00	
Grupo Étnico	Branco (a)	22	8,40	32	12,20	209	79,50	3,513 [0,742]
	Preto (a)	0	0,00	1	5,30	18	94,70	
	Pardo (a)	3	5,60	6	11,10	45	83,30	
	Outro	0	0,00	0	0,00	1	100,00	

Renda Mensal Bruta	Até R\$ 1.320,00	5	6,80	6	8,10	63	85,10	11,816 [0,757]
	Entre R\$ 1.320,01 e R\$ 2.640,00	5	5,70	10	11,50	72	82,80	
	Entre R\$ 2.640,01 e R\$ 3.960,00	7	12,30	7	12,20	43	75,40	
	Entre R\$ 3.960,01 e R\$ 5.280,00	3	6,10	5	10,20	41	83,70	
	Entre R\$ 5.280,01 e R\$ 6.600,00	3	13,60	4	18,20	15	68,20	
	Entre R\$ 6.600,01 e R\$ 9.240,00	2	7,10	5	17,90	21	75,00	
	Entre R\$ 10.560,00 e R\$ 13.200,00	0	0,00	0	0,00	10	100,00	
	Entre R\$ 13.200,01 e R\$ 26.400,00	0	0,00	2	25,00	6	75,00	
	Acima de R\$ 26.400,00	0	0,00	0	0,00	2	100,00	
Ocupação	Funcionário (a) público (a)	14	7,80	21	11,70	144	80,40	13,023 [0,367]
	Empregado (a) assalariado (a)	5	7,60	6	9,10	55	83,30	
	Profissional liberal	1	11,10	1	11,10	7	77,80	
	Autônomo (a)	4	16,00	1	4,00	20	80,00	
	Proprietário de empresa	0	0,00	0	0,00	2	100,00	
	Outra ocupação	1	3,60	7	25,00	20	71,40	
	Não trabalho	0	0,00	2	7,40	15	92,60	

Fonte: Dados da pesquisa (2024)

De acordo com os resultados, a partir dos valores de Pearson e significância, constatou-se que a satisfação discente não possui associação com as variáveis de perfil sócio-demográficas, portanto suas percepções independem ao levar em conta características como idade, sexo, grupo étnico, etc. O estudo de Zouiri e Kinani (2022) mostrou que as variáveis sócio-demográficas não tiveram associação na satisfação dos alunos. De acordo com os autores a irrelevância dessas pode ser atribuída pela transformação do perfil do discente a partir da evolução das ferramentas tecnológicas, ou seja, suas características estão mais diversificadas. Não há um perfil único, isto demonstra mais uma vez a maleabilidade da metodologia EaD a qual serve, em geral, para um grande público.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EaD tem transformado o cenário educacional mundial, especialmente a partir do sé-

culo XXI, embora ainda enfrente certa resistência. Analisar a satisfação discente por meio da qualidade dos cursos oferecidos apresenta importância ao impulsionar um ciclo de melhoria contínua. Neste estudo, buscou-se examinar a satisfação dos alunos e sua relação com a qualidade dos cursos EaD, por meio de objetivos específicos: i) identificar a satisfação dos discentes com o curso EaD; ii) descrever suas percepções sobre a qualidade na EaD; iii) verificar as diferenças entre as dimensões da qualidade dos cursos e a satisfação; e iv) analisar as associações entre satisfação e variáveis sociodemográficas.

Os resultados demonstraram que embora a EaD amplie o acesso ao ensino superior, sua eficácia está condicionada a elementos como a atuação dos professores e tutores, a infraestrutura do AVA e dos PAP, a qualidade dos materiais didáticos e o suporte da coordenação, todos essenciais para a satisfação discente. Além disso, constatou-se que a autorregulação dos estudantes e sua percepção dos benefícios

da EaD são fatores fundamentais para o êxito acadêmico, reforçando a importância dos contextos subjetivos na satisfação e continuidade dos alunos. Observou-se também que o perfil sociodemográfico não impacta diretamente a satisfação, reforçando que a EaD é flexível e acessível a diferentes perfis e demandas.

