

PERCEPÇÕES DE ESTUDANTES SOBRE COMPONENTES CURRICULARES OFERTADOS A DISTÂNCIA EM CURSOS PRESENCIAIS

STUDENT PERCEPTIONS ABOUT CURRICULAR COMPONENTS BY DISTANCE LEARNING IN PRESENTIAL COURSES

Sandra Mara Bragagnolo¹

<https://orcid.org/0000-0002-1001-8541>

Joel Haroldo Baade²

<https://orcid.org/0000-0001-7353-6648>

André Lucas Bueno³

<https://orcid.org/0009-0007-2875-6554>

Recebido em: 30 out. 2023.

Aceito em: 18 dez. 2023.

RESUMO

Este trabalho de pesquisa ocupa-se das percepções de acadêmicos dos cursos presenciais de Administração e Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior do meio-oeste catarinense sobre os componentes curriculares desenvolvidos na modalidade a distância. A pesquisa é de natureza quali-quantitativa, do tipo descritiva a partir de levantamento com aplicação de questionário e entrevista semiestruturada. Os resultados apontam que a organização da Educação a Distância é constituída de forma organizada e coerente, apresentando avanços ao longo de sua existência na instituição em estudo. Dos 122 estudantes que participaram, 80 são do curso de Administração e 42 de Ciências Contábeis entre a 2ª e a 8ª fase, com idade entre 17 e 25 anos (81,9%), do gênero feminino (56,6%); masculino (42,6%) e 0,8% preferiram não se identificar. Esses estudantes têm avaliação positiva da organização do setor de EaD (76,45%), e avaliam bem (72,10%), também, os materiais base de seus estudos, assim como as avaliações (64,8%) e a atuação dos professores é avaliada como satisfatória por 65,87% dos estudantes. Os percentuais de avaliação positiva se reduzem quando os mesmos estudantes avaliam sua postura, resultando em percepção positiva de 54,35%. As percepções são predominantemente positivas, mas a neutralidade chama a atenção para a necessidade de ações pontuais, como pesquisas a cada final de componente curricular para verificar o desempenho do professor, a qualidade do material, entre outras variáveis importantes para o processo de ensino e aprendizagem.

¹ Mestra. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP. E-mail: sandra.mara612@gmail.com.

² Doutor. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP. E-mail: baadejoel@uniarp.edu.br.

³ Graduado. Universidade Alto Vale do Rio do Peixe – UNIARP. E-mail: buenoandre63@gmail.com.

Palavras-chave: Educação a Distância – EaD. Pesquisa de satisfação. Graduação. Administração. Ciências Contábeis.

ABSTRACT

This research study focuses on the perceptions of students from face-to-face Administration and Accounting courses at a higher education institution in the Midwest of Santa Catarina, Brazil, regarding distance learning curricular components. The research is of a qualitative-quantitative nature, descriptive in type, based on a survey using a questionnaire and semi-structured interviews. The results indicate that the organization of Distance Learning is systematically and coherently developed, showing advancements throughout its existence in the institution under study. Out of the 122 participating students, 80 are enrolled in the Administration course, and 42 in Accounting, between the 2nd and the 8th semester, aged between 17 and 25 years old (81.9%), 56.6% females; 42.6% males and 0.8% preferred not to identify themselves. These students have a positive assessment of the organization of the Distance Learning sector (76.45%) and evaluate well (72.10%) also the study material, as well as the tests (64.8%), and the performance of teachers is rated as satisfactory by 65.87% of students. Positive evaluation percentages decrease when the same students assess their own performance, resulting in a positive perception of 54.35%. Perceptions are predominantly positive, but neutrality draws attention to the need for specific actions, such as conducting surveys at the end of each curricular component to assess teacher's performance, material quality, and other variables important for the teaching and learning process.

Keywords: Distance Learning – DL. Satisfaction survey. Graduation. Administration. Accounting Sciences.

INTRODUÇÃO

A modalidade de ensino não presencial é definida como Educação a Distância – EaD, a qual se beneficia de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação – TDIC para a troca de informações entre partes, próprias para o desenvolvimento educacional (MORAES; ARAÚJO, 2021).

O surgimento das mídias sociais transformou muito as dinâmicas dos relacionamentos. As organizações utilizam da tecnologia para parametrizar e recolher dados para desenvolver métodos de ação mais eficientes para as demandas de relacionamento na era digital (CARDOSO; SILVA, 2020).

Conhecer as percepções do usuário do serviço que se presta e tratar seu problema como problema da organização contribui para sua satisfação. A busca pela satisfação é fundamental para o sucesso contínuo de uma organização e a resolução

de problemas torna-se mais eficiente quando se percebe que a organização promove, inerentemente, um serviço de qualidade (MORAIS, 2020).

As mudanças dos parâmetros globais transformaram as perspectivas econômicas e sociais das organizações. Diante dessa turbulência, formulou-se o objetivo de melhorar os indicadores de qualidade na prestação de serviços. O produto das organizações de trabalho e os fatores que o cercam afetam diretamente a qualidade do serviço e, portanto, seu relacionamento com o consumidor final (DAMASCENO et al., 2021).

A modalidade a distância torna os acadêmicos mais autônomos, a aprendizagem se torna compartilhada; e a relação entre aluno e tutor, dinâmica, sendo que a proatividade do acadêmico é essencial para o desenvolvimento de competências de aprendizagem (MORAES; ARAÚJO, 2021).

A problemática que norteia esse trabalho está voltada a elucidar quais as percepções que estudantes dos cursos de Administração e de Ciências Contábeis presenciais de uma Instituição de Ensino Superior – IES do meio-oeste catarinense têm sobre componentes curriculares desenvolvidos a distância em seus cursos.

Assim, essa pesquisa tem por objetivo geral: analisar as percepções de estudantes de cursos de Administração e de Ciências Contábeis presenciais de uma Instituição de Ensino Superior sobre componentes curriculares desenvolvidos a distância. Para o alcance desse objetivo, destacam-se as seguintes ações de pesquisa: caracterizar a o processo de oferta dos componentes curriculares a distância na IES em estudo; analisar percepções sobre os componentes curriculares a distância; e elaborar diagnóstico a partir das percepções dos estudantes.

A pesquisa, de abordagem qualitativa e quantitativa, do tipo descritiva e exploratória, caracteriza-se como estudo de caso realizado nos cursos de Administração e Ciências Contábeis de uma instituição de ensino superior do meio-oeste catarinense. Utilizou-se de entrevista semiestruturada para a coleta de dados qualitativos; e, para os dados quantitativos, aplicou-se questionário entre os dias 27 de setembro e 11 de outubro de 2022 a 122 estudantes, sendo 80 do curso de Administração e 42 do curso de Ciências Contábeis.

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

As tecnologias de informação e comunicação evoluíram em muito durante a década de 2010 com a evolução apresentada nas relações sociais, culturais e econômicas. No campo educacional não foi diferente, houve avanço na integração das instituições de ensino com a população. Neste cenário, o compartilhamento de informações e dados de estudos, por exemplo, artigos científicos, tiveram alcances nunca vistos na história (MORAES; ARAÚJO, 2021).

