

COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM O PROFESSOR: PERCEPÇÃO DE VALOR E A SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES NO ENSINO A DISTÂNCIA E NO ENSINO PRESENCIAL

Marcel Luciano Klozovski*
Lauro Brito de Almeida**
Juliane Sachser Angnes***
Ademir Juracy Fanfa Ribas****
Márcio Alexandre Facini*****
Caroline Monteiro*****

RESUMO: Este estudo se propôs a investigar percepção de valor e a satisfação dos alunos referente à comunicação e a interação com o professor nas modalidades de Educação a Distância e Presencial na disciplina de Contabilidade Geral do curso de Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO) durante o ano letivo de 2012. Cabe destacar que embora o processo comunicacional ocorra de maneiras diferentes em EaD e EP no que tange à comunicação e à interação, ambas as modalidades podem se valer de meios síncronos e assíncronos para a transmissão de conteúdo e materiais visando atingir a qualidade no ensino. Neste sentido, a pesquisa realizada utilizou uma abordagem quantitativa quase-experimental do tipo *likert* com escala sete pontos para uma amostra de 205 participantes em EaD e 349 em EP no mês de outubro de 2012. Assim, os principais resultados apontaram que em EP, apesar das vastas possibilidades de comunicação por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), o professor usa minimamente tais ferramentas no processo educativo, o que prejudica a comunicação com os estudantes. Em contraponto, em EaD, em vez da comunicação, a interação é

* Docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO), vinculado ao Departamento de Administração. Mestre em Contabilidade pela Universidade Federal do Paraná (UFPR);
E-mail: marcelklozovski@gmail.com

** Docente da Universidade Federal do Paraná (UFPR); Doutor em Controladoria e Contabilidade pela FEA (USP); Pós-Doutorando em Controladoria e Contabilidade EAC/FEA/USP.

*** Docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO), vinculada ao Departamento de Secretariado Executivo; Doutora em Educação pela Universidade Federal do Paraná (UFPR); Pós-Doutoranda em Administração pela Universidade Estadual de Maringá (UEM).

**** Docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO), vinculado ao Departamento de Administração; Mestre em Desenvolvimento Econômico pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

***** Docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO), vinculado ao Departamento de Administração; Mestre em Desenvolvimento Econômico pela Universidade Federal do Paraná (UFPR).

***** Docente da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO) vinculada ao Departamento de Secretariado Executivo; Mestranda em Administração Profissional pela Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO).

prejudicada por causa de número reduzido de aulas ao vivo e *on-line*, sendo necessária a inserção no plano pedagógico desta disciplina uma utilização maior das ferramentas síncronas de comunicação.

PALAVRAS-CHAVE: Comunicação e Interação em EaD; Comunicação e Interação em EP; Percepção e Satisfação de Valor.

COMMUNICATION AND INTERACTION WITH THE TEACHER: STUDENTS' PERCEPTION OF VALUE AND SATISFACTION IN DISTANCE AND PRESENCE SCHOOLING

ABSTRACT: Current analysis investigates the perception of value and satisfaction of students with regard to communication and interaction with the teacher in Distance and Presence Educational modes in the discipline General Accounting within the Course of Administration of the State University of the Mid-Western Region of Paraná (UNICENTRO) in 2012. It should be underscored that although the communication process occurs differently, the two modalities may employ synchronic and a-synchronic means for the transmission of contents and materials with quality. Research comprised a 7-scale Lipert-type quantitative and experimental approach for a sample of 205 Distance Education participants and 349 Presence Education in October 2012. Results showed that, in spite of the great communication possibilities with Virtual Environment in Learning, the teacher only scantily uses these tools in the education process in PE, with serious liabilities in communication. On the other hand, interaction in DE is minimized due to the reduced number of live and online lessons. A greater use in synchronic communication tools at the pedagogical level in the discipline should be introduced.

KEY WORDS: Communication and Integration in DE; Communication and Interaction in PE; Perception and Satisfaction of Value.

INTRODUÇÃO: O PROCESSO COMUNICACIONAL NA EDUCAÇÃO

De acordo com Faria (2010) o processo comunicacional merece destaque como um dos principais elementos na educação, tanto na Educação a Distância (EaD), quanto no Ensino Presencial (EP). Por isso, este estudo se propôs a investigar a percepção de valor e a satisfação referente à comunicação e a interação com o

professor nas modalidades de Educação a Distância e Presencial na disciplina de Contabilidade Geral do curso de Administração da Universidade Estadual do Centro-Oeste do Paraná (UNICENTRO) sob a ótica dos estudantes matriculados no ano letivo de 2012.

Paechter, Maier e Macher (2010) afirmam que embora a aplicação do *e-learning* tenha aumentado rapidamente nas universidades, pouco se conhece sobre as expectativas dos alunos inseridos neste processo.

Assim, um dos pressupostos fundamentais em um processo bem sucedido de ensino-aprendizagem, quer seja no ensino presencial, quer seja no ensino a distância, está na comunicação e, por consequência, a interação entre os agentes envolvidos neste processo. Ou seja, Primo (2003, p. 34) salienta que “um processo de comunicação acontece quando os sujeitos participam, compartilham e interagem entre si, o que os caracteriza como sujeitos interagentes”.

As competências do instrutor e/ou professor e dos alunos envolvidos no processo de aprendizagem de ambas as modalidades são importantes para se atingir a aquisição do conhecimento.

Assim, torna-se relevante destacar que o conceito de comunicação adotado por este estudo não é centrado nos modelos de comunicação já desgastados, em que há uma relação linear entre receptor e emissor, no qual o emissor tem maior poder sobre o receptor, e sim na comunicação com “bilateralidade entre emissor e receptor em uma relação assimétrica, que contem elementos emocionais, cognitivos e que ocorre tanto de forma verbal como não verbal. É um amplo processo de interação, de negociação dos sentidos” (TRIGUEIRO, 2001, p. 16).

