



ISSN: 2230-9926

Available online at <http://www.journalijdr.com>

IJDR

International Journal of Development Research

Vol. 11, Issue, 04, pp. 46538-46544, April, 2021

<https://doi.org/10.37118/ijdr.21713.04.2021>



RESEARCH ARTICLE

OPEN ACCESS

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD): UM ESTUDO SOBRE A QUALIDADE PERCEBIDA E SATISFAÇÃO SEGUNDO A PERCEPÇÃO DE EGRESSOS DO ENSINO SUPERIOR

Antonio Aparecido de Carvalho*¹, Denis Donaire² and Milton Carlos Farina²

¹Departamento de Administração – Faculdade São Bernardo – FASB – Brasil

²Departamento do Programa de Pós-Graduação Administração Universidade Municipal de São Caetano do Sul – Brasil

ARTICLE INFO

Article History:

Received 17th January, 2021

Received in revised form

19th February, 2021

Accepted 27th March, 2021

Published online 30th April, 2021

Key Words:

Educação a Distância. Qualidade Percebida. Satisfação. Egressos.

*Corresponding author:

Antonio Aparecido de Carvalho,

ABSTRACT

O objetivo foi mensurar a qualidade percebida e a satisfação segundo a percepção de egressos do EaD de cursos de graduação. Trata-se de uma pesquisa quantitativa descritiva, com questionário com perguntas com escala de 11 pontos, aplicado a egressos da EaD, a análise de dados fez uso da ferramenta Smart-PLS. Foram recepcionados 334 questionários, cuja análise fez uso da estatística descritiva. Os resultados identificaram que 72,2% dos respondentes são do gênero feminino, o curso com maior participação foi o de Pedagogia, a faixa etária é de 26 a 30 anos, egressos de instituições privadas, 52% dos egressos atuam, profissionalmente na área de formação. A análise estatística revelou que os egressos entendem que os cursos apresentaram qualidade relevante, desta forma originando a satisfação. Foi possível identificar que os cursos na modalidade EaD apresentam crescimento no número de polos e de matriculados e que estão concentrados nas Instituições Privadas.

Copyright © 2021, Antonio Aparecido de Carvalho, Denis Donaire and Milton Carlos Farina. This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Citation: Antonio Aparecido de Carvalho, Denis Donaire and Milton Carlos Farina. 2021. "Educação a distância (ead): um estudo sobre a qualidade percebida e satisfação segundo a percepção de egressos do ensino superior", *International Journal of Development Research*, 11, (04), 46538-46544.

INTRODUÇÃO

A complexidade de fatores pelos quais as organizações estão suscetíveis, faz com que as empresas busquem, incessantemente, manutenção em seus segmentos. Dentre eles destacam-se: as inovações tecnológicas, novos produtos e serviços, entrada de novas empresas no mercado, tecnologias da informação e comunicação, reveses da economia, maior conhecimento por parte dos clientes, sobretudo o acesso a canais de informação. Neste contexto, é foco desta pesquisa buscar estudar o comportamento do setor de ensino de nível superior, pois a partir do avanço e da massificação da tecnologia, sobretudo da internet, houve uma transformação no modelo tradicional do ensino, possibilitando a coexistência do modelo presencial com o modelo da educação a distância. A educação a distância tem demonstrado crescimento no número de alunos que busca qualificação profissional em tal modalidade em detrimento do ensino presencial. As instituições de ensino superior, para acompanhar as constantes mudanças, necessitam se amoldarem às novas tecnologias, principalmente aquelas que permitem acesso às informações. Estas são influenciadoras e trazem consigo as características de substituição das tecnologias do passado, mesmo que recentes, evitando deixá-las obsoletas em curto espaço de tempo. Face ao exposto, o problema de pesquisa é: Qual a percepção de egressos de curso superior na modalidade EaD sobre a qualidade percebida e satisfação? O objetivo principal é analisar a qualidade percebida e a satisfação segundo a percepção de egressos dos cursos de graduação EaD.

O tema é relevante para as instituições de ensino, pois poderá contribuir para que estas busquem atender às expectativas demandadas pela sociedade e possam implementar melhorias contínuas nos processos de qualidade dos serviços prestados para gerar a satisfação do egresso.

REFERENCIAL TEÓRICO

É evidente que as mudanças acontecem em todas as esferas, sociais, econômicas, políticas, ambientais, de costumes, de comunicação, de consumo e de ensino dentre tantas outras com as quais nos deparamos no dia a dia. As tecnologias permitem acesso às informações, o consumidor passa a ter níveis de exigências mais acentuadas, são vários os recursos disponíveis que trazem maior interação entre as pessoas. A partir do acesso a uma rede social é possível identificar características, preços, opiniões, compra de diversos produtos e serviços. O mesmo ocorre com os serviços prestados pelas instituições de ensino, como visto desde o surgimento das universidades na Europa no século XI, muita coisa se alterou desde então, contudo o conhecimento está cada vez mais importante.