Nesse sentido, o ensino a distância também teve avanço, tornando-se opção de escolha por pessoas que querem ingressar e concluir um curso em nível superior. Houve, conseqüentemente, o surgimento do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, como ferramenta de auxílio ao ensino, não somente em cursos a distância, mas, também, em cursos presenciais em instituições de ensino superior (MORAES; ARAÚJO, 2021).

Simplificando, o AVA é uma plataforma de mídia digital amplamente empregada para auxiliar o ensino, vem se tornando mais comum a utilização, devido à alta procura de cursos na modalidade on-line. É definido como uma plataforma, em que o aluno interage com o professor, colegas de turma e com o conteúdo da disciplina de forma on-line (SILVA, 2021).

Segundo o Art. 1º do Decreto Nº 9.057, de 25 de maio de 2017,

considera-se educação a distância a modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorra com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com pessoal qualificado, com políticas de acesso, com acompanhamento e avaliação compatíveis, entre outros, e desenvolva atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2017, p. 1).

As mudanças e as transformações tecnológicas modificaram a forma como “ensinar”, sendo assim, o termo Tecnologia da Informação (TI) vem, cada vez mais, ganhando destaque nas academias em todo mundo. A forma de comunicar também se modificou; e a expressão Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação – TIDC surgiu para explicar os relacionamentos entre as pessoas em um ambiente virtual (MOREIRA, 2021).

Além das competências acadêmicas, nessa modalidade de ensino, os alunos também, fundamentalmente, desenvolvem e/ou aprimoram a autonomia. Partindo desse pressuposto, os alunos têm a oportunidade de reconhecer suas características individuais de aprendizagem, pois desenvolvem a auto-observação, descobrem a melhor forma de produzir e qual é o potencial e a maneira de rendimento pessoal, destacando suas habilidades, concepções e atitudes que fazem parte do processo de estudo (MORAES; ARAÚJO, 2021).

O perfil e as habilidades técnicas dos alunos também afetam os resultados de aprendizagem no ensino a distância, pois, por exemplo, alunos com menor conhecimento em informática tendem a ter maior dificuldade em manusear as ferramentas e interfaces do AVA. Com isso, seu aprendizado será prejudicado em relação aos que estão mais familiarizados com a ferramenta (MOREIRA, 2021).

A tecnologia da educação a distância é conhecida como ativa, com a transferência da organização e a definição de metas para o aluno. O ensino pedagógico também se torna mais ativo devido a que necessita que o aluno esteja em sinergia para atingir o objetivo de aprendizagem, resultando na relação de negociação e colaboração para a realização de tarefas e opiniões sobre melhorias (MORAES; ARAÚJO, 2021).

Um dos principais aspectos do ensino a distância é a flexibilização de horários, devido a que quem organiza os horários é o acadêmico, utilizando aparelhos (comumente computadores), utilização de bibliotecas virtuais e acompanhamento do tutor on-line (MOREIRA, 2021).

Uma das principais e desafiadoras características que diferencia a educação presencial da a distância é a falta de aproximação entre professores e alunos, mas esta última permite a organização de grupos de estudos por professores/tutores em diversas atividades organizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (MOREIRA, 2021).

A utilização das tecnologias cada vez se torna mais comum nas instituições de ensino, principalmente durante e pós-pandemia, essas instituições vêm utilizando o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA como plataforma de apoio de aprendizagem para o desenvolvimento educacional. Os ambientes de aprendizagem surgiram como

forma de apoio e desenvolvimento educacional através de uma ideia de autonomia maior para os acadêmicos (SILVA, 2021).

A Educação a Distância utiliza-se da internet como ferramenta principal, diante de suas características únicas, que são, por exemplo, flexibilidade de tempo, custo acessível, e acesso em qualquer lugar. Assim, professores e alunos cada vez mais utilizam a EaD (MEYER; MONT´AVERNE, 2021).

A principal característica do ambiente virtual é a integração de mais de um recurso linguístico, tais como: visão, som, linguagem, animação, pode-se dizer que é multimodal, integrando a nova interface de comunicação e linguagem. O AVA pode ser entendido como um espaço em que são coletados diversos recursos técnicos, voltados a viabilizar a educação a distância, o apoio à aprendizagem, o aprendizado, refletindo o modelo educacional para o qual o ambiente se destina e como a educação a distância é alcançada (MEYER; MONT´AVERNE, 2021).

O ambiente virtual permite participar e desenvolver uma série de atividades de interesse docente, através da prática da comunicação científica, como a produção de textos em língua estrangeira, a coautoria e a publicação de resultados de investigação, o que contribui para uma formação avançada (SILVA, 2021).

Compreender e dispor de tempo para dominar as ferramentas técnicas, percebendo que elas colaboram, e não atrapalham, é essencial para uma exploração pedagógica ampla e específica na prática docente e para o interesse em fazer parte de um currículo de formação. É preciso preparar os alunos para focar no aprendizado e colaborar em seu desenvolvimento, resultando em aprendizado compartilhado, com flexibilidade de estudar e compartilhar materiais (SILVA, 2021).

O *Moodle* é um software livre, gratuito, com acesso ao código-fonte, permitindo modificações para atender necessidades específicas. Permite uso, cópia, modificação e redistribuição, podendo ser baixado, utilizado e/ou modificado, o que garante maior acessibilidade ao software. O sistema é conhecido pela sua adaptabilidade sem custos de aquisição ou licenciamento (MEYER; MONT´AVERNE, 2021).

No Brasil e no mundo, o número de usuários que utilizam o Moodle está crescendo a cada dia e fortalecendo sua comunidade. O sistema suporta mais de 75 idiomas. Os downloads e usuários cresceram nas áreas de humanidades, ciências e

educação, e agora, em sua versão 3.8, possui mais de 104.000 sites cadastrados em 232 países (MEYER; MONT'AVERNE, 2021).

Os fóruns de discussão do AVA são comuns, pois permitem aos acadêmicos serem mais proativos. O método de participação principal é o uso da escrita, o que dificulta, em alguns casos, o entendimento do professor orientador em saber se o acadêmico está entendendo ou não o conteúdo (BURCI et al., 2020).

A educação a distância permite às instituições de ensino mais flexibilidade na escolha de recursos. O AVA tem sido utilizado por instituições de ensino em diferentes estágios e níveis para organizar cursos, disciplinas e interações (BURCI et al., 2020).

MATERIAL E MÉTODOS

A natureza do presente artigo é qualitativa e quantitativa, utilizando-se de tipologia descritiva, exploratória, caracterizando-se como estudo de caso. Para a coleta dos dados qualitativos, foi aplicada entrevista semiestruturada junto à coordenadora do setor de Educação a Distância da universidade em estudo; e para os dados quantitativos, aplicou-se uma pesquisa de levantamento, a partir de questionário impresso para avaliar as percepções dos acadêmicos sobre os componentes desenvolvidos a distância na Instituição em estudo.