Recomenda-se, portanto, que as instituições invistam em estratégias que aprimorem esses fatores cruciais, dando atenção à coordenação, ao suporte institucional e às condições de infraestrutura. Este estudo contribui para a compreensão da EaD no Brasil, destacando a importância das avaliações, para assegurar a qualidade educacional, atender às expectativas dos estudantes e fortalecer o desenvolvimento da EaD.

Entre as limitações do estudo, destaca-se a aplicação do instrumento em apenas uma universidade, portanto, sugere-se que pesquisas futuras levem em conta outras instituições. Ademais, a investigação focou exclusivamente na percepção dos discentes. A inclusão de grupos como docentes, gestores e técnicos-administrativos em posteriores análises pode enriquecer o estudo com diferentes pontos de vista. Por fim, o uso da metodologia survey pode estar sujeito a vieses de resposta, como a tendência a respostas socialmente desejáveis.

REFERÊNCIAS

- ABUHASSNA, H. et al. Development of a new model on utilizing online learning platforms to improve students' academic achievements and satisfaction. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, v. 17, n. 1, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41239-020-00216-z.pdf>. Acesso em: 10 set. 2023.
- ACEVEDO-DUQUE, Á. et al. Competencias del docente en educación online en tiempo de COVID-19. Universidades públicas de Honduras. *Revista de Ciencias Sociales*, Maracaibo, Venezuela, v. 26, n. 2, p. 206-224, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599941>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- AL-BALAS, M. et al. Distance learning in clinical medical education amid COVID-19 pandemic in Jordan: Current situation, challenges, and perspectives. *BMC Medical Education*, v. 20, n. 1, p. 1–7, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12909-020-02257-4.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2024.
- AL-FRAIHAT, D. et al. Evaluating e-learning systems success: An empirical study. *Computers in Human Behavior*, v. 102, p. 67-86, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563219303387>. Acesso em: 15 jun. 2024.
- ALI, W.; KAUR, M. Mediating educational challenges amidst Covid-19 pandemic. *Asia Pacific Journal of Contemporary Education and Communication Technology*, v. 6, p. 40–57, 2020. Disponível em: https://apiar.org.au/wp-content/uploads/2020/08/4_APJCECT_V6_I2_2020_pp.40-57.pdf. Acesso em 21: abr. 2023.
- ARNOULD, E. J. et al. *Consumers*. 1. ed. Boston: McGraw-Hill, 2002. Disponível em: <https://www.worldcat.org/title/consumers/oclc/45375634>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- BUNSU, C.; ABD HALIM, N. D. Perception and satisfaction among open and distance learning students in Universiti Teknologi Malaysia. *Information Technologies and Learning Tools*, v. 95, n. 3, p. 143-161, 2023. Disponível em: http://eprints.utm.my/105065/1/NoorDayanaAbdHalim2023_PerceptionandSatisfaction-AmongOpenandDistanceLearning.pdf. Acesso em: 21 jun. 2024.
- BARRIENTOS-ORADINI, N. et al. Gratuidad de la educación superior en Chile. *Arandu-UTIC. Revista Científica Internacional de la Universidad Tecnológica Intercontinental*, v. 7, p. 163–188, 2020. Disponível em: <http://www.utic.edu.py/revista.ojs/index.php/revista/article/view/102>. Acesso em: 10 dez. 2024.