A Educação a Distância no Brasil: No Brasil, a educação a distância teve início no século XX, a partir de cursos profissionalizantes com material impresso, depois vieram o uso do rádio, da televisão e, na década de 1990, o desenvolvimento das tecnologias de informação foram os principais canais facilitadores para que a educação a distância entrasse efetivamente no ensino

superior. Em nosso país, a educação a distância é uma modalidade que apresenta crescimento a cada ano, Sanchez (2008) afirma que o ano de 2007 apresentou crescimento no número de usuários da educação a distância, pois somava mais de 2,5 milhões de pessoas que faziam uso dos cursos não presenciais ofertados por instituições de ensino credenciadas, educação corporativa, tais como o Serviço Nacional da Indústria (SENAI), Serviço Social da Indústria (SESI), Centro de Integração Empresa Escola (CIEE), Fundação Bradesco, Oi Futura, Secretaria da Educação a Distância do Ministério da Educação (MEC), Governo do Estado de São Paulo, Fundação Telefônica e Fundação Roberto Marinho. A EaD foi legalmente reconhecida no Brasil, em 1996, a partir da Lei de Diretrizes de Base da Educação (LDB) – Lei 9.394/96, porém somente, em 2005, com o Decreto 5.522 de 19 de dezembro de 2005, ocorreu o reconhecimento no sistema oficial de ensino dos cursos ofertados na modalidade por instituições credenciadas pelo MEC.

Torna-se relevante traçar o contexto atual da Educação a Distância no Brasil, tomando por base dados extraídos do Censo da Educação do Brasil de 2018 publicado pelo INEP em novembro de 2019 e do Censo da Educação a Distância no Brasil de 2018 edição de 2020. Houve uma expansão de 2009 a 2018 no número de cursos EaD ofertados pelas instituições privadas em 505%, pois em 2009 eram 444 cursos, já em 2018 o número foi de 2.682, enquanto nas instituições públicas se verificou uma queda, a partir de 2012 a 2015, contudo, de 2016 a 2018, houve uma elevação de apenas 11%. Esses índices evidenciam que a concentração dos cursos na modalidade a distância estão nas IES privadas, a partir do ano de 2012 o distanciamento foi se elevando, fato que merece estudo com mais profundidade para entender os motivos pelos quais não há maior oferta de cursos à distância pelas instituições públicas, talvez a resposta esteja no fato de que as instituições privadas lidam melhor com as tecnologias, ou que os docentes não foram treinados para o uso dos novos recursos nas instituições de ensino superior públicas. O Mapa do Censo da Educação Superior, divulgado pelo Semesp/SP, em 21 de maio de 2020, reforça o fato de que as matrículas nos cursos EaD estão concentradas nas instituições privadas com 91,6% das matrículas, já nas instituições públicas o índice é de 8,4%. Nos últimos 10 anos (2009-2018), o número de matrículas teve crescimento de 145%, comparando o número de matrículas de 2017, que era 1.759.250 com as matrículas de 2018 que foram 2.065.560, observa-se salto de 16,9%. Em relação à distribuição geográfica das instituições de ensino superior por região, o maior número das instituições está na região Sudeste, que concentra 44,4% do total das instituições de ensino superior do país, das quais 85,1% são instituições privadas.

O número total de cursos oferecidos na modalidade presencial e a distância em 2018 era de 37.962 cursos, dos quais 22.737 em bacharelado, 7.415 em licenciatura e 7.810 em cursos tecnólogos. Em relação ao número de alunos matriculados, o Censo apresentou o total de 8.450.755, sendo 2.077.481 em instituições públicas e 6.373.274 em instituições privadas. O número de concluintes, em 2018, era de 1.264.288, dos quais 259.302 em instituições públicas e 1.004.986 em instituições privadas. O ensino na modalidade a distância apresenta crescimento no número de matrículas desde o ano 2000 até os dias atuais, já as matrículas no ensino presencial apresentaram uma discreta elevação no número de matrículas de 2009 em relação ao ano de 2008 e queda nos anos de 2016 a 2018, fato que pode ser consequência da redução das verbas destinadas ao programa governamental federal voltado para o financiamento educacional – FIES e redução do número de bolsas do Programa Universidade Para Todos. Segundo dados extraídos do Mapa da Educação Superior Semesp (2020) dos cursos na modalidade a distância destacam-se nas instituições privadas: Pedagogia, Administração, Contabilidade, Gestão de Pessoas e Assistência Social, já nas instituições públicas os mais procurados são: Pedagogia, Matemática (formação professor), Administração Pública, Engenharia de Produção e Letras (formação professor). Apesar de haver uma grande quantidade de vagas disponibilizadas, ainda a oferta supera a demanda, pois das 5.845.943 vagas ofertadas, o número de inscritos, em 2018, foi de 3.286.638, o que representa 56,2% de ocupação em relação à disponibilidade de

vagas, com maior concentração nas áreas de Negócios, Administração e Direito e Educação que juntas representam 65,2% das vagas. Os dados do Censo da Educação Superior (2019) enfatizam que dentre os 3,4 milhões de alunos que ingressaram no ensino superior no ano de 2018, 40%, cerca de 1,4 milhão fizeram a opção pela modalidade a distância, já o número de ingressantes na modalidade presencial apresentou queda em relação a 2017. Quando do início do levantamento de dados do ensino superior pelo INEP no ano de 2000, o número de cursos de graduação ofertados era apenas 10, em 2018 foram apresentados 3.177 cursos, em 2017 eram 2.108 cursos, portanto houve crescimento de 50,7%, outro dado relevante levantado pelo Censo está relacionado ao crescimento do número de concluintes na modalidade a distância com índice de 8,6% em relação ao ano de 2017, já o índice no ensino presencial foi de 4,5%. O Censo da Educação a Distância do Brasil de 2018, divulgado pela ABED, em 2019, traça o perfil dos alunos dos cursos de graduação na modalidade a distância, sendo que a maioria é do gênero feminino, com preferência por cursos de licenciatura, quanto à faixa etária 39,3% estão entre 26 e 30 anos e na sequência 37,0% entre 31 e 40 anos, portanto 76,3% estão entre 26 e 40 anos, entende-se que esse perfil é devido ao fato de que este público já esteja inserido no mercado de trabalho, com compromissos familiares e buscaram o EaD devido à flexibilidade de acesso e horário; 86% dos alunos cursaram o ensino médio em escolas públicas; o valor das mensalidades está entre R\$251,00 (duzentos e cinquenta e um reais) a R\$500,00 (quinhentos reais).