A presente pesquisa foi aplicada em uma instituição de ensino superior do meio-oeste catarinense. O universo são os cursos de Administração, excluindo-se os estudantes de 1ª fase; e Ciências Contábeis, excluindo-se os alunos de 1ª e 2ª fases, matriculados em componentes ofertados na modalidade a distância. Foram excluídos acadêmicos de primeira fase dos respectivos cursos devido a que os mesmos não concluíram um semestre utilizando o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, não tendo experiência mínima para registrar suas percepções.

Quanto à amostra, foram coletadas, entre os dias 27 de setembro e 11 de outubro de 2022, as respostas de 122 estudantes, sendo 80 do curso de Administração e 42 do curso de Ciências Contábeis, distribuídos em diferentes fases, conforme Tabela 1. Quanto aos procedimentos éticos, os estudantes participantes foram orientados a que não se identificassem nos questionários e que, caso se

sentissem desconfortáveis, poderiam desistir do preenchimento e da entrega do questionário para a composição do banco de dados da pesquisa.

Tabela 1 – Fases em que os estudantes estão matriculados

FASE	PERCENTUAL
2ª fase	27,8%
4ª fase	22,1%
6ª fase	22,2%
8ª fase	27,9%
Total	100%

Fonte: Dados da Pesquisa (2022)

A parametrização para a pesquisa é a Escala de Likert, que foi utilizada para avaliar, em cinco níveis, o grau de satisfação dos acadêmicos, sendo que:

- (1) Concordo plenamente e (2) Tendo a concordar: indicam percepção positiva;
- (3) Não concordo nem discordo / Não se aplica: Indica percepção de neutralidade; e
- (4) Tendo a discordar; (5) Discordo totalmente: Indicam percepção negativa.

Os respondentes atribuíram essa escala de pontuação para cada variável sobre sua percepção, escolhendo um número conforme o grau de percepção percebida.

As duas últimas perguntas são diferentes das outras a questão “E, para finalizar, responda: Para fazer as aulas a distância, você usa, predominantemente: (1) Celular; (2) Notebook pessoal; (3) Computador da empresa em que trabalho; (4) Computador emprestado; (5) Computadores da IES.

Outra questão de caráter não obrigatório é um espaço reservado para opiniões dos acadêmicos sobre o EaD e também serve como espaço para opinar sobre a pesquisa.

RESULTADOS E DICUSSÕES

Investigou-se a forma como se dá o processo de oferta dos componentes a distância de uma Universidade do meio-oeste catarinense. Para isso, aplicou-se entrevista semiestruturada com a coordenadora do setor de Educação a Distância da

Instituição de Ensino Superior – IES em estudo. A partir dos dados coletados, informa-se que os componentes a distância são de 60 ou de 30 horas; alguns são de núcleo comum, ou seja, vários cursos superiores da IES os ofertam; e outros são específicos de cada curso.

Os componentes de núcleo comum são: Metodologia Científica e Tecnológica; Ética e Pensamento Crítico; Comunicação e Expressão; e Sociologia. Há, ainda, alguns componentes que são de núcleo comum na área dos cursos de Administração e Ciências Contábeis, as Ciências Sociais Aplicadas: Gestão de Projetos, Plano de Negócios e Sistemas de Apoio à Decisão.

Segundo a responsável pelo setor de EaD, para a formatação das disciplinas no AVA, o primeiro passo é o recebimento das demandas dos coordenadores sobre a necessidade que têm no curso. Os coordenadores enviam as sugestões de professores para organizarem o componente no AVA, a partir da ementa. Utiliza-se do AVA que se destacam, “entre as mídias atuais por possibilitarem aprendizagem colaborativa, interatividade e diferentes formas de aprendizagem mediante a diversificação de representações de um mesmo conteúdo” (LACERDA; SILVA, 2015, p. 322).

Para o desenvolvimento dos componentes, é utilizado um template aprovado por uma equipe multidisciplinar (composta profissionais de várias áreas), que define o padrão que cada aula deve ter: conteúdo teórico, videoaula, exercícios de passagem (para liberar essa atividade o(a) aluno(a) deve ter aproveitamento de 100 por cento, para liberar a próxima etapa), e atividade avaliativa. Para a elaboração do material, os docentes são orientados a utilizarem linguagem dialógica de modo a facilitar a apropriação dos conteúdos por parte dos discentes.

É fato que as pessoas aprendem de diferentes formas de acordo com a fase de desenvolvimento em que se encontra. Assim, faz sentido levar em conta especificidades do conteúdo e definir os recursos didáticos e tecnológicos adequados aos objetivos de aprendizagem, bem como a linguagem que estabelecerá a comunicação efetiva. Assim, também, acontece com a forma como os conteúdos serão apresentados e disponibilizados, o que inclui padrões de estética (LACERDA; SILVA, 2015).

Os exercícios de passagem têm objetivos de compreensão, o(a) estudante precisa, ainda, registrar a leitura dos conteúdos para liberar a próxima etapa, isso é obrigatório em cada aula, e o professor tem liberdade de adicionar mais materiais e arquivos.

Um componente curricular de 60 horas tem oito aulas em dois blocos, cada um com quatro aulas e uma avaliação on-line. O professor conteudista, para as duas avaliações on-line, elabora um banco de questões com, no mínimo, 20 questões. Se for um componente com 30 horas, diminui para dois blocos com três aulas e uma avaliação on-line cada. Depois acontece a avaliação presencial.

Depois de desenvolvido pelo professor, o material é passado para a equipe multidisciplinar, para avaliação em pares e vai para a homologação do coordenador. Depois desta etapa, é ofertada para os(as) alunos(as). Para que o componente chegue aos estudantes, o coordenador indica um professor tutor para o acompanhamento. Esse professor fica responsável por tirar dúvidas e, caso julgue necessário, acrescentar mais conteúdo. O papel principal desse professor é instigar os alunos para participarem e fazer correção dos exercícios avaliativos.

Muitas vezes o professor que formata o componente também assume o papel de professor tutor, mas isso não é regra. Há um setor chamado Suporte EaD, que acompanha a evolução das atividades e dá retorno para o coordenador sobre a atuação dos estudantes e do professor, que deve enviar a correção das atividades até em no máximo 48 horas. O professor tutor é responsável por, no mínimo, três webconferências, uma na primeira avaliação on-line; outra na segunda; e uma terceira, na avaliação final, fazendo a revisão de todo o conteúdo da prova.

Há, de acordo com a coordenadora da EaD, um encontro inicial com os estudantes, feito pela equipe técnica, com o objetivo de apresentar a plataforma e a construção das disciplinas. Esse é o momento em que se destaca a importância das atividades avaliativas, de se cumprir o calendário de acordo com o cronograma disponibilizado. Ainda, se esclarecem os critérios de avaliação e os pesos de nota que são atribuídos a cada etapa avaliativa.