- BORNSCHLEGL, M.; CASHMAN, D. Improving distance student retention through satisfaction and authentic experiences. *International Journal of Online Pedagogy and Course Design*, v. 8, n. 3, p. 60-77, 2018. Disponível em: <https://bit.ly/4feRXsC>. Acesso em: 12 mai. 2024.
- BRASIL. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES). Educação a distância. Brasília, DF: CAPES, 2023. Disponível em: <https://www.gov.br/capes/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/educacao-a-distancia>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- BUDIASTRA, A. A. K. et al. Study of the local wisdom curriculum of Geopark Belitung to support local cultural values in context of natural science learning for elementary school. *Advances in Social Sciences Research Journal*, v. 8, n. 5, p. 692-706, 2021. Disponível em: <https://bit.ly/4g8VoSX>. Acesso em: 21 abr. 2023.
- BUDIASTRA, A. A. K. et al. The potential of interactive teaching materials of natural science practicum courses in elementary school by distance learning. *Journal Basicedu*, v. 6, n. 3, p. 5338-5350, 2022. Disponível em: <https://jbasic.org/index.php/basicedu/article/download/2760/1605>. Acesso em: 13 jun. 2024.
- CAVALCANTE, K. L.; SILVA, F. R. F. Contribuição do Polo de Apoio Presencial de Juazeiro-BA no processo de ensino-aprendizagem na educação a distância. *Revista Semiárido De Visu*, v. 8, n. 1, p. 90-104, 2020. Disponível em: <https://revistas.ifsertaope.edu.br/index.php/rsdv/article/download/73/183>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- CAVITE, F. A. M.; MARCIAL, D. E. Correlates of learning satisfaction and learning engagement in online distance education. *Information Technologies and Learning Tools*, v. 90, n. 4, p. 118-135, 2022. Disponível em: <https://www.academia.edu/download/97089316/2053.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2024.
- COLPANI, R. Educação a distância: Identificação dos fatores que contribuíram para a evasão dos alunos no curso de Gestão Empresarial da Faculdade de Tecnologia de Mococa. *EAD em Foco*, v. 8, n. 1, 2018. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/download/688/328>. Acesso em: 16 jun. 2023.
- CRAWFORD, J. et al. COVID-19: 20 countries' higher education intra-period digital pedagogy responses. *Journal of Applied Learning & Teaching*, v. 3, n. 1, p. 1-20, 2020. Disponível em: <https://bit.ly/4ixzmeg>. Acesso em: 13 mar. 2023.
- CRISTELLO, E. M. O perfil do aluno egresso no curso de administração na modalidade de educação à distância e suas percepções de qualidade: uma realidade de uma instituição privada do Rio Grande do Sul. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, Araraquara, v. 22, n. 1, p. 336-350, 2018. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/rpge/article/download/10414/7340>. Acesso em: 16 jan. 2023.
- DENSON, N. et al. Student evaluation of courses: What predicts satisfaction? *Higher Education Research and Development*, v. 29, n. 4, p. 339-356, 2010. Disponível em: <https://bit.ly/41uwfOe>. Acesso em: 22 abr. 2023.
- EKINCI, Y. An investigation of the determinants of customer satisfaction. *Tourism Analysis*, v. 8, n. 2-4, p. 197-204, 2003. Disponível em: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/investigation-determinants-customer-satisfaction/docview/2779543085/se-2>. Acesso em: 14 jun. 2023.
- EOM, S. B.; ASHILL, N. J. A system's view of e-learning success model. *Decision Sciences Journal of Innovative Education*, v. 16, n. 1, p. 42-76, 2018. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/dsji.12144>. Acesso em: 23 mai. 2023.
- FIDALGO, P. et al. Students' perceptions on distance education: A multinational study. *International Journal of Educational Technology*