Qualidade dos Serviços em Educação: A qualidade dos serviços em educação teve maior ênfase em razão, essencialmente, das mudanças e inovações aceleradas que fizeram emergir a necessidade da criação e aperfeiçoamento de instrumentos de medição da qualidade. Desta forma, é importante pontuar que as estratégias para ofertar um serviço diferenciado no ambiente competitivo são necessárias para que as empresas cada vez mais atraiam clientes e satisfaçam suas necessidades, segundo Hamid e Yip (2016) as instituições devem ter maiores investimentos nos serviços prestados tendo como objetivo a construção de uma imagem positiva. As imagens das instituições são consideradas as mais importantes para a qualidade do serviço percebida pelos alunos da educação a distância. Ainda em relação à qualidade percebida na educação a distância, Sarquis *et al.* (2018) mencionam que a verificação da qualidade inclui atributos tais quais: o projeto pedagógico, a tutoria presencial, a metodologia de ensino aplicada, o conteúdo trabalhado, a infraestrutura e o material didático. Os cursos a distância devem ainda seguir os preceitos estabelecidos pelos órgãos governamentais, que, periodicamente, fazem as avaliações das instituições e dos cursos. Com o intuito de mensurar a qualidade percebida de um curso de graduação na modalidade a distância, Sarquis *et al.* (2018) desenvolveram um questionário composto por cinco dimensões: Qualidade da metodologia; Qualidade do material didático; Qualidade dos instrutores; Qualidade da estrutura e Qualidade da coordenação, como demonstrado no Quadro 1. O modelo elaborado por Sarquis *et al.* (2018) foi utilizado na pesquisa com o objetivo de mensurar a qualidade percebida pelos egressos em relação aos serviços prestados nos cursos de graduação na modalidade a distância.

Satisfação dos Serviços em Educação: Analisar a satisfação do consumidor é fundamental para que as organizações tenham consciência dos seus pontos fracos e fortes a partir da percepção dos seus clientes. Kotler e Keller (2006) definem a satisfação como a sensação de desapontamento ou prazer resultante entre a expectativa e o resultado percebido pelo uso de um produto/serviço por um comprador, caso a compra atenda as expectativas o comprador estará satisfeito, caso contrário ele estará insatisfeito, contudo se o desempenho do produto/serviço exceder as expectativas o comprador estará totalmente satisfeito. Kotler e Keller (2006) ressaltam que além de medir a satisfação dos clientes, as empresas devem praticar o monitoramento da satisfação dos clientes das empresas concorrentes, os autores citam o exemplo de uma empresa, cuja pesquisa identificou que 80% dos seus clientes estavam satisfeitos, contudo a maior concorrente tinha o nível de satisfação em 90% e preparava ações para atingir o índice 95% de satisfação.

Quadro 1. Dimensões e variáveis elaboradas por Sarquis et al. (2018)

Dimensão	Variáveis
1 Qualidade da Metodologia	Qualidade; Segurança ao aluno; incentivo à pesquisa, Orientações são claras; Integração das disciplinas; Importância das disciplinas; Compatibilidade das disciplinas com a carga horária; Atividades geram aprendizado; Cronograma; Avaliação da aprendizagem está adequada ao conteúdo ministrado.
2 Qualidade do Material Didático	Relevância do conteúdo do livro didático; Atualização das referências; Linguagem de fácil compreensão; os instrutores oferecem material de qualidade; Qualidade do material oferecido pela Mideateca.
3 Qualidade dos instrutores	Conhecimento do conteúdo; Acesso; Preocupação com auxílio ao discente; Agilidade do tempo de resposta; Eficiência; Justiça nas avaliações; Capacidade de despertar o interesse; Estímulo à criatividade; Valorização na participação dos discentes.
4 Qualidade da estrutura	Ferramentas do ambiente virtual; Recursos Multimídia; Instalações do polo presencial; Suporte técnico; Apoio administrativo; Biblioteca.
5 Qualidade da coordenação	Atenção aos discentes; Eficiência na solução de problemas; Acessível; Tempo de resposta.

Fonte: Adaptado de Sarquis et al. (2018).

Quadro 2. Dimensão Satisfação – Pesquisa Mantovani

Satisfação 1	Estou satisfeito com minha decisão de estudar a distância.
Satisfação 2	Acertei ao decidir fazer o curso a distância.
Satisfação 3	Minha experiência em estudar a distância tem sido agradável.
Satisfação 4	O curso atende minhas expectativas.

Fonte: Elaborado pelo autor baseado em Mantovani (2012).