O setor de suporte mantém grupos de *WhatsApp*, canal pelo qual são mandadas, semanalmente, mensagens para lembrar os acadêmicos sobre prazos. O principal

canal do suporte é o grupo de *WhatsApp*, mas, há, ainda, o tira-dúvidas dentro do AVA e o e-mail para contato. Por esses canais são reportados variados assuntos, tanto os relacionados aos conteúdos como os que se referem às funcionalidades da plataforma.

Ainda de acordo com a coordenadora, quanto à avaliação da produtividade e aceitação, normalmente, os alunos que se matriculam em cursos de regime presencial não aceitam muito bem a EaD, pois optam pelo presencial justamente porque não gostam de estudar a distância. O suporte tem a preocupação com alunos com perfil menos autônomo e não muito dedicado, por isso há formas de instigar e lembrar a execução dos exercícios.

Participaram dessa pesquisa 122 estudantes, sendo 80 do curso de Administração e 42 do curso de Ciências Contábeis. Para conhecer o público-alvo, elaboraram-se questões de modo a revelar o perfil do respondente, sendo pessoas com idade entre 17 e 25 anos (81,9%), conforme Tabela 2.

Tabela 1 – Idade

Idade	Porcentagem
17 a 20 anos	35,20%
21 a 25 anos	46,70%
26 a 30 anos	14,80%
31 a 40 anos	1,70%
mais de 41 anos	1,60%
Total	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Quanto ao gênero, 56,6% das pessoas são do gênero feminino; 42,6% são do masculino; enquanto 0,8% das pessoas prefeririam não informar seu gênero. A partir dos dados coletados, pode-se definir os respondentes como estudantes do gênero feminino (56,6%) e masculino (42,6%). Todos são estudantes regularmente matriculados nos cursos de Ciências Contábeis e Administração da instituição em estudo, entre a 2ª e a 8ª fase, com idade entre 17 e 25 anos (81,9%), predominantemente.

Para análise das percepções dos estudantes sobre os componentes curriculares desenvolvidos a distância, foram feitos agrupamentos em áreas: Organização; Conteúdo disponibilizado para estudo; Considerações sobre os componentes

escolhidos para serem a distância; Formas de Avaliação; Atuação dos professores; Postura dos acadêmicos; Condições físicas; Postura dos Acadêmicos; Atuação do Suporte e Aprendizagem.

Apresentam-se, na Tabela 3, os dados coletados sobre as percepções dos estudantes sobre a organização do setor de Educação a Distância – EaD da IES em estudo.

Tabela 3 – Organização da EaD

Indicadores	Concordo Plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Discordo totalmente	Total
Considero o AVA intuitivo.	37,7%	45,9%	9,0%	6,6%	0,80%	100%
O encontro inicial é adequado.	32,80%	31,10%	21,30%	9,00%	5,80%	100%
É bom atividades disponíveis por uma semana.	60,70%	17,20%	11,50%	4,90%	5,70%	100%
O grupo de WhatsApp é importante.	56,60%	23,80%	13,10%	2,50%	4,00%	100%
MÉDIA	46,95%	29,50%	13,73%	5,75%	4,08%	100%
PERCEPÇÃO	76,45% POSITIVA		13,73% NEUTRA		9,83% NEGATIVA	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022).

Verifica-se percepção positiva de 76,45% dos estudantes respondentes sobre a organização. Como a coordenadora do setor menciona, a educação a distância já foi alvo de resistência por parte dos estudantes da instituição em estudo, segundo ela, com a experiência vivida na pandemia, essa resistência diminuiu e os dados da Tabela 3 confirmam o predomínio da percepção positiva.

No indicador sobre o AVA ser intuitivo, 83,6% dos acadêmicos têm percepções positivas; 9% manifesta-se neutra; e 7,4% têm percepção negativa. Um ambiente intuitivo é fundamental para que os estudantes possam evoluir em seus estudos. Assim, sugere-se a aplicação de uma pesquisa específica sobre essa temática, para identificar especificamente em que aspectos os estudantes neutros e com percepção negativa estão tendo dificuldade. Lacerda e Silva (2015) destacam a importância de o ambiente de aprendizagem estar organizado de maneira que facilite a interatividade com o sistema e que a navegação seja simplificada.

Sobre se o encontro inicial é adequado, 63,9% têm percepções positivas. Chama a atenção que 21,3% dos acadêmicos não concordam e nem discordam, talvez porque conseguem encontrar tudo o que precisam no AVA, o que dispensa as orientações repassadas nesse encontro inicial. Além disso, como o ambiente é o mesmo para todos os componentes, os alunos, uma vez ambientados, desistem de sentir necessidade de participarem desse momento. Sugere-se que o setor torne essa característica mais valorizada, até porque há 14,8% das pessoas com percepções negativas, indicador que não pode ser ignorado.

Sobre as atividades ficarem disponíveis por uma semana, 77,9% avaliam positivamente. Há 11,50% de percepção neutra e 10,6% de percepção negativa, por isso, sugere-se ações de conscientização sobre por que os prazos precisam ser respeitados.

Sobre a importância do grupo de WhatsApp, há percepção positiva para 80,4%; 13,1% das pessoas estão em posição neutra; e 6,5% estão com percepções negativas. Confirma-se a importância de disponibilizar um canal de contato entre o setor de Educação a Distância e os estudantes, especialmente pelo fato de os estudantes precisarem tirar dúvidas pontuais sobre o funcionamento da plataforma ou sobre alguma inconsistência eventualmente encontrada.

Na Tabela 4 são apresentados dados sobre as percepções dos estudantes sobre o material disponibilizado para estudo no Ambiente Virtual de Avaliação.

Tablra 4 – Material disponibilizado para estudo

Indicadores	Concordo Plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Discordo totalmente	Total
Materiais de leitura de qualidade e suficientes	38,50%	33,60%	15,60%	6,60%	5,70%	100%
Materiais adicionais de qualidade e suficientes	36,90%	35,20%	14,80%	9,80%	3,30%	100%
MÉDIA	37,70%	34,40%	15,20%	8,20%	4,50%	100%
TOTAL GERAL	72,10% POSITIVA		15,20% NEUTRA		12,70% NEGATIVA	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A qualidade dos materiais disponibilizados para o processo de ensino e aprendizagem tem importância fundamental para que os acadêmicos desenvolvam competências sobre o conteúdo apresentado. Atender com qualidade a essa demanda significa superar expectativas, estreitar relacionamentos, fidelizar e tornar os usuários promotores de um serviço (MORAIS, 2020).

Novas ferramentas tecnológicas e suas difusões vêm sendo oportunidades para enriquecer a experiência de aprendizado para o professor, para mitigar as limitações que surgem no processo de construção de observações metodológicas inteligentes e significativas (SILVA, 2021).

Na Tabela 4, quanto aos materiais, há 72,1% dos respondentes que os avaliam de forma positiva. Os 15,6% que não concordam nem discordam podem ser mobilizados, ao final de cada etapa, a avaliarem com rigor esse indicador. O setor de EaD pode solicitar essa avaliação a cada fim de componente curricular ofertado a distância, de modo a tornar o estudante consciente da importância da qualidade do material que, segundo a coordenadora, passa por criteriosa escolha e validação. Isso torna-se ainda mais importante quando se identificam 12,3% que avaliam o material negativamente.