Desse modo, Beltrán (1981) apud Trigueiro (2001, p. 22) cita que a “comunicação é o processo de interação social democrático baseado no intercâmbio de símbolos mediante os quais os seres humanos compartilham voluntariamente suas experiências sob condições de acesso livre e igualitário, diálogo e participativo”.

Por sua vez, Belloni (2009, p. 13) apresenta que o conceito de interação consiste em uma “ação recíproca entre dois ou mais atores onde ocorre a intersubjetividade”, ou seja, é uma relação na qual dois sujeitos se encontram, de forma direta ou indireta, utilizando algum meio de comunicação, como a *Internet*, por exemplo.

Por sua vez, o ambiente virtual apresenta uma nova faceta no que tange à educação a distância, tratada por Thornton et al. (2004), cujo trabalho valoriza as habilidades específicas que consistem na utilização eficaz das ferramentas de comunicação e interação para que o conhecimento seja transmitido integralmente.

Conforme Capper (2001), o *e-learning* tem como principais características: a) qualquer tempo - aulas armazenadas e acessáveis em qualquer instante; b) qualquer lugar - opção de conexão no espaço não necessariamente em sala de aula; c) grupo colaborativo - com a criação de novas oportunidades de interação síncronas e assíncronas; d) novas abordagens no processo de educação - compartilhando inovações em criação e desenvolvimento de obras.

Ainda, Sun et al. (2008, p. 864) afirmam que “O *E-learning* está emergindo como um novo paradigma da educação moderna. A grande vantagem do *E-learning* é a liberdade de interação entre alunos e instrutores ou educandos e educadores, além de propiciar tempo ilimitado por meio de um espaço assíncrono”.

É nesta conceituação que se sedimenta o processo de ensino e aprendizagem em EaD, pois este apresenta um conjunto de ferramentas colaborativas, que tem o objetivo de promover a interação entre os usuários (MAIA; MEIRELLES; PELA, 2004). Nesta relação os membros têm interdependências entre suas atividades, de modo que o fracasso de um membro pode acarretar no fracasso de todo o grupo. Assim, por meio de ambientes virtuais, os usuários lidam com grandes limitações de sentidos (visão, olfato, tato) por interagirem, na grande maioria, com interfaces de duas dimensões. São elas:

a) unidirecional: composta de um único sentido da via para a transmissão do material para o estudante, ausente de sentido da via estudante-professor. Exemplos desse meio seriam o *Telecurso 2000*, livros, vídeos, etc.;

b) bidirecional: composta de uma via de mão-dupla, utilizada tanto para a informação do estudante, quanto para a interação do professor com ele. Tal interação torna o estudante passível de ser monitorado e assistido, na medida em que o professor pode responder dúvidas, desenvolver exercícios para situações específicas, atividades, etc. Acredita-se, assim, que tal meio encontra na internet um local propício, fértil (FRANCO et al., 2009, p. 24).

Para Tung e Shang (2008) a capacidade individual dos agentes, neste

contexto que compõe o ambiente EaD, em usar as ferramentas postas à sua disposição, tanto fisicamente, quanto em Ambientes Virtuais de Aprendizagem, de forma eficaz com habilidade e competência, também são traduzidas em satisfação e percepção de valor, isso porque no EaD a comunicação ocorre de forma assíncrona*, opostamente ao que ocorre nas salas de aulas “tradicionais” as quais a comunicação é somente síncrona**. Ressaltando este posicionamento Struchiner e Gianella (2001, p. 32) afirmam que:

Na EaD a comunicação acontece mediada por uma interface tecnológica e pela capacidade do professor de ver “para além” do texto e do computador. Comunicação é um ato intencional de troca de ideias, desejos e emoções de uma forma clara, atraente e direta. Na educação presencial, esta troca acontece face-a-face. Na educação a distância, ela acontece mediatizada pela tecnologia. Tanto num caso com em outro, cuidados devem ser tomados para que não haja ruídos nessa comunicação. Estes cuidados passam pela clareza e sistematização dos conceitos, mas, também, pela clareza no uso do canal de comunicação. No caso da educação *on-line*, na clareza e no bom uso do texto.

Dessa maneira, a distinção entre EaD e o EP é a distância física entre o aluno e o seu professor. Conforme a definição apresentada pelo Ministério de Educação (2010) a EaD é um processo de ensino que ocorre quando o professor e o aluno estão separados em relação ao tempo e o espaço. Nesta relação, a aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos (Ministério de Educação, 2010).

A partir da definição trazida pelo MEC, entende-se que a EaD permite ao estudante ter acesso ao ensino sem horários fixos, sem problemas com o deslocamento à instituição e podendo criar o seu próprio programa de estudo. Contudo, o fato de professor e aluno estarem separados fisicamente nesta modalidade de ensino não exclui o contato por meio da interação; muito pelo contrário. A forma de interação se dá por meio virtual.

* A comunicação assíncrona é realizada em tempos diferentes, não exigindo a participação simultânea (em tempo real) dos envolvidos. Os participantes não necessitam estar reunidos no mesmo local ou ao mesmo tempo, resultando em maior flexibilidade de interação e acompanhamento (MORAN, 2005).

** A comunicação síncrona é realizada em tempo real, exigindo participação simultânea de todos os envolvidos (MORAN, 2005).