- in *Higher Education*, v. 17, n. 1, p. 1–18, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41239-020-00194-2.pdf>. Acesso em: 12 ago. 2023.
- FREEZE, R. D. et al. IS success model in e-learning context based on students' perceptions. *Journal of Information Systems Education*, v. 2, p. 173–184, 2010. Disponível: <http://jise.org/Volume21/n2/JISEv21n2p173.pdf>. Acesso em: 1 jun. 2023.
- GIOLO, J. Educação a distância no Brasil: a expansão vertiginosa. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação*, v. 34, n. 1, p. 73-97, 2018. Disponível em: http://educa.fcc.org.br/scielo.php?pid=S2447-41932018000100073&script=sci_arttext. Acesso em: 10 dez. 2024.
- GRINDROD, K. et al. Assessing performance and engagement on a computer-based education platform for pharmacy practice. *Pharmacy*, v. 8, n. 26, 2020. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2226-4787/8/1/26/pdf>. Acesso em: 5 mai. 2023.
- GUO, X.; LI, X. Development of online education satisfaction research in 2011–2022: A systemic review based on bibliometric and content analysis. *Education and Information Technologies*, p. 1-36, 2023. Disponível em: <https://bit.ly/3D7KjmG>. Acesso em: 15 jan. 2023.
- HAIR, J. F. et al. *Multivariate data analysis*. 8. ed. United Kingdom: Cengage, 2019.
- HODGES, C. et al. The difference between emergency remote teaching and online learning. *Educause Review*, 2020. Disponível em: <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Acesso em: 15 jan. 2023.
- ILLARIONOVA, L. P. et al. Student attitude to distance education: Pros and cons. *Cypriot Journal of Educational Science*, v. 16, n. 3, p. 1319-1327, 2021. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1309539.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2023.
- ITASANMI, S. A.; ONI, M. T. Determinants of learners' satisfaction in open distance learning programmes in Nigeria. *Pakistan Journal of Distance and Online Learning*, 2020. Disponível em: <https://www.researchgate.net/publication/352092147>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- JIMÉNEZ-BUCAREY, C. et al. Student's satisfaction of the quality of online learning in higher education: An empirical study. *Sustainability*, Basel, Switzerland, v. 13, n. 21, p. 11960, 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/21/11960/pdf>. Acesso em: 21 mai. 2023.
- LIMAYEM, M.; CHEUNG, C. M. Predicting the continued use of internet-based learning technologies: The role of habit. *Behaviour & Information Technology*, v. 30, n. 1, p. 91–99, 2011. Disponível em: <https://bit.ly/3DiZVng>. Acesso em: 3 mai. 2024.
- MAGDALENA, I. et al. Analisis bahan ajar. *Journal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, v. 2, n. 2, p. 311–326, 2020. Disponível em: <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- MARTÍNEZ, D. et al. Caracterización de la práctica docente universitaria: Estudio de casos: Pregrado. *Mater's Thesis*, Universidad Javeriana, Cali, Colombia, 2005. Disponível em: <https://www.javerianacali.edu.co/biblioteca/repositorio-institucional>. Acesso em: 20 set. 2023.
- MCPHERSON, M. S.; BACOW, L. S. Online higher education: Beyond the hype cycle. *Journal of Economic Perspectives*, v. 29, n. 4, p. 135–154, 2015. Disponível em: <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdf/10.1257/jep.29.4.135>. Acesso em: 30 jul. 2023.
- MIR, K.; FIGUEROA JR, R. B.; ZUHAIIRI, A. An evaluation of virtual learning environments in

- three open universities in Asia. *Turkish Online Journal of Distance Education*, v. 25, n. 1, p. 200-212, 2024. Disponível em: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2833342>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- MOORE, M. G.; KEARSLEY, G. *Distance education: A systems view*. 2. ed. Belmont, CA: Wadsworth, 2005.
- MUSSIO, S. C. Reflexões sobre as modalidades de estudo na educação a distância: benefícios e limitações. *Revista EDaPECI*, v. 20, n. 1, p. 119-129, 2020. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7402611.pdf>. Acesso em: 18 mai. 2023.
- MUZAMMIL et al. Investigating student satisfaction in online learning: The role of student interaction and engagement in distance learning university. *Turkish Online Journal of Distance Education TOJDE*, v. 21, special issue- IODL, p. 88-96, 2020. Disponível em: <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1206716>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- PESSOA, C. G. et al. Processos de gestão na educação a distância: análise da coordenação de polo no sistema Universidade Aberta do Brasil. *Research, Society and Development*, v. 10, n. 2, p. e54910212859, 2021. Disponível em: https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/download/12859/11588/169367?utm_source=chatgpt.com. Acesso em: 12 mai. 2023.
- RACHMAWATI, R. et al. Culture, environment and e-learning as factor in student performance (Case studies in management accounting study programs). *Universal Journal of Educational Research*, v. 7, p. 72-78, 2019. Disponível em: <https://www.hrpub.org/download/20190430/UJER11-19590550.pdf>. Acesso em: 28 jun. 2023.
- RAJABALEE, Y. B.; SANTALLY, M. I. Learner satisfaction, engagement and performances in an online module: Implications for institutional. *Education and Information Technologies*, p. 2623-2656, 2021. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-020-10375-1>. Acesso em: 8 mai. 2023.
- RODOLFO, R. et al. As teorias de aprendizagem na produção de livros didáticos na educação a distância. *Revista EaD em Foco*, v. 10, e896, 2020. Disponível em: <https://eademfoco.cecierj.edu.br/index.php/Revista/article/view/896>. Acesso em: 6 ago. 2023.
- RODRIGUES, B. C. O. et al. Determinantes do desempenho acadêmico dos alunos dos cursos de Ciências Contábeis no ensino à distância. *Enfoque: Reflexão Contábil*, v. 35, n. 2, p. 139-153, 2016. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/3071/307146810010.pdf>. Acesso em: 23 mai. 2023.
- SANTOS, RS. Escala de avaliação discente para educação superior a distância: proposição de uma metodologia. 2023. Dissertação (Mestrado) – Centro de Ciências Sociais e Humanas, Programa de Pós-Graduação em Gestão de Organizações Públicas, Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Santa Maria, RS, 2023. Disponível em: <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/30700>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- SANTOS, et al. Sistema Universidade Aberta do Brasil: uma análise sobre sua importância para o ensino superior em cidades do interior. *Facit Business and Technology Journal*, v. 1, n. 17, 2020. Disponível em: <https://revistas.faculdefacit.edu.br/index.php/JNT/article/view/630>. Acesso em: 12 set. 2023.
- SHEEHY, K. et al. Is distance education fun? The implications of undergraduates' epistemological beliefs for improving their engagement and satisfaction with online learning. *Athens Journal of Education*, v. 10, n. 2, p. 213-232, 2023. Disponível em: <https://www.athensjournals.gr/education/2023-02EDU.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2024.
- SIVRIKOVA, N. et al. Proactivity as a factor of satisfaction with distance learning during lockdown from the perspective of students' perception and preferences. *SHS Web of Conferences*,