Quanto ao material de leitura obrigatória, 72,1% das pessoas o avaliam de forma positiva; 15,6% estão neutros; e 12,3% das pessoas têm avaliações negativas. Uma proposta de solução pode ser um questionário no final do semestre, buscando levantar pontos necessários para melhorias.

Já sobre os materiais adicionais, 72,1% das pessoas têm percepções positivas quanto à qualidade e suficiência; 14,8% estão em posição de neutralidade; e 13,1% estão com percepções negativas. Da mesma forma que para o material de leitura obrigatória, sugere-se que o setor solicite uma avaliação ao final de componente. Ações como essa darão a possibilidade de identificar de maneira pontual quais são os componentes que precisam de ajustes, revisão ou substituição.

As instituições de ensino podem introduzir a oferta de carga horária na modalidade de EaD na organização pedagógica e curricular de seus cursos de graduação presenciais, até o limite de 40% da carga horária total do curso (BRASIL, MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2019). Os componentes escolhidos na instituição em

estudo para serem ofertados a distância também passaram pela avaliação dos estudantes (Tabela 5).

Tabela 5 – Considerações sobre os componentes escolhidos para serem a distância

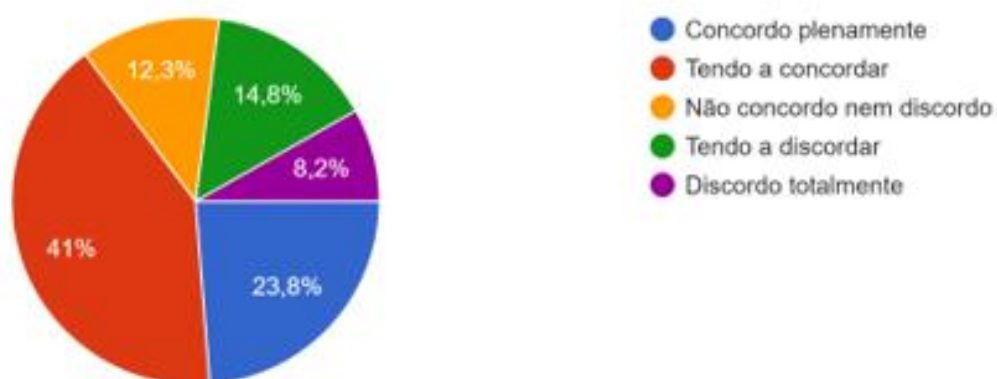
Indicadores	Concordo plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Discordo totalmente	Total
Componentes são de qualidade e suficientes.	36,90%	30,30%	13,10%	8,20%	11,50%	100%
É bom todo semestre ter componentes EaD	44,30%	26,20%	10,70%	9,00%	9,80%	100%
MÉDIA	40,60%	28,25%	11,90%	8,60%	10,65%	100%
TOTAL GERAL	68,85%	11,90%	19,25%	POSITIVA	NEUTRA	NEGATIVA
						100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na Tabela 5, verifica-se que 68,85% das pessoas, de forma geral, têm percepção positiva sobre os componentes eleitos para acontecerem a distância; 11,9% têm percepção neutra; e 19,25% tendem para percepção negativa. Sobre todo semestre ter um componente a distância, 70,5% das pessoas têm percepção positiva; 10,7% estão em posição de neutralidade; e 19,25% têm percepção negativa.

Levando-se em consideração que seria esperado encontrar resistência por parte dos estudantes para o ensino a distância, os indicadores podem ser considerados positivos. Talvez a IES em estudo poderia esclarecer aos estudantes, no encontro inicial, a necessidade dessa adequação, haja vista a carga horária mínima exigida pelo Ministério da Educação para o funcionamento de cada curso e o prazo para se formarem.

Uma avaliação de conhecimento deve ser feita de forma a que realmente traga resultado para a aprendizagem. A forma como é planejada e executada uma avaliação deve ser focada no sentido de procurar saber se os resultados são verdadeiros para os objetivos propostos pelos avaliadores (MINEIRO, 2020). A Figura 1 apresenta as percepções dos estudantes sobre as formas de avaliação dos componentes de 60 horas ofertados a distância para os estudantes dos cursos em estudo, lembrando que são três etapas avaliativas, sendo que a primeira e a segunda se assemelham no sentido de incluírem uma avaliação on-line e quatro atividades avaliativas; e a terceira é constituída pela nota da prova presencial, realizada de acordo com o calendário acadêmico.

Figura 1 - Formas de avaliação

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Verifica-se que o indicador de percepção positiva é de 64,8%; 12,3% não concordam e nem discordam; e a média de indicadores negativos é de 23%. O indicador de neutralidade, especialmente, requer atenção, pois esses estudantes podem ser trazidos para a percepção positiva com, por exemplo, a aplicação de pesquisa específica sobre a avaliação, de modo a verificar possíveis pontos de insatisfação que possam ser adequados pela IES.

A comunicação entre professores e acadêmicos é essencial para que haja a produção de conhecimento, então, analisar as percepções dos acadêmicos sobre esta relação é de vital importância para o desenvolvimento do método de aprendizagem (Burci et al., 2020). A Tabela 6 contém dados sobre como os estudantes avaliam a atuação dos professores no ambiente virtual de aprendizagem.

Tabela 6 – Atuação dos professores

Indicadores	Concordo plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Discordo totalmente	Total
As devolutivas são esclarecedoras.	27,90%	36,10%	19,70%	9,80%	6,50%	100%
O AVA extrai o máximo do potencial.	30,30%	31,10%	19,70%	10,70%	8,20%	100%
Domínio sobre conteúdos.	32%	40,20%	19,70%	4,90%	3,20%	100%
MÉDIA	30,07%	35,80%	19,70%	8,47%	5,97%	100%
TOTAL GERAL	65,87% POSITIVA		19,70% NEUTRA	14,43% NEGATIVA		100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A tecnologia da EaD é conhecida como ativa, pois há a transferência da organização e definição de metas para o aluno. O ensino também se torna mais ativo devido a que necessita que o aluno esteja em sinergia para atingir o objetivo de aprendizagem, resultando na relação de negociação e colaboração para a realização de tarefas e opiniões sobre melhorias (MORAES; ARAÚJO, 2021). Na Taberla 6, que trata da avaliação dos professores, verifica-se que 65,87% das pessoas os avaliam positivamente; 19,7% estão neutros; e 14,43% registram percepção negativa.

A partir dos dados sobre se as devolutivas são esclarecedoras, sugere-se que o setor de Suporte acompanhe o desempenho dos professores e os que forem considerados com inconsistências em suas práticas, pelos estudantes, recebam orientação para melhorarem suas metodologias e devolutivas.