Por sua vez, a Educação Presencial (EP), de acordo com Puerta e Amaral (2012), ocorre face-a-face em que há uma comunicação direta com o professor em local e hora definidos. Esta modalidade de educação também é conhecida como ensino convencional. Para tanto, a forma de interação, quanto ao tempo e ao espaço, ocorre de forma síncrona.

Assim, no ensino convencional, não há recebimento de informações de vários locais de estudo. O professor pode observar o comportamento dos alunos, se estes estão atentos, dormindo, conversando paralelamente. Ao mesmo tempo, o aluno pode dar sua opinião em tempo real, dar um *feedback* sobre a informação recebida pelo professor. Neste sentido, Bentes, Magalhães e Iahn (2008) afirmam que o processo de ensino-aprendizagem no ensino presencial envolve uma estrutura física composta por: quadro-negro, carteiras, salas de aula, professores e alunos presentes no mesmo ambiente com objetivo de ensino e aprendizagem, por meio de aulas expositivas.

No ensino a distância não existe o contato presencial, o “olho-no-olho”. Há uma junção das atividades sincrônicas, como os *chats*, *Web TVs* e as assíncronicas, como os fóruns de discussão por exemplo. Uma das diferenças mais significativas entre o ensino presencial e o ensino a distância no que se refere à comunicação e recursos centra-se no uso dos meios. Rosa (2001), Vidal (2002) e Meirelles e Maia (2004) afirmam que o EP apresenta um uso limitado dos meios, geralmente com o ensino focado na comunicação direta. Já no EaD há necessidade de um uso massivo dos meios sendo o ensino centrado nos recursos de multimídia.

Dessa maneira, conforme tais características, se percebe que as formas tradicionais de educação presencial não dão mais conta sozinhas das necessidades educacionais solicitadas por países, estados, municípios, empresas e organizações em geral. A sociedade contemporânea é caracterizada pelas inovações tecnológicas e pela informação. É nesse contexto que se coloca a educação a distância (EaD). Vergara (2007, p. 3) afirma:

Longe de opor-se ou de ser uma ameaça à educação presencial, a EaD é, apenas, mais uma forma de se educar, mais uma abertura à tradicional relação ensino/aprendizagem. Em educação há um leque de possibilidades. A EaD é mais uma. Ela foi sublinhada pelo *International Council on Distance Education* (ICDE), realizado em

Vancouver, em 1982, e pela Conferência de Viena, realizada em 1999. Nessa conferência já se afirmava que universidades usariam, cada vez mais, EaD conjugada com educação presencial.

Santos, Pereira e Soares (2010) argumentam que a prática em educação via EaD vem superando desafios e quebrando paradigmas ao mesmo tempo em que fascina os sistemas educacionais tradicionais. As formas de ensino inovadoras utilizadas em EaD como as mídias, vídeos e aulas gravadas se tornaram material de trabalho corriqueiro para ambas as modalidades. Dito de outra forma, hoje, tais formas de ensino são vistas como ferramentas complementares ao processo tanto em EaD quanto no ambiente presencial. Neste contexto, Tori (2009, p. 121) afirma que:

Mais recentemente, a junção em ambas às modalidades de ensino de formas educativas tem só popularizado, e o termo *Blended Learning* começa a se consolidar. Com essa abordagem, os educadores podem lançar mão de uma gama maior de recursos de aprendizagem, planejando atividades virtuais e presenciais, levando em consideração limitações e potenciais que cada uma apresenta em determinadas situações e em função de forma, conteúdo, custos e resultados pedagógicos desejados.

Por sua vez, Vergara (2007) afirma que, no Brasil, há menos de uma década estão sendo utilizados recursos tecnológicos que possibilitam o ambiente da sala de aula presencial em ambientes virtuais, porém a desconfiança ainda é grande, não só pela tradição de cursos presenciais, como pela nem sempre desejável qualidade dos cursos a distância ofertados. Neste sentido, Vilaça (2010, p. 92) afirma que:

Com certa frequência é possível encontrar professores que, no intuito de apresentar ou defender a EaD estabelecem oposição entre EaD e ensino tradicional. Esta “oposição”, no entanto, em termos práticos apresenta imprecisão conceitual e pode ter um efeito inverso ao desejado, atribuindo compreensões equivocadas sobre o que seja EaD e o que seja ser “tradicional”.

O mesmo autor ainda afirma que o termo “tradicional” para um curso presencial é no mínimo pejorativo, já que mesmas tecnologias usadas em aulas presenciais podem ser exatamente iguais às das aulas via EaD, e vice-versa, como

uso de apresentações em *slides*, uso de filmes e uso do formato *on-line*.

De acordo com Liaw (2008) o EaD apresenta como característica um alto nível disciplinar em estudos por parte dos alunos, devido principalmente a fatores como falta ou pouco contato direto entre alunos e professores, por consequência maior auto-disciplina nos estudos por se fazerem de forma individualizada. Neste sentido, Sun et al. (2008) salientam que a atitude do aluno é um importante fator para a satisfação no *E-learning*.

A partir das considerações realizadas é que se justifica a escolha do tema para este estudo. Ou seja, parte-se do pressuposto que um dos fatores que possa influenciar no sucesso ou fracasso tanto de um curso a distância, quanto de um curso presencial, talvez resida no fato de como os estudantes participam, realizam atividades e avaliam o processo de comunicação e interação dos interagentes envolvidos nesse processo em ambas as modalidades de ensino, isto é, como se dá o processo comunicacional (comunicação e interação) entre aluno-professor?

Ressalta-se, conforme Shee e Wang (2008), que a satisfação do aluno é precedente ao seu sucesso particular, assim, parece claro que o processo de ensino e aprendizagem, em ambas as modalidades deve, antes de tudo, agregar aos estudantes informações, conhecimentos e teorias que possam ser valoradas por estes, ou seja, a satisfação do aluno está diretamente intrínseca à sua satisfação pessoal sobre o aprendizado.