Kotler e Fox (1994) afirmam ser salutar que as instituições de ensino analisem e entendam o que os alunos necessitam para poder atendê-los, sobretudo, em mercados competitivos. Os autores salientam que é importante saber como a instituição é percebida pelos alunos. Na concepção de Mantovani (2012), o mercado considera os alunos como consumidores dos serviços educacionais, portanto cabe às instituições de ensino entender quais são as necessidades dos alunos, a fim de que sejam implementadas estratégias para o atendimento, além disso é primordial tomar conhecimento da percepção do aluno em relação, aos fatores relacionados à instituição, ao curso, à infraestrutura, aos professores, tutores e monitores, deve-se buscar entender como está a satisfação do aluno. Neste modelo elaborado por Mantovani (2012), a satisfação do aluno de EaD, é configurada por meio de quanto o aluno avalia como positiva as suas experiências de aprendizado em relação ao curso. As assertivas que foram utilizadas na avaliação da satisfação são apresentadas no Quadro 2. Para configurar o constructo, acerca da satisfação dos egressos, foram utilizadas as mesmas variáveis empregadas por Mantovani (2012) em sua pesquisa sobre educação a distância.

Procedimentos Metodológicos: Trata-se de uma pesquisa Quantitativa Descritiva, seguindo os preceitos de Gil (2017), que afirma que a pesquisa descritiva deve ser usada quando o objetivo é o de descrever as características de determinado fenômeno ou de uma população, tendo como uma de suas características o uso de questionários, como instrumento de coleta de dados. O *locus* da pesquisa foram instituições de ensino que oferecem cursos na modalidade a distância em diversos polos, sendo que a amostra foi composta por seus egressos. Foram contatadas diversas instituições de ensino que oferecem cursos na modalidade a distância em várias cidades do Brasil, redes sociais na busca por egressos, tendo tido o apoio do GADPA – Grupo de Amigos Docentes e Pesquisadores Acadêmicos, que tornou possível a divulgação da pesquisa no meio acadêmico. Na pesquisa, foi utilizado como instrumento de coleta de dados um questionário composto por perguntas abertas, semiabertas e fechadas, escalares de 0 a 10. O questionário é dividido em três blocos, o primeiro bloco é denominado caracterização do respondente, o segundo bloco teve foco na qualidade percebida e por fim o terceiro bloco com questões acerca da satisfação dos egressos. Foi utilizada uma escala de 11 pontos, segundo Hodge e Gillespie (2003), a escala de 0 a 10 permite que os resultados sejam escalonados em níveis, desta forma os valores 0, 1 e 2 indicam ausência do atributo pesquisado, as notas 3, 4, 5, 6, 7 e 8 indicam que o atributo se apresenta de forma moderada, já as notas 9 e 10 demonstram a maior intensidade da presença do atributo. O instrumento de pesquisa foi aplicado de forma eletrônica com o uso da ferramenta Google Forms. Vale ressaltar que anterior à aplicação dos questionários, o projeto de pesquisa foi encaminhado ao Comitê de Ética da Universidade Municipal de São Caetano do Sul - USCS, tendo sido aprovado pelo Parecer Consubstanciado de número

3.324.068 de 14 de maio de 2019. Em relação à amostra, foi adotada a amostragem não probabilística por conveniência, os sujeitos da pesquisa foram os egressos de cursos de graduação na modalidade a distância, que concluíram o curso num período máximo de quatro anos, de 2015 a 2019. Os dados foram tratados e inseridos na ferramenta *Excel*, para identificar a qualidade dos questionários recepcionados, procedeu-se a limpeza da base (editoração). Os dados foram exportados para o *software SPSS Statistics – 23* para que fossem aplicadas as análises estatísticas descritivas e de frequência, para verificar a caracterização dos respondentes, as médias, moda, mediana e desvio padrão. Apresentam-se aqui os indicadores que compõem a proposta do modelo teórico aplicado na pesquisa, cada uma das dimensões é composta por suas variáveis conforme demonstrado no Quadro 3. A mensuração da satisfação do egresso teve por base o modelo utilizado por Mantovani (2012), que envolve questões relacionadas à decisão de fazer o curso de graduação a distância. O modelo original da autora em relação à satisfação engloba cinco questões, contudo a presente pesquisa incluiu mais uma questão relacionada à empregabilidade que o curso a distância proporcionou, como demonstrado no Quadro 4.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Foram coletados 591 questionários, contudo após o tratamento dos dados (limpeza de base), foram excluídos aqueles que não se enquadravam aos objetivos da pesquisa, foram excluídos 257, restando 334 questionários válidos. Nesta etapa verificou-se a predominância de respondentes do gênero feminino, sendo 241 (72,2%) e 93 (27,8%) do gênero masculino e da faixa etária entre 26 e 30 anos (25,75%), a idade média foi de 36,26 anos, os respondentes acima de 61 anos foram em menor número na amostra pesquisada. Em relação ao estado onde a amostra reside destaca-se o estado de São Paulo com 102 respondentes (30,5%), seguido pelos estados do Rio Grande do Sul com 43 (12,9%), Paraná com 40 (12%), Minas Gerais com 36 (10,8%) e Rio de Janeiro com 31 (9,3%). Os estados, cujos respondentes demonstraram menor participação estão no Maranhão, Rondônia, Roraima e Tocantins cada qual com apenas um único respondente. O tempo de duração dos cursos desde o início até a conclusão apresentou média 37,56 meses, correspondendo a 3 anos 1 mês e 17 dias. Quando questionados se os cursos foram concluídos em instituições de ensino públicas ou privadas, 249 (74,6%) respondentes afirmaram ter sido em instituições privadas e 85 (25,4%) em instituições públicas. Percebe-se a prevalência dos cursos na modalidade EaD nas instituições de ensino privadas sobre as instituições de ensino públicas. A conclusão de cursos superiores EaD em instituições privadas é aproximadamente três vezes superior à conclusão em instituições de ensino público, fato que merece estudos posteriores para identificar as causas. A questão que finaliza a caracterização do respondente versa sobre se o egresso de cursos