Quanto à utilização do AVA extrair o máximo do potencial e sobre o domínio sobre conteúdos, sugere-se uma revisão dos métodos de trabalho, buscando soluções em conjunto com professores, acadêmicos e o suporte para buscarem soluções efetivas. Como a efetividade da educação a distância inclui também o envolvimento, a postura e a autonomia dos estudantes, levantaram-se percepções sobre a postura dos acadêmicos (Tabela 7) durante o processo de aprendizagem.

Tabela 7 - Postura dos acadêmicos

Indicadores	Concordo plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Discordo totalmente	Total
Não há diferenças entre ensino presencial e EaD para bom aluno.	17,20%	34,40%	10,70%	16,40%	21,30%	100%
Faço boa gestão do meu tempo.	27,00%	30,30%	14,80%	13,10%	14,80%	100%
Minha dedicação ao EaD é a mesma para o ensino presencial.	22,10%	19,70%	16,40%	19,70%	22,10%	100%
Sempre leio as orientações com atenção	34,40%	38,50%	12,30%	9,00%	5,80%	100%
Sempre assisto aos vídeos e leio os materiais.	15,60%	32,00%	27,00%	14,80%	10,60%	100%
Nunca perdi prazo ou fiquei sem fazer atividade.	27,00%	27,90%	32,00%	5,70%	7,40%	100%
MÉDIA	23,88%	30,47%	18,87%	13,12%	13,67%	100%
TOTAL GERAL	54,35% POSITIVA	18,87% NEUTRA	26,78% NEGATIVA			100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Na Tabela 7, que trata da postura dos acadêmicos, verifica-se que 54,35%, de forma geral, concordam ou tendem a concordar que sua postura é adequada; 18,87% não têm percepção definida sobre isso; e 26,78% tendem para indicadores negativos.

Há significativo aumento de percepção negativa quando o assunto é autoavaliação, o que demonstra que os estudantes reconhecem que adquirir a autonomia necessária para estudar a distância não é algo simples. De acordo com Moreira (2021), no ensino a distância, os acadêmicos, além de desenvolverem competências do curso em si, também desenvolvem a prática da autonomia. Neste aspecto, a EaD oferece espaço para o estudante desenvolver habilidades e autoconhecimento, definindo estratégias de aprendizado (MOREIRA, 2021).

Há especificidades em cada modalidade de ensino; e os estudantes precisam adotar posturas também específicas. Sobre não haver diferenças entre o ensino presencial e o EaD para o bom aluno, 51,6% das pessoas têm percepção de concordância com isso; 10,7% estão em posição de neutralidade; e 37,7% têm posição de discordância, talvez baseando-se nas especificidades desta modalidade, adotam uma posição defensiva.

Quanto à dedicação ao EaD ser a mesma que para o ensino presencial, 38,5% demonstram discordância, ou seja, não se dedicam da mesma forma. Novamente, identifica-se a necessidade de incentivar e privilegiar a autonomia e a disciplina, de modo a conseguir resultados que levem ao aproveitamento dos conteúdos com a mesma qualidade com que se dedica aos componentes presenciais. Sobre ler as orientações com atenção, melhoram os indicadores positivos, mas a neutralidade se mantém, despertando a necessidade de trabalhos que auxiliem o aluno a criar método de estudo que privilegia a competência de foco e atenção.

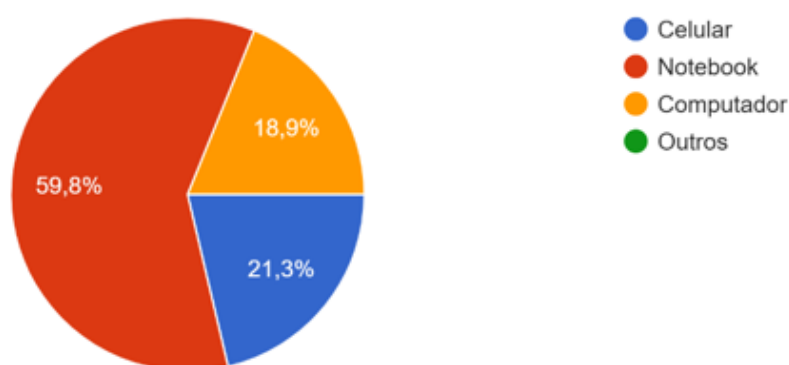
Quanto a assistir a vídeos e a ler materiais, os estudantes em neutralidade podem não sentir necessidade de assistir aos vídeos e materiais adicionais por julgarem já terem aprendido ou por falta de tempo ou, ainda, por procrastinação. Já sobre perder prazo ou ficar sem fazer atividade, novamente chama atenção a neutralidade, que pode vir do fato de que os estudantes respondentes não perderam todas as atividades, apenas algumas. Pode-se supor que os estudantes que registram essa percepção já se atrasaram alguma vez, mesmo com o grupo de WhatsApp que

lembra os prazos. Então, sobre a boa gestão do tempo, suger-se que o suporte, em conjunto com os professores, crie conteúdos para motivar, orientar e auxiliar os acadêmicos com dicas para melhorar a produtividade, com foco na aprendizagem.

A Tabela 7 revela algo importante, a sinceridade dos acadêmicos em suas respostas, permitindo verificar que, apesar de registrarem percepções negativas sobre as variáveis anteriores, tendem para indicadores negativos quando se trata de se autoavaliarem. De acordo com Silva (2021), novas ferramentas tecnológicas e suas difusões vêm sendo oportunidades para enriquecer a experiência de aprendizado, para mitigar as limitações que surgem no processo de construção de observações metodológicas inteligentes e significativas.

A tecnologia não representa uma nova prática de ensino, nem pode ser usada como ilustração, ela atua como mediação colaborativa, como âncora para aplicar o que está previsto no currículo (SILVA, 2021). A Figura 2 traz os dados sobre os dispositivos eletrônicos utilizados para os estudantes realizarem suas atividades da educação a distância.

Figura 2 – Dispositivos utilizados predominantemente para estudar

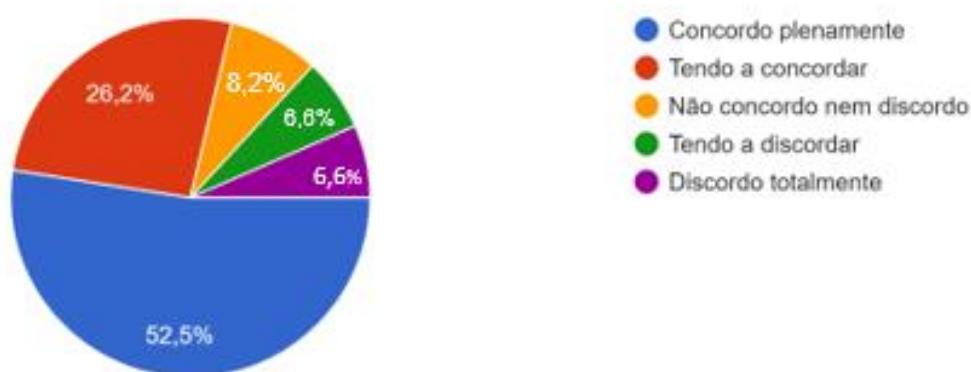


Fonte: Dados da pesquisa (022)

Sobre a predominância dos equipamentos, como mostra a Figura 3, há 59,8% que utilizam Notebook, 21,3% celular e 18,9% utilizam computador. Alinhando-se esses dados aos da Figura 3, percebe-se que os estudantes têm, predominantemente (81,7%), acesso a condições físicas para assistirem às aulas. Entretanto, a neutralidade (8,2%) e as percepções de discordância (13,2%) precisam ser levadas

em consideração e gerar ações que possam identificar possíveis dificuldades de acesso aos conteúdos por não dispor das devidas condições.