Torna-se relevante esclarecer que a escolha da disciplina de contabilidade geral deu-se como forma de contribuir com pesquisas direcionadas para as ciências contábeis no país. Também, considera-se esta disciplina como sendo fundamental nos cursos de negócios que inclui em seu preparo e aplicação da teoria e da prática em uma junção de competências que o aluno deve dispor para adquirir tal conhecimento.

Por isso, o ensino-aprendizagem em disciplinas deste arcabouço na área de negócios não é um processo simples, exigindo tanto do ensino presencial, quanto do ensino a distância, a utilização do máximo de recursos e ferramentas disponíveis para este processo.

Desta forma, faz-se necessária uma análise mais aprofundada no que se refere à percepção de valor e satisfação sobre a comunicação e interação em ambas

as modalidades, até porque a oferta do curso de Administração na UNICENTRO, na modalidade a distância, ainda é recente tendo sido posta em execução em 2010. Cabe destacar ainda que o estudo realizado teve limitações no âmbito da pesquisa bibliográfica, utilizando-se de referências disponíveis e selecionadas pelos pesquisadores, mas não pretendendo dar conta de todo o universo publicado sobre EaD e EP.

2 PERCEPÇÃO DE VALOR E SATISFAÇÃO NO ENSINO SUPERIOR

De acordo com Sternberg (2000), a percepção parte da corrente da psicologia que estuda a cognição, ou seja, percepção, estruturação, aprendizagem e armazenamento de conhecimentos específicos. Para ele a percepção é “conjunto de processos psicológicos pelos quais as pessoas reconhecem, organizam, sintetizam e fornecem significado às sensações recebidas dos estímulos ambientais” (STERNBERG, 2000, p. 147).

Assim, considera-se que quando há necessidade em se medir percepções de consumidores ou usuários de determinados produtos ou serviços, a intervenção psicológica torna-se relevante, pois com o auxílio dela consegue-se apurar as expectativas, atingidas ou não, que geram determinados níveis de satisfação pelo uso ou consumo de determinados produtos ou serviços por parte do sujeito.

A satisfação, por consequência o seu valor, tem como fundamentos nas Ciências Sociais Aplicadas, a tríade formada por Função, Desempenho e o próprio Valor, conceituados da seguinte forma: Função - refere-se à descrição de toda a atividade que um produto desempenha; tal desempenho sofre variações entre agentes, portanto o Valor é individual e deve ser analisado unitariamente ou em grupo (STERNBERG, 2000).

Entende-se com isso que a percepção de valor seja a variação do valor atribuído ao produto ou serviço consumido, só podendo ser analisado por meio de pesquisas com o usuário, cliente ou consumidor do produto ou serviço. Desta forma, a percepção e satisfação de determinado produto ou serviço é escalonado pelo cliente por meio do atendimento de suas necessidades e desejos.

Neste contexto, a EaD, como serviço, ampliou a possibilidade de estudos

em Instituições de Ensino Superior sem a necessidade da ruptura do espaço físico do aluno, e ainda, permitiu que ele, o aluno, conforme a tecnologia, possa programar seus horários adequando-os às suas atividades profissionais.

Entretanto, Neves (2006) destaca que esta nova modalidade de serviço, prestado por grande parte das Instituições de Ensino Superior, encontra barreiras internas e externas ao estabelecer esta relação de serviço, principalmente devido à inovação, o que de certa forma causa uma resistência por parte do professor e do aluno no que se refere “à aceitação deste modelo, que questionam muitas vezes a estrutura utilizada, o formato do curso e seu modo operacional” (NEVES, 2006, p. 5).

Os favoráveis a essa modalidade de ensino argumentam que ela cria, ainda, possibilidades de ampliação de mercado com outros cursos de graduação e pós-graduação. No entanto, esse aspecto tem sido alvo de muitas discussões e questionamentos. Cabe destacar que a conceitualização de serviços não é algo simples.

Conforme Las Casas (2000, p. 15), a Associação Americana de *Marketing* define serviços como sendo “aquelas atividades, vantagens ou mesmo satisfações que são oferecidas à venda ou que são proporcionadas em conexão com a venda de mercadorias”. O autor conclui que serviço é a parte da relação de troca que deve ser vivenciada, é uma experiência vivida, é o desempenho.

Desta forma, Kotler e Armstrong (2006, p. 6) enfatizam que na hora da aquisição de um serviço, o consumidor leva em consideração dois fatores primários: i) Valor para o cliente - que é a diferença entre o que ele ganha adquirindo um determinado serviço e o que ele gasta fazendo tal aquisição; ii) Satisfação do cliente - é o que ele percebe sobre o desempenho do serviço em relação às suas expectativas.

Para Reichheld (1996) a criação da percepção de valor é o alicerce fundamental de qualquer relação bem sucedida entre agentes, quer sejam estes empregados e empregadores, empresários e clientes, professores e alunos, pois desta percepção gera-se a sensação de lealdade entre as partes. Segundo o mesmo autor, pode-se dizer que a percepção de valor é a consequência de uma relação bem sucedida entre agentes, cujo resultado “é a satisfação das partes ou agentes envolvidos” (REICHHELD, 1996, p. 38). Entende-se dessa maneira que a palavra “valor” pode ser associada à sua percepção e por isso tem-se a concepção de “valor

percebido”.