Quadro 3. Dimensões da Qualidade Percebida – Assertivas

Dimensão	Item	Assertivas
1 – Qualidade da Metodologia	QM1	A metodologia apresentada pelo curso atendeu minhas necessidades.
	QM2	O curso incentivou as pesquisas.
	QM3	As orientações acerca dos trabalhos e pesquisas eram objetivas e de fácil entendimento.
	QM4	Foi possível entender a importância de cada disciplina no contexto geral do curso.
	QM5	Os conteúdos ministrados nas disciplinas eram compatíveis com a carga horária.
	QM6	As atividades propostas foram úteis para gerar conhecimento.
	QM7	O cronograma das aulas e atividades foram suficientes para apresentar todo o conteúdo proposto.
	QM8	As avaliações (provas) eram compatíveis com o conteúdo ministrado.
2 – Qualidade do Material Didático	MD1	Foi utilizado um livro didático durante cada etapa do curso.
	MD2	As referências bibliográficas eram atuais.
	MD3	A linguagem do material didático era de fácil compreensão.
	MD4	Os materiais didáticos oferecidos pelos instrutores eram de boa qualidade.
	MD5	A Biblioteca do polo presencial tinha material de boa qualidade.
	MD6	A Mídia-teca ofereceu material de boa qualidade.
3 – Qualidade dos Instrutores	QI1	Os instrutores demonstravam conhecimento dos conteúdos apresentados.
	QI2	O acesso aos instrutores era fácil.
	QI3	Os instrutores demonstravam-se preocupados com o auxílio ao aluno.
	QI4	Os instrutores respondiam com rapidez aos meus questionamentos.
	QI5	As avaliações das atividades eram feitas de forma justa.
	QI6	Os instrutores demonstravam a capacidade de despertar interesse nos alunos.
	QI7	Sinto que os instrutores estimulavam a minha criatividade.
	QI8	Os instrutores valorizavam a participação dos alunos nos grupos de discussão e nas atividades.
4 – Qualidade da estrutura	QE1	As ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual eram de fácil acesso.
	QE2	Os recursos de multimídia eram de boa qualidade.
	QE3	As instalações do polo presencial tinham estrutura para atender minhas necessidades.
	QE4	Quando necessário tive apoio do suporte técnico.
	QE5	Quando necessário tive atendimento de qualidade pelo pessoal do administrativo.
5 – Qualidade da Coordenação.	QC1	A coordenação do curso demonstrou atenção aos alunos.
	QC2	A coordenação atendeu às solicitações dos alunos com agilidade.
	QC3	A coordenação demonstrou-se acessível aos alunos.
	QC4	O tempo de resposta da coordenação aos questionamentos levantados pelos alunos foi dentro do prazo estabelecido.

Fonte: Elaborado pelo autor com base em Mantovani (2012).

superiores na modalidade EaD atua no mercado de trabalho com função compatível à área de formação. Da amostra de 334 egressos, 192 (57,5%) responderam que sim, já 142 (42,5%) responderam que não estão atuando na área de formação.

Média, mediana e desvio padrão das variáveis relacionadas à qualidade percebida e satisfação do egresso: Com o propósito de analisar as variáveis relacionadas à qualidade percebida e satisfação do egresso do curso superior na modalidade a distância, optou-se primeiramente por calcular a média, mediana e desvio padrão de cada questão respondida pela amostra, os cálculos foram obtidos com o uso da ferramenta Smart-PLS. Segundo Fávero *et al.* (2009), a média aritmética é a soma dos valores de uma variável dividida pelo número total de observações, a mediana é o valor que ocupa a posição central de uma série de observações ordenadas de forma crescente, entende-se, portanto, que 50% dos elementos devem estar abaixo da mediana e 50% devem estar acima da mediana, o desvio padrão é a raiz quadrada da variância (medida de dispersão dos dados em torno da média), é a medida das distâncias das observações em relação à média geral, desta forma valores altos para o desvio padrão indicam que a variável estudada deve conter observações com valores muito distantes da média, sendo consideradas *outliers*. A Tabela 1 apresenta a média, mediana e desvio padrão do constructo Qualidade da Metodologia. A média da Dimensão Qualidade da Metodologia foi de 7,72, sendo que a variável QM8 (as avaliações eram compatíveis com o conteúdo ministrado apresentou média (8,19), seguida pela variável QM5 (os conteúdos ministrados nas disciplinas eram compatíveis com a carga horária) com média 8,09, contudo a variável QM2 (o curso incentivou as pesquisas) apresentou média 6,93. As médias ponderadas de cada uma das variáveis indicam que os egressos dos cursos de graduação na modalidade EaD perceberam a qualidade da metodologia praticada pelas instituições de ensino superior. A mediana apresentou os valores 8,00 e 9,00 e o desvio padrão apresentou valores oscilando entre 2,28 (QM5) e 3,35 (QM2), demonstrando que os valores dos indicadores não estão distantes das médias.