Figura 3 – Avaliação das condições físicas



Fonte: Dados da pesquisa (2022)

A responsável pelo setor de EaD informa que os estudantes que não têm condições de fazer as atividades são orientados a utilizarem os laboratórios de informática da instituição ou os computadores da biblioteca institucional. Nesse interim, a Tabela 8 apresenta as percepções dos estudantes sobre a atuação do setor de suporte à EaD.

Quadro 6 – Atuação do Suporte

Indicadores	Concordo plenamente	Tendo a concordar	Não concordo nem discordo	Tendo a discordar	Nunca precisei desse serviço	Total
O tempo de resposta pelo suporte EaD é aceitável.	28,70%	25,40%	28,70%	9,00%	8,20%	100%
O tempo de resposta pelo professor é aceitável.	30,30%	36,90%	20,50%	4,90%	7,40%	100%
MÉDIA	29,50%	31,15%	24,60%	6,95%	7,80%	100%
TOTAL GERAL	60,65% POSITIVA		24,60% NEUTRA		14,75% NEGATIVA	100%

Fonte: Dados da pesquisa (2022)

Sobre a atuação do suporte, percebe-se que 60,65% das pessoas têm percepções positivas e o tempo de resposta é aceitável. Há neutralidade para 24,6%; e 14,75% com percepção negativa. A área de suporte é sensível, porque um único atendimento não assertivo pode gerar visão negativa e, como são muitos os

atendimentos necessários, de acordo com a coordenação do setor, pode ser que a demora, quando há demandas maiores de resposta, seja um fator de insatisfação.

Quanto ao tempo de resposta pelo suporte e dos professores, apesar de predominarem as percepções positivas, há indicadores consideráveis de neutralidade. Como são diversos professores a atenderem os alunos, cada um em seu componente curricular, sugere-se que o setor organize uma pesquisa de satisfação ao final de cada componente, de modo a identificar quais são os professores com lacunas no tempo de devolutiva. Isso levaria a ações corretivas e melhoria na prestação do serviço. Destaca-se que o processo de aprendizagem e a qualidade do processo de ensino e aprendizagem no AVA dependem, em parte, das orientações e escolhas do professor e de como são utilizados os recursos e ferramentas disponíveis no ambiente (MEYER; MONT´AVERNE, 2021).

A utilização de forma correta e otimizada dos recursos de ensino no AVA podem trazer resultados melhores e isso pode afetar na compreensão dos mesmos sobre se realmente os conteúdos passados foram úteis. Assim, torna-se necessário certificar-se de que os estudantes realmente estejam atentos a se estão aproveitando o que lhes é ensinado e se estão se apropriando dos conteúdos.

Os estudantes foram convidados a registrarem algum aspecto que considerassem importante e que não foi abordado pela pesquisa ou, ainda, que usassem o espaço para manifestarem opinião. Os comentários dos acadêmicos que utilizaram esse espaço não obrigatório demonstram registro de elogios, mencionando que o EaD atende bem ao seu curso e também de críticas: conteúdo cobrado na prova final não corresponder ao trabalhado; dificuldade para “rodar” vídeos; a última avaliação também deveria ser on-line; dificuldade em perceber a importância do componente para sua formação; componentes importantes deveriam ser ofertados presencialmente; poderiam ser ofertadas aulas on-line para melhor entendimento dos conteúdos e interação com o professor; demora no retorno de resposta de alguns professores; promover conteúdos mais dinâmicos; redundância de conteúdos.

Sobre os comentários, verifica-se que foram principalmente voltados para a forma de avaliação e a repetição de conteúdo, o que requer atenção. A promoção de conteúdo prático e mais dinâmico é algo que pode ser um potencial de melhoria da

visão dos acadêmicos. Tendo em vista que se considera o conceito de relacionamento a partir do conhecimento e acordos de ambas partes, então, para uma organização conseguir atingir seus objetivos, deve conhecer seu público-alvo, saber dos seus desejos e necessidades (COSTA; BRITO, 2020).

Percebe-se que o setor de EaD precisa desmistificar algumas ideias pré-concebidas sobre a educação a distância, a partir de elogios aos progressos dos estudantes. Poderiam utilizar-se das redes sociais da IES para divulgar índices de aprovação e depoimentos positivos sobre resultados dos componentes ofertados nessa modalidade.

Com isso, faz-se gestão do serviço prestado pela EaD da IES em estudo, com foco no relacionamento com os estudantes, que são a razão de todos os processos desenvolvidos. Os comentários denotam que é preciso atenção sobre a escolha dos componentes a serem ofertados na modalidade a distância, pois houve manifestação de que algumas disciplinas deveriam ser presenciais. Ainda, um ponto de atenção é o formato de avaliação. Há a necessidade de ouvir os estudantes para que haja equilíbrio entre o que o setor julga melhor e o que os alunos precisam para gerar suas notas. Sugere-se a ampliação dessa pesquisa, com foco nesse tema.

Todas as ações voltadas à aprendizagem precisam ser valorizadas. Os estudantes não participam do processo de organização dos componentes que fazem a distância, então, precisam de estímulos para que possam perceber as necessidades de adequação tanto do material como do formato de avaliação. Assim, sugere-se que o setor desenvolva conteúdos intuitivos, rápidos e precisos para promover o engajamento dos estudantes.

Espera-se que, com os resultados dessa pesquisa, o setor de EaD da IES em estudo possa desenvolver ações que aproximem os estudantes, tornando-os conscientes e os sensibilizando para que tenham o melhor aproveitamento possível de sua experiência de aprendizagem. Ainda, espera-se contribuir para comparações com resultados de outras instituições de ensino que realizem pesquisas semelhantes de modo a gerar conteúdo que oriente para as boas práticas necessárias para que a educação a distância cumpra seus objetivos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente estudo teve como objetivo analisar as percepções dos acadêmicos de uma Instituição de Ensino Superior em uma Universidade do mio-oeste de Santa Catarina. Foram 122 os estudantes participantes: 80 alunos de Administração e 42 de Ciências Contábeis, sendo 27,8% de 2ª fase; 22,1% da 4ª fase; 22,2% da 6ª fase; e 27,9% são acadêmicos da 8ª fase. Há 81,9% dos respondentes que são da faixa etária entre 17 e 25 anos; 14,8% estão entre 26 e 30 anos, 1,7% têm entre 31 anos e 40 anos; e 1,6% têm mais de 41 anos. Quanto ao gênero, 42,60% são do gênero masculino; 56,6%, do feminino; e 0,8% preferiram não informar.