De acordo com Motta (2000) a satisfação é um sentimento, ou grau de consistência, entre sua motivação e incentivos, gerando um padrão de qualidade, este padrão quando atingido, atinge também suas necessidades e desejos como consumidor, portanto sua plena satisfação. No que se refere ao Ensino Superior, pode-se afirmar que no processo ensino X aprendizagem, quer seja este em sala presencial ou em sala em EaD, a percepção de valor gera consciência de satisfação, neste caso com informação torna a matéria ou conhecimento aspecto relevante para que seja relegado pelo estudante.

Kotler (2003) argumenta que ao contrário da estocabilidade e da transportabilidade, a simultaneidade é uma característica na prestação de serviços na área de educação. O autor salienta que a educação pode ser consumida antes, durante e depois da relação de serviço, como acontece com o planejamento do curso, planejamento da disciplina, plano de aulas, elaboração e correção de provas.

No caso da educação a distância, *sites*, aulas via AVAS e professores à disposição em *chats* e *e-mails* demonstram que, embora a interação não ocorra da forma tradicional, há um esforço por parte dos prestadores para que o usuário tenha plena satisfação (NEVES, 2006). É por isso que na educação superior, a complexidade do serviço oferecido ao cliente associa-se a um risco, principalmente em EaD. Ou seja, por ser algo recente e não se ter um panorama detalhado sobre a percepção do aluno envolvido no processo, gera incerteza da perda ou ganho que pode ocorrer durante a prestação do serviço por parte dos gestores educacionais (TORRES, 2004).

Nesta perspectiva, a educação superior enquanto serviço passa a ser produzida simultaneamente, podendo ser aplicada e percebida de formas diferentes, dependendo do grupo de pessoas envolvidas no processo. Porém, acredita-se que este processo só se efetivará com a participação do usuário - neste caso o aluno de EaD.

Para Sheth, Mittal e Newman (2001, p. 75) “o valor só é criado quando o serviço ou produto tem capacidade para tal, e como a satisfação para os clientes não são idênticas, tais serviços ou produtos podem ter valores diferentes entre eles”. A partir disso, os autores recomendam classificações de valores de mercados como segue: a) Valores Universais - refere-se ao propósito básico, são chamados

de universais porque invariavelmente são buscados por todos os consumidores de determinado produtos ou serviço; b) Valores Pessoais - satisfazem os desejos de cada consumidor, desejos, porque são diversos entre cada pessoa.

Neste contexto, Silva (2010) menciona em seus estudos que em EaD os serviços pautam-se em algumas dimensões de valor tais como: a) interação entre colegas; b) interação professor-aluno; c) interação professor-tutor-aluno; d) materiais de qualidade; e) conteúdo do curso; f) estrutura do curso.

Tais dimensões podem resultar na percepção da qualidade e valor percebido. Para tanto, o autor citado considera que uma aprendizagem significativa em EaD ocorre quando todos os envolvidos participam ativamente por meio da socialização da informação, recursos e sistemas de apoio em tempo real ou virtual.

Então, ao se correlacionar com o objeto de estudo, pode-se dizer que os agentes envolvidos no processo ensino-aprendizagem em EaD ou no Ensino Presencial, como qualquer outro cliente, buscam valores universais e pessoais, estes valores são conforme os próprios autores diferentes entre os agentes, portanto sua percepção de valor diferirá entre os mesmos.

Para Ishida, Stefano e Andrade (2011), existe forte importância no estudo da satisfação dos alunos por parte das instituições, pois desta forma pode-se conhecer as expectativas dos alunos, aprimorando assim as metodologias trabalhando a imagem da instituição diante de seu público.

Por isso, segundo Astin (1993), realizar pesquisas de satisfação pode auxiliar na generalização das experiências de formação acadêmica, pontuando aspectos específicos como a qualidade do ensino, o currículo, relacionamento com professores e colegas, a administração, as instalações e recursos utilizados além da percepção dos alunos quanto ao ambiente acadêmico e intelectual da instituição.

Assim, no ensino superior, Schleich (2006) define a satisfação como o resultado das experiências obtidas pelo aluno quanto aos serviços recebidos pela universidade. Por meio da citação, nota-se que o nível da satisfação na área educacional é determinado pela diferença entre o desempenho do serviço percebido pelo aluno e suas expectativas.

3 METODOLOGIA DA PESQUISA

Este estudo apresenta uma abordagem quantitativa quase-experimental. Segundo Kerlinger (1980, p. 5) “[...] em tal estudo não há manipulação experimental; não há tratamento diferencial de grupos de sujeitos. Tomamos pessoas e grupos como eles são e estudamos as supostas influências das variáveis em outras variáveis, as relações entre as variáveis”. Portanto, o experimento e o quase experimento são similares em sua definição, diferindo-se exclusivamente no controle das variáveis e formação dos grupos.

Neste sentido, a pesquisa desenvolvida contou com duas etapas investigativas as quais foram divididas da seguinte forma: a) bibliográfica e b) pesquisa de campo, sendo realizadas de maneira simultânea. A pesquisa bibliográfica pautou-se em autores que tratam especificamente da temática elegida.

Por sua vez, a pesquisa em campo (segunda etapa) utilizou um questionário com escala tipo *Likert* de sete pontos que visou mensurar qual a percepção de valor e satisfação dos alunos de ambas as modalidades referentes à comunicação e a interação entre o aluno-professor.

No questionário adaptado ao estudo, incluiu-se ainda um levantamento de dados demográficos de forma a se traçar um perfil geral das populações estudadas, contemplando as seguintes informações: a) idade, b) renda, c) integrantes da família, d) se o aluno já possui graduação e) motivo em realizar o curso, f) gênero e finalmente g) polo ou local em que está matriculado.