- v. 135, p. 1013, 2022. Disponível em: https://www.shs-conferences.org/articles/shsconf/pdf/2022/12/shsconf_icie2022_01013.pdf. Acesso em: 4 mai. 2023.
- STONE, C. et al. Opportunity through online learning: Experiences of first-in-family students in online open-entry higher education. *Australian Journal of Adult Learning*, v. 56, n. 2, 2016. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1107574.pdf>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- TURAN, Z. et al. The university students' self-regulated effort, flexibility and satisfaction in distance education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, v. 19, n. 1, p. 35, 2022. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s41239-022-00342-w.pdf>. Acesso em: 6 mai. 2023.
- UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA. UFSM em números. Santa Maria, RS: UFSM, 2024. Disponível em: <https://portal.ufsm.br/ufsm-em-numeros/publico/painel.html?categoria=101>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- WEI, H. C.; CHOU, C. Online learning performance and satisfaction: Do perceptions and readiness matter? *Distance Education*, v. 41, n. 1, p. 48–69, 2020. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1247972>. Acesso em: 7 jun. 2023.
- YILMAZ, E. O. Comparison of the satisfaction of students who use different learning management systems in distance education processes. *Open Praxis*, v. 14, n. 2, p. 96–109, 2022. Disponível em: <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1374615.pdf>. Acesso em: 7 mai. 2023.
- YUKSELTURK, E.; YILDIRIM, Z. Investigation of interaction, online support, course structure and flexibility as the contributing factors to students' satisfaction in an online certificate program. *Educational Technology & Society*, v. 11, n. 4, p. 51–65, 2008. Disponível em: <https://eric.ed.gov/?id=EJ825101>. Acesso em: 10 dez. 2024.
- ZHANG, Y.; TSANG, M. Gender gap in the national college entrance exam performance in China: A case study of a typical Chinese municipality. *Asia Pacific Education Review*, v. 16, p. 27–36, 2015. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s12564-014-9351-8>. Acesso em: 6 mai. 2023.
- ZOUIRI, L.; KINANI, F. E. An analysis of students' satisfaction with distance learning in Moroccan universities during the COVID-19 pandemic. *Public Administration and Policy*, v. 25, n. 3, p. 293–309, 2022. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/pap-08-2022-0102/full/html>. Acesso em: 6 jul. 2023.
- ZUKOVIĆ, S.; STOJADINOVIĆ, D.; SLIJEPEČEVIĆ, S. Factors of students' perceived satisfaction with distance learning during the COVID-19 pandemic. *DHS*, v. 1, n. 22, p. 319–338, 2023. Disponível em: <https://dhs.ff.untz.ba/index.php/home/article/view/5719>. Acesso em: 5 set. 2024.

Recebido em 11 de dezembro de 2024

Aceito em 06 de maio de 2025