A Tabela 2 traz a médias ponderadas, mediana e desvio padrão da Dimensão Qualidade do Material Didático. A média da Dimensão Qualidade do Material Didático foi 7,91, as variáveis MD3 (a linguagem do material didático era de fácil compreensão) teve como resultado a média 8,48, seguida pelas variáveis MD2 (as referências bibliográficas eram atuais) com média 8,28, a variável MD4 (os materiais didáticos eram de boa qualidade) com média 8,38, a variável MD5 (a biblioteca do polo presencial tinha material de boa qualidade) com média 7,30. Percebe-se que a amostra dos egressos compreende a boa qualidade do material didático utilizado pelas instituições de ensino na modalidade a distância. Os resultados das medianas variou entre 8,00 e 10,00 portanto, todas as variáveis foram bem avaliadas, os valores do desvio padrão apresentaram oscilação de 2,18 (MD3) a 3,19 (MD1), também não apresentando nenhum indicador distante da média. A Tabela 3 apresenta os resultados para o constructo Qualidade dos Instrutores. Observa-se que a média do constructo Dimensão da Qualidade dos Instrutores foi 7,45, sendo que a variável QI5 (as avaliações das atividades eram feitas de forma justa) alcançou a média 7,99, os egressos demonstraram a percepção de que as atividades propostas foram avaliadas de forma justa pelos instrutores, a variável QI1 (os instrutores demonstravam conhecimento dos conteúdos apresentados) atingiu a média 7,85, indicando que segundo a percepção da amostra respondente os instrutores estavam capacitados para desenvolver as atividades propostas, a variável que obteve a menor média foi a QI7 (sinto que os instrutores estimulavam minha criatividade) com média 6,81, sob este aspecto percebe-se que a criatividade dos alunos não recebeu o estímulo necessário por parte dos instrutores. A mediana dos indicadores apresentou os valores 8,00 e 9,00, o desvio padrão variou entre 2,51 (QI5) e 3,28 (QI7), não apresentando resultados distantes da média. A Tabela 4 traz os resultados do Constructo Qualidade da Estrutura. As médias das variáveis vinculadas à Qualidade da Estrutura foram acima da média 7,0, com média de 7,95, sendo possível perceber que os egressos julgaram que a estrutura era satisfatória, a variável QE1 (as ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual eram de fácil acesso) com média 8,48 demonstra

Tabela 1. Média, Mediana e Desvio Padrão Qualidade da Metodologia

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
QM1	A metodologia apresentada pelo curso atendeu minhas necessidades	7,81	9,00	2,54
QM2	O curso incentivou as pesquisas.	6,93	8,00	3,35
QM3	As orientações acerca dos trabalhos e pesquisas eram objetivas e de fácil entendimento.	7,29	8,00	2,82
QM4	Foi possível entender a importância de cada disciplina no contexto geral do curso.	7,74	9,00	2,63
QM5	Os conteúdos ministrados nas disciplinas eram compatíveis com a carga horária.	8,09	9,00	2,28
QM6	As atividades propostas foram úteis para gerar conhecimento.	7,97	9,00	2,41
QM7	O cronograma das aulas e atividades foram suficientes para apresentar todo o conteúdo proposto.	7,73	8,00	2,50
QM8	As avaliações (provas) eram compatíveis com o conteúdo ministrado.	8,18	9,00	2,33
Média		7,72		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 2. Média, Mediana e Desvio Padrão da Dimensão Qualidade do Material Didático

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
MD1	Foi utilizado um livro didático durante cada etapa do curso.	7,80	10,00	3,19
MD2	As referências bibliográficas eram atuais.	8,28	9,00	2,46
MD3	A linguagem do material didático era de fácil compreensão.	8,43	9,00	2,18
MD4	Os materiais didáticos oferecidos pelos instrutores eram de boa qualidade.	8,28	9,00	2,35
MD5	A Biblioteca do polo presencial tinha material de boa qualidade.	7,18	8,00	3,17
MD6	A Mídiateca ofereceu material de boa qualidade.	7,37	8,00	3,09
Média		7,91		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 3. Média, Mediana e Desvio Padrão Qualidade dos Instrutores

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
QI1	Os instrutores demonstravam conhecimento dos conteúdos apresentados.	7,85	9,00	2,78
QI2	O acesso aos instrutores era fácil.	7,55	9,00	2,93
QI3	Os instrutores demonstravam-se preocupados com o auxílio ao aluno.	7,45	8,00	2,95
QI4	Os instrutores respondiam com rapidez aos meus questionamentos.	7,24	8,00	2,97
QI5	As avaliações das atividades eram feitas de forma justa.	7,99	9,00	2,51
QI6	Os instrutores demonstravam a capacidade de despertar interesse nos alunos.	7,29	8,00	3,01
QI7	Sinto que os instrutores estimulavam a minha criatividade.	6,81	8,00	3,28
QI8	Os instrutores valorizavam a participação dos alunos nos grupos de discussão e nas atividades.	7,39	9,00	3,13
		7,45		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 4. Média, Mediana e Desvio Padrão da Qualidade da Estrutura

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
QE1	As ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual eram de fácil acesso.	8,48	9,00	2,08
QE2	Os recursos de multimídia eram de boa qualidade.	8,14	9,00	2,42
QE3	As instalações do polo presencial tinham estrutura para atender minhas necessidades.	7,86	9,00	2,66
QE4	Quando necessário tive apoio do suporte técnico.	7,51	9,00	2,89
QE5	Quando necessário tive atendimento de qualidade pelo pessoal do administrativo.	7,75	9,00	2,77
Média		7,95		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 5. Média, Mediana e Desvio Padrão Qualidade da Coordenação