Cabe salientar que na primeira semana do mês de outubro de 2012 realizou-se um pré-teste do instrumento de pesquisa. Nesta etapa, aplicou-se o questionário a 10 professores do Departamento de Administração da UNICENTRO para verificar possíveis ambiguidades, incompreensão e inconsistência das perguntas.

Também, nesta etapa de pré-teste, aplicou-se o questionário para 20 alunos da modalidade EP e 20 alunos na modalidade de EaD do curso de Administração. Durante o processo de pré-teste, houve necessidade de adequações e correções. Estas foram realizadas na segunda semana do mês de outubro de 2012.

Uma vez realizadas as adequações necessárias aplicou-se o questionário em uma amostra de 349 estudantes do ensino a distância e 205 estudantes do ensino presencial no período de 15 a 22 de outubro. A aplicação foi presencial

devido à facilidade de acesso e abordagem em sala de aula e no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

O tratamento dos dados coletados foi realizado por meio de ferramentas estatísticas. Dessa forma, em um primeiro momento, após a coleta dos dados experimentais e tabulação destes utilizou-se a estatística descritiva de forma a tornar claras as informações pertinentes como média e moda do universo estudado. Nesta etapa, tratou-se os dados de EP e EaD de forma distinta, ou seja, com análises independentes. Sequencialmente utilizou-se a estatística inferencial. Nesta etapa houve a mescla dos grupos.

Após esta fase efetuou-se testes de normalidade da amostra (Levene) e homogeneidade das variâncias (Kolmogorov-Smirnov) para se determinar uso de testes paramétricos ou não-paramétricos. Como os testes diagnosticaram os dados como sendo não-paramétricos, optou-se por realizar o teste Kruskal-Walis.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Como forma de consubstanciar a pesquisa, apresentam-se inicialmente os resultados dos dados demográficos, pela ordem de Faixa Etária, Renda e Gênero. Tais resultados foram apresentados por meio de gráficos simples com números absolutos e quando necessário traçou-se referência as suas porcentagens.

Posteriormente, em uma segunda etapa, os dados demográficos foram cruzados com a análise descritiva visando mapear em ambos os grupos (EaD e EP) quais apresentaram percepção de valor mais significativa em relação a comunicação e interação entre aluno-professor.

4.1 PERFIL DOS RESPONDENTES: EAD E EP

No que se refere à idade dos respondentes, o Gráfico 1 aponta claramente que grande parte dos alunos, que formam o grupo estudado em EaD, ou seja, 99 respondentes, centram-se na faixa etária de 33 anos acima (48%). Observa-se ainda que neste mesmo grupo de EaD, 70% dos respondentes localizam-se nas faixas etárias

de 29 a 32 anos e 33 anos acima. Portanto, visualiza-se que o público pesquisado em EaD caracteriza-se como sendo uma população adulta, fator este que confirma o objetivo da EaD proposto pelo Ministério de Educação (2010).

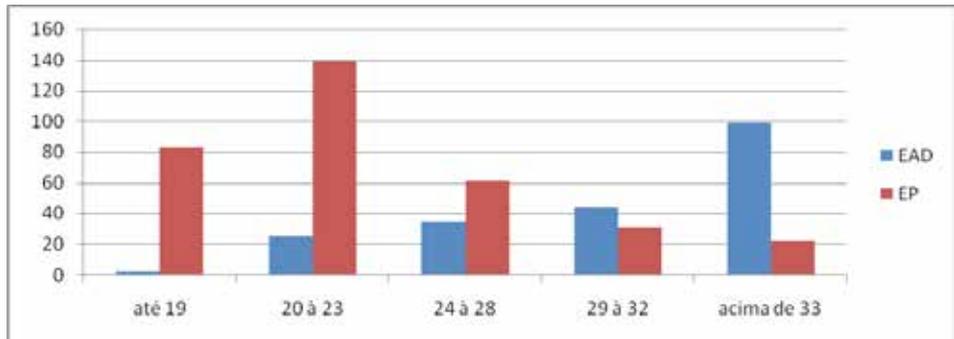


Gráfico 1. Faixa Etária dos Respondentes em EaD e EP
Fonte: Dados de Pesquisa (2012).

Ainda sobre o público respondente em EaD percebe-se que na faixa etária de até 19 anos localiza-se 0,9% (2 respondentes), de 20 a 23 anos centra-se 12% (25 respondentes) e de 24 a 28 anos afirma-se 17% (35 respondentes). Percebe-se uma curva ascendente nesta questão, em que estes três grupos de respostas somam 30% do total dos entrevistados (62 respondentes). Por sua vez, os estudantes de EP apresentam uma média de 20 a 23 anos, o que os caracteriza por ser um público jovem. Interessante notar que este dado atinge praticamente 40% de toda a população (139 respondentes). Observa-se ainda que, se somadas, as respostas, até 19 anos e de 24 a 28, atinge-se praticamente 81% dos respondentes com 283 estudantes, mostrando com mais força ainda que o público do EP compõe-se por alunos jovens.

Complementando os dados de EP, visualiza-se que a faixa etária entre 29 e 32 anos somou 8,8% (31 respondentes) e com 33 anos e acima apenas 6,3% (22 respondentes). Tais dados corroboram a pesquisa de Rosa (2001) e Vidal (2002) que também diagnosticaram o público de EP centrado na faixa etária entre 20 a 28 anos. Destaca-se então, em relação à faixa etária, que os gráficos apresentam uma forte diferença. A idade entre os alunos de EP e EaD é praticamente inversa. Em EP a média de idade concentra-se entre 20 a 23 anos. Por sua vez, em EaD, a média de

idade ficou entre 33 anos ou acima disso.