A pesquisa analisou as percepções dos estudantes sobre a Educação a Distância nos seguintes aspectos: organização; conteúdo disponibilizado para estudo; considerações sobre os componentes escolhidos para serem a distância; formas de avaliação; atuação dos professores; postura dos acadêmicos; condições físicas; atuação do suporte; e aprendizagem.

Foi feito diagnóstico a partir das percepções dos estudantes, as quais são predominantemente positivas, mas o alto índice de neutralidade chama a atenção para a necessidade de ações pontuais para que a neutralidade evolua para percepção positiva; e não negativa.

Como são diversos professores que atendem os alunos, cada um em seu componente curricular, sugere-se que o setor organize uma pesquisa ao final de cada um, de modo a identificar quais professores têm lacunas a serem resolvidas. Percebe-se que o setor de EaD precisa desmistificar algumas ideias pré-concebidas sobre a educação a distância.

No geral, para os estudantes, a EaD entrega um bom trabalho. Entretanto, há indicadores significativos de neutralidade, o que é algo a ser pensado com atenção, para melhorar as percepções. Ainda, um ponto de atenção é o formato de avaliação. Há a necessidade de ouvir os estudantes para que haja equilíbrio entre o que a IES julga melhor e o que os alunos efetivamente querem e julgam ser justo para gerarem notas. Sugere-se a ampliação dessa pesquisa, com foco nesse tema.

Por meio do estudo em questão, verifica-se a importância da qualidade dos serviços prestados. É muito importante que a instituição de ensino sempre busque inovar seus processos, melhorando continuamente seus serviços para a efetividade da aprendizagem dos acadêmicos.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto Nº 9.057, de 25 de maio de 2017**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 20 dez. 2017. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=78731-d9057-pdf&category_slug=dezembro-2017-pdf&Itemid=30192. Acesso em: 11 dez. 2022.
- BRASIL. Ministério da Educação. **Portaria Nº 2.117, de 6 de dezembro de 2019**. Brasília, DF: Diário Oficial da União, 11 dez. 2019. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.117-de-6-de-dezembro-de-2019-232670913>. Acesso em 16 nov. 2022.
- BURCI, Taissa Vieira Lozano, et al. Ambientes Virtuais de Aprendizagem: A Contribuição da Educação a Distância para o ensino remoto de emergência em tempos de pandemia. **Revista de Educação Matemática e Tecnológica Ibero-americana**. Pernambuco, v. 11, n. 02, p. 01-16, Fev. 2020. Disponível em: https://periodicos.ufpe.br/revistas/emteia/article/download/248136/pdf_1. Acesso em 17 de maio. de 2022.
- CARDOSO, Salomão David Vergne; SILVA, Tainara dos Anjos. Marketing de Relacionamento: O cliente do século XXI. **Revista Científica do UniRios**. Rio de Janeiro, v.01, n. 01, p. 92-110, out. 2020. Disponível em: https://www.unirios.edu.br/revistarios/media/revistas/2020/27/marketing_de_relacionamento.pdf. Acesso em: 27 mar. 2022.
- COSTA, Matheus de Araújo; BRITO Max Leandro de Araújo. A utilização da ferramenta Instagram para impulsionar o crescimento de uma pequena empresa. **e-Acadêmica**. Natal, v. 01, n. 02, p. 01-06, Jun. 2020. Disponível em: <https://www.eacademica.org/eacademica/article/download/8/8>. Acesso em 29 de mar. de 2022.
- DAMASCENO, Filipe Moreira, et al. Proposta de implementação da ferramenta Pdca para melhorias no setor de rh em uma empresa de prestação de serviços. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**. São Paulo, v. 05, n. 05, p. 28-47, Out. 2020 Link de acesso: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/implementacao-da-ferramenta>. Acesso em: 28 de mar. 2022.
- ESPANHOL, Dyenfer Moreira; MOREIRA, Maria Carolina; COSTA, Simone Teles da Silva. A importância do marketing no processo empreendedor dos microempresários.

Brazilian Journal of Development. São José dos Pinhais, v.07, n.07, p.70084-70104, jul.2021 Disponível em:

<https://brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/32771/pdf>. Acesso em: 31 de mar. de 2022.

LACERDA, Anderson Lopes de; SILVA, Tatiana da. Materiais e estratégias didáticas em ambiente virtual de aprendizagem. **Revista Brasileira de Estudos**

Pedagógicos, v. 96, n. 243, p. 321–342, maio 2015. Disponível em:

<https://doi.org/10.1590/S2176-6681/337812844> Acesso em 18 dez. 2023.

MEYER, Antonia Izabel da Silva Clara, MONT´AVERNE Roseane da Silva Azevedo. proposta pedagógica do moodle. **Revista Ibero-Americana de Humanidades,**

Ciências e Educação-REASE. São Paulo, v. 07, n. 05, p. 226-241, Maio. 2021.

Disponível em: <https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/1187/520>. Acesso em 14 de maio. de 2022.

MINEIRO, Márcia. Pesquisa de survey e amostragem. **Revista de Estudos em Educação e Diversidade.** São Paulo, v. 01, n. 02, p. 284-306, out./dez. 2020.

Disponível em: <http://periodicos2.uesb.br/index.php/reed>ISSN: 2675-6889. Acesso em: 25 de out. 2022.

MORAES, Henaldo Barros. ARAÚJO, José Carlos Souza. A expansão do número de cursos, matrículas e vagas em cursos de formação de professores na educação a distância no Brasil no período de 2000 a 2019. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.** São Paulo, v. 11, n. 01, p. 112-124, Mar. 2021.

Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/numero-de-cursos>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/educacao/numero-de-cursos. Acesso em: 10 de abr. de 2022.

MORAIS, Heliel Barros. Qualidade e satisfação no atendimento ao cliente: Desafios para a administração pública. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.** São Paulo, v. 24, n. 11, p. 42-57, Nov. 2020. Disponível em:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-e-satisfacao>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/qualidade-e-satisfacao. Acesso em: 28 de mar. 2022.

MOREIRA, Isabel Cristina Alves. Perfil do aluno em cursos de educação a distância. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento.** São Paulo, v. 10, n. 02, p. 119-131, Fev. 2021. Disponível em:

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/cursos-de-educacao>, DOI: 10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/educacao/cursos-de-educacao. Acesso em: 10 de abr. de 2022.

SILVA, Claudinete de Jesus. Ciências Exatas e da Terra, Sociais, da Saúde, ambientes virtuais de aprendizagem: limites e possibilidades para utilização no ensino médio Humanas e Engenharia/Tecnologia. **Revista Científica Multidisciplinar RECIMA21.** São Paulo, v. 02, n.01, p. 288-306, Jan. 2021.

Disponível em: <https://recima21.com.br/index.php/recima21/article/view/77/105>.
Acesso em: 27 maio. 2022.