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
QC1	A coordenação do curso demonstrou atenção aos alunos.	7,25	9,00	3,13
QC2	A coordenação atendeu às solicitações dos alunos com agilidade.	7,02	8,00	3,11
QC3	A coordenação demonstrou-se acessível aos alunos.	7,13	8,00	3,17
QC4	O tempo de resposta da coordenação aos questionamentos levantados pelos alunos foi dentro do prazo estabelecido.	7,12	8,00	3,02
Média		7,13		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 6. Média, Mediana e Desvio Padrão do Constructo Qualidade Percebida

Dimensão	Média
Qualidade da Metodologia	7,72
Qualidade do Material Didático	7,91
Qualidade dos Instrutores	7,45
Qualidade da Estrutura	7,95
Qualidade da Coordenação	7,13
Média	7,63

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

Tabela 7. Média, Mediana e Desvio Padrão Satisfação dos Egressos

Item	Assertiva	Média	Mediana	Desvio Padrão
S1	Estudar a distância é uma boa opção de aprendizagem.	8,33	10,00	2,53
S2	Estou satisfeito com minha decisão de estudar a distância.	8,42	10,00	2,60
S3	Acertei ao fazer o curso a distância.	8,36	10,00	2,63
S4	Minha experiência em estudar a distância foi agradável.	8,27	10,00	2,56
S5	O curso a distância atendeu minhas expectativas.	7,99	9,00	2,79
S6	O aprendizado obtido no curso a distância possibilitou o meu acesso ao mercado de trabalho.	7,68	9,00	3,01
Média		8,18		

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

que houve preocupação das instituições em disponibilizar um ambiente virtual de aprendizagem de fácil caminho para acesso aos usuários, assim como variável QE2 (os recursos de multimídia eram de boa qualidade) com média 8,13, segundo a percepção dos egressos os recursos de multimídia foram elaborados com boa qualidade, facilitando a aprendizagem, a menor média está relacionada à variável QE4 (quando necessário teve apoio do suporte técnico) com média 7,51. O valor da mediana foi 9,00 para todos os indicadores, o desvio padrão oscilou entre 2,08 (QE1) e 2,89 (QE4), portanto nenhum indicador teve seu valor distante da média. Na Tabela 5 estão dispostos os resultados do construto Qualidade da Coordenação.

Tabela 8. Média, Mediana e Desvio Padrão Cocriação de Valor, Qualidade Percebida e Satisfação do Egresso

Construto	Média
Qualidade Percebida	7,63
Satisfação do Egresso	8,18
Média	7,91

Fonte: Pesquisa de Campo (2020).

A Dimensão Qualidade da Coordenação obteve média 7,13, na visão dos egressos a variável QC2 (a coordenação atendeu às solicitações dos alunos com agilidade) apresentou média 7,02, fato que demonstra que o tempo de resposta dada pela coordenação das instituições em que os egressos cursaram seus cursos, não atingiram a média máxima, contudo a variável QC1 (a coordenação do curso demonstrou atenção aos alunos) obteve a média mais alta da dimensão 7,25. A mediana apresentou resultado 8,00 e 9,00 para as variáveis, o desvio padrão oscilou entre 3,02 (QC4) e 3,17 (QC3). O construto Qualidade Percebida pelos egressos de cursos superiores na modalidade EaD tem em sua composição as dimensões: Qualidade da Metodologia, Qualidade do Material Didático, Qualidade dos Instrutores, Qualidade da Estrutura e Qualidade do Coordenador, cujas médias ponderadas estão apresentadas na Tabela 6. O construto Qualidade Percebida obteve média 7,63, a seguir são apresentados os resultados para cada dimensão:

A Dimensão Qualidade da Estrutura com média 7,95 destaca-se dentre as demais dimensões, com a maior nota direcionada para as ferramentas disponibilizadas serem de fácil acesso; a Dimensão Material Didático obteve a média 7,91, destacando-se a linguagem do material didático, considerada de fácil entendimento; a Dimensão Qualidade da Metodologia apresentou média 7,72, tendo maior destaque a variável que aborda as avaliações (provas) compatíveis com o conteúdo ministrado, com média 7,72; a Dimensão Qualidade dos Instrutores obteve a média 7,45, cujo destaque está na variável que considera que a correção das avaliações foi feita de forma justa, com média 7,99; por fim, a Dimensão Qualidade da Coordenação apresentou a menor média 7,13, sendo a variável que trata sobre a atenção da coordenação com os alunos destaque dentre as demais com média 7,25. A seguir apresenta-se o construto Satisfação do Egresso, composto por seis variáveis: estudar a distância foi uma boa opção de aprendizagem; estou satisfeito com minha decisão de estudar a distância; acertei ao fazer o curso a distância; minha experiência em estudar a distância foi agradável; o curso a distância atendeu minhas expectativas e o aprendizado obtido no curso a distância possibilitou meu acesso ao mercado de trabalho. A Tabela 7 traz a média, mediana e desvio padrão de cada variável. O construto Satisfação dos Egressos de cursos superiores na modalidade a distância atingiu a média 8,18, sendo a variável S2 (estou satisfeito com minha decisão de estudar a distância) com a maior média atribuída pelos egressos, média 8,42, a menor média foi a variável S6 (o aprendizado obtido no curso possibilitou o meu acesso ao mercado de trabalho) 7,68. As demais variáveis possibilitam entender que os egressos estão satisfeitos com o ensino a distância, fato este que demonstra que as instituições de ensino em que a amostra pesquisa concluiu que os cursos superiores na modalidade a distância empenharam-se em satisfazer as necessidades dos seus alunos. A mediana apresentou os valores 9,00 e 10,00, o desvio padrão oscilou entre 2,53 (S1) e 3,01 (S6). Os resultados obtidos a partir do cálculo da média para cada um dos constructos:

Qualidade Percebida e Satisfação do Egresso estão apresentados de forma resumida na Tabela 8.