Quanto a renda mensal familiar, a maior parte do público pesquisado em EaD informou receber de um a cinco salários mínimos somando 65% (132 respondentes), conforme disposto no Gráfico 2. Em uma segunda análise quando se aglutinam as rendas entre as opções 1 a 5 salários e 5 e 10 salários mínimos há concentração de 91% das respostas ou seja, quantitativamente 187 respondentes.



Gráfico 2. Renda Familiar dos Respondentes em EaD e EP
Fonte: Dados de Pesquisa (2012).

Já 3% dos respondentes (6) informaram que a renda familiar centra-se em até um salário mínimo e no outro extremo 4% (8 respondentes) informaram que a renda familiar gira em torno de 10 a 15 salários mínimos e 1% (2 respondentes) acima de 15 salários. No grupo de EP a renda concentra-se em média entre um e cinco salários mínimos com 58% das respostas (204 estudantes). Quando incluso a renda entre 5 e 10 salários observa-se que tais faixas atingem mais de 82% dos respondentes (287 estudantes).

Observa-se, com base nos resultados apurados, que em ambas as modalidades a renda média familiar centrou-se entre um a cinco salários mínimos, porém os alunos em EP apresentam uma leve tendência de renda maior proporcionalmente aos estudantes de EaD. Neste sentido, tem-se uma primeira impressão que esta diferença de renda entre os estudantes de EP e EaD refere-se ao fato de que o estudante de EaD encontra-se em cidades menores e normalmente com menores possibilidades profissionais.

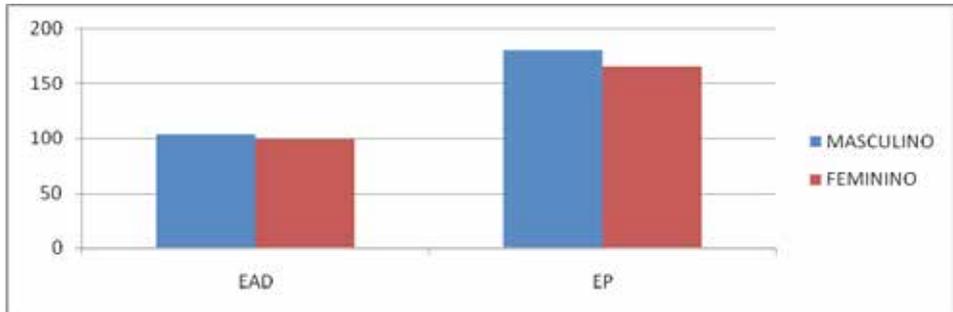


Gráfico 3. Gênero dos Respondentes da Graduação em EaD
Fonte: Dados de Pesquisa (2012).

Em relação ao gênero, observa-se equilíbrio entre os dois grupos pesquisa, ou seja, no grupo estudantes de EaD há 50,7% dos pesquisados do gênero masculino (104 respondentes) e 49,3% do gênero feminino (99 respondentes). Por sua vez, no grupo dos estudantes de EP, 51,5% (180 respondentes) são do gênero masculino e 48,5% (165 respondentes) são do gênero feminino.

Segundo Moore e Kearsley (2007) a EaD foi criada para permitir atingir uma população que por diversos motivos (geográficos, econômicos, físicos, ou outros) não teve acesso ao ensino e, por isso, fundamenta-se como um meio de superar problemas emergenciais, ou de consertar alguns fracassos dos sistemas educacionais em dado momento de sua história.

Entretanto, a pesquisa realizada diagnosticou que os estudantes de EaD não são mais tradicionais, ou seja, não são mais alunos que “historicamente não tiveram acesso ao ensino superior” mas sim, alunos que buscam alguma forma de atualização, e não mais a primeira graduação. De acordo com os resultados da pesquisa, em EP dos 349 respondentes 38 afirmaram já possuir outra graduação.

Em contraponto, em EaD, dos 205 respondentes, 36 afirmaram possuir outra graduação. Ao se comparar a pesquisa de Rosa (2001), cujos resultados apontaram uma condição homogênea para os alunos do EP e heterogênea para os alunos de EaD no que se refere a idade e renda, a pesquisa realizada na disciplina de Contabilidade do curso de Administração da UNICENTRO trouxe outros apontamentos sobre estes quesitos conforme Gráficos 1 e 2.

4.2 COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM O PROFESSOR: RESULTADOS KRUSKAL-WALIS

4.2.1 Comunicação com o Professor

Tabela 1. Comunicação Aluno-Professor em EaD e EP.

Pergunta	EaD		EP		SIGMA
	Moda	Media	Moda	Media	
01) Comunicação presencial foi bem conduzida	6	5,25	4	4,48	0,00
02) Houve comunicação com o professor fora sala de aula	7	4,93	7	4,24	0,02

Fonte: Dados de Pesquisa (2012).

De acordo com os dados da Tabela 1, percebe-se que em relação à comunicação com o professor os alunos de EaD apresentaram uma percepção de valor e satisfação mais positiva do que os alunos de EP, no que se refere às suas médias e modas, destacando a questão 01 (comunicação em sala ou presencial) cuja moda em EaD foi 6 (satisfeitos) e em EP apenas 4 (indiferente). Por sua vez, a questão 02 (comunicação fora da sala de aula) ambos os grupos obtiveram moda 7 (plenamente satisfeitos), o que demonstra a disposição do professor fora de sala de aula em manter uma comunicação assíncrona em ambas as modalidades.

Em contraponto, ao se analisarem as médias, observa-se que há um distanciamento entre os grupos estudados em relação às modas, o que demonstra que uma parte significativa dos alunos apresentou pouca satisfação em relação à comunicação com o professor. Porém, tem-se como exceção a questão 1 (comunicação em sala ou presencial) no grupo EP que obteve moda 4 e média de 4,48 respectivamente. Já ao visualizar-se o sigma das questões os resultados obtidos ficaram abaixo de 0,05, o que representa diferenças entre as médias significativas.

Esses resultados apontaram que a percepção de valor e satisfação dos estudantes de EaD foram mais positivos do que em EP, seja na forma síncrona (questão 1) ou assíncrona (questão 2). Tais resultados validam o estudo realizado por Franciosi et al. (2001), em que afirmam ser “o processo de desenvolvimento de um ambiente de EaD mais do que traduzir aulas presenciais para um ambiente *web*”.

O desenvolvimento de um ambiente em EaD utiliza as tecnologias de informação e comunicação que pressupõe um cuidadoso planejamento”.

Dessa forma, a percepção de valor e satisfação dos estudantes mais positivo entre o público de EaD na pesquisa realizada com a disciplina de contabilidade geral da UNICENTRO em relação ao professor, reflete diretamente no compromisso estabelecido entre ambos. Dito de outra forma, em EaD é uma exigência o professor saber utilizar os meios síncronos (*chat*, videoconferência, teleconferência, áudio conferência) e assíncronos (*e-mail*, grupos de discussão, *world wide web (www)*, *download*) de comunicação, o que torna ensino a distância adaptável às diferentes situações e necessidades dos estudantes.

Devido a este preparo, o professor de EaD procura privilegiar as atividades e revisar o conteúdo com intuito de fazer o aluno sentir-se próximo a ele, o que gera um comprometimento síncrono por parte do professor nesta modalidade, propiciando ao aluno segurança nos estudos, e por consequência maior satisfação. Isto não quer dizer que o professor de EP não seja comprometido com o ensino, apenas não está habituado com o uso de ferramentas assíncronas em sua prática pedagógica.

Além disso, o EaD conta com o apoio do tutor para intermediar a comunicação entre professor e estudante. Este elemento exerce uma influência positiva de satisfação entre o público de EaD, isto porque auxilia o professor no atendimento dos alunos em diferentes horários. Estes dados são condizentes com o estudo realizado por Vergara (2007), que revelou o papel relevante do tutor na EaD por meio da presteza nas respostas, atividade esta que inexiste na modalidade EP. Em EaD, o tutor acompanha e monitora as atividades síncronas e assíncronas, instigando a capacidade do aluno, provocando discussões com objetivo na construção do conhecimento.

4.2.2 Interação com o Professor

Estas questões trazem a tona que o uso dos AVAs faz com que o processo de ensino e aprendizagem seja valorizado por parte dos alunos de EaD, embora também especifiquem que o uso dos AVAs ainda traz uma percepção pouco satisfatória no que se refere à interação com o professor (questão 3). Portanto, apesar dos alunos

em EaD terem maior percepção quanto à comunicação síncrona e assíncrona com o professor, a interação ainda é prejudicada por diversas questões. A Tabela 2 apresenta estes dados:

Tabela 2. Interação Aluno-Professor em EaD e EP.

Pergunta	EaD		EP		SIGMA
	Moda	Media	Moda	Media	
03) Foi fácil interagir com meu professor	6	4,98	7	5,45	0,0

Fonte: Dados de Pesquisa (2012).

Conforme a Tabela 2, percebe-se que os alunos quando questionados sobre a interação com o professor, demonstraram percepção de valor e satisfação mais positiva em EP (moda 7, média 5,45) do que em EaD (moda 6, média 4,98). Estes resultados são corroborados pelo sigma de 0,00.

Neste ponto, atribui-se que a insatisfação de valor referente à interação com o professor apresentada em EaD diz respeito ao tempo síncrono, ou seja, o estudante conversa com o professor via *webconferência* no máximo uma ou duas vezes durante o curso, o que de certa forma prejudica a relação de interação com este agente. Desta forma, pequenas falhas na comunicação por meio do AVA podem se tornar desastrosas no contexto geral e claramente diminuir a percepção de valor do aluno em EaD.

Vidal (2002), Meirelles e Maia (2004) afirmam em seus estudos que a postura do professor em EP e EaD difere, pois em EP a postura é de acompanhamento integral e em EaD o acompanhamento realiza-se por meio de AVAs, o que pode em termos, dificultar a interação se os agentes não estiverem integrados perfeitamente. Isso pode causar falhas no processo de interação aluno-professor pelo mau uso dos recursos informacionais.

Aguiar e Grossi (2010) relataram em seus estudos indícios que alunos em EaD apresentam maior dificuldade em interagir, embora concluam que quanto mais adulto o aluno no EaD, mais ele está pronto para a aprendizagem. Em contraponto, este público é mais dependente do professor, tutor e colegas e necessitam de constante orientação para realizar a interação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em um processo de prestação de serviços altamente complexo que é o ensino, que apresenta diferentes interações entre discentes e docentes, materiais, infraestrutura, setores administrativos, entre outros, a percepção de valor e satisfação refere-se a apenas uma pequena parte deste todo, porém uma parte de extrema relevância, pois, a percepção humana vem de encontro com as teorias que fundamentam o que o valor e por consequência a geração de necessidades e suas satisfações tornando esta percepção de valor uma das forças motrizes, capaz de mover os clientes em busca de serviços e produtos.

Quando Reichheld (1996) cita que a percepção de valor é o alicerce fundamental de qualquer relação bem sucedida entre agentes, parece claro que tal estudo teve por objetivo mapear as deficiências e qualidades em ambas as modalidades de ensino, e, pode-se dizer que a primeira constatação em termos de percepção naquele estudo é que os alunos de ambas viram a educação sob a mesma ótica. Portanto, pode-se dizer que sob o ponto de vista dos alunos