Considerações Finais

O construto Qualidade Percebida é composto por cinco dimensões, sendo a primeira a Qualidade da Metodologia demonstrou que, segundo a avaliação dos egressos, a metodologia apresentada atendeu as necessidades, foi possível entender a importância de cada disciplina e as atividades propostas foram úteis para gerar conhecimento. Considerando o construto Qualidade do Material Didático, foi possível identificar que as referências bibliográficas eram atuais, a linguagem do material didático era de fácil compreensão e os materiais didáticos oferecidos pelos instrutores eram de boa qualidade. No construto Qualidade dos Instrutores, foi possível identificar que os instrutores demonstraram conhecimento dos conteúdos apresentados, preocupação em auxiliar os alunos, capacidade de despertar o interesse nos alunos, atendimento com rapidez aos questionamentos com a valorização em relação à participação dos alunos nos grupos de discussão e nas atividades. Em relação ao construto Qualidade da Estrutura ficou evidente que as ferramentas disponibilizadas no ambiente virtual eram de fácil acesso, os recursos de multimídia eram de boa qualidade e quando necessário houve o apoio do suporte técnico. O construto Qualidade da Coordenação, demonstrou que a coordenação do curso demonstrou atenção pelos alunos, atendeu as solicitações com agilidade, demonstrou-se acessível aos alunos, o tempo de resposta aos questionamentos levantados pelos alunos foi dentro do prazo determinado. Neste sentido, a pesquisa revelou que as IES nas quais os egressos cursaram a graduação a distância tornaram possível que a qualidade dos serviços educacionais fosse percebida.

No construto Satisfação, ficou evidente que, segundo a amostra pesquisada, a opção de estudar a distância foi uma boa escolha, a experiência foi agradável, atendeu as expectativas e possibilitou o acesso ao mercado de trabalho. A evolução e a oferta da Educação a Distância favorecem a competitividade entre as instituições de ensino, fato que prescinde da avaliação dos resultados dos cursos segundo a percepção dos alunos, pois estes são os consumidores dos serviços educacionais e poderão expressar positiva ou negativamente as experiências relacionadas ao aprendizado do curso. A presente pesquisa demonstrou que a amostra se demonstra satisfeita com os cursos a distância. Entende-se, no entanto, que a Educação a Distância tem seu crescimento a cada ano, devido ao fato de ser um ensino inclusivo que permite que aqueles que por falta de tempo, por dificuldades de locomoção, ou ainda por não poder dispender altos valores financeiros buscam na EaD oportunidades para aquisição de conhecimento e consequentemente maior empregabilidade do mercado de trabalho, é portanto uma forma de transportar as fronteiras entre as dificuldades e a vontade de adquirir conhecimento. Neste sentido, se faz necessária a implementação de políticas públicas em parceria com as instituições de ensino superior com o intuito de mudar a percepção social de que a Educação a Distância não tem a mesma eficácia do ensino presencial, a implementação de diretrizes direcionadas para a EaD poderão contribuir para gerar credibilidade e fomentar a oferta de cursos na modalidade a distância.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED. (2018). Censo EaD 2017. Disponível em: <https://url.gratis/WWns7>. Acesso em 26 de mai. 2020.
- BRASIL. Decreto n. 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei n. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <https://url.gratis/t8iRc>. Acesso em 23 mai. 2020.
- CENSO EAD BR. (2018) Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil 2017. Editora InterSaberes. Curitiba PR.

- FACÓ, M. A essência do marketing educacional. In: COLOMBO, Sonia S. (Org.). (2005). Marketing educacional em ação: estratégias e ferramentas. Porto Alegre: Artmed.
- GIL, A.C. (2017) Como Elaborar Projetos de Pesquisa. São Paulo: Atlas;
- HAMID, F. S.; YIP, N. Service quality in distance education using the Grönroos model (2016). *The Social Sciences*, v. 11, n. 6, p. 7199-7205.
- HODGE, D. R., GILLESPIE, D. F. Phrase completion: An alternative to Likert scales. (2003) *Social Work Research*, v. 27, n. 1, p. 45-55.
- KOTLER, P.; FOX, K. (1994). Marketing estratégico para Instituições educacionais. São Paulo: Atlas.
- KOTLER, P.; KELLER, K.L. (2006). Administração de Marketing. São Paulo: Pearson Pratices Hall.
- LOVELOCK, C. WRIGHT, L. (2001) Serviços, marketing e gestão. São Paulo: Saraiva.
- MANTOVANI, D. M. (2012). Distance education on the stakeholders' perspectives: student's, instructor's and administrator's perception. Tese de doutorado. Universidade de São Paulo, Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade. Programa de Pós-Graduação em Economia e Negócios. São Paulo, 287 f.
- SANCHEZ, F. Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEAD). (2008). São Paulo: Instituto Monitor.
- SARQUIS, A. B; HÜBBE, C. B. B.; SOARES, J.C.; TONDOLO, V. A. G; TONDOLO, R. R. P. (2018). A avaliação da qualidade percebida do serviço de educação à distância: teste de avaliação de escala no Brasil. *Revista Gestão Universitária da América Latina*, v. 11, n. 3, p. 305-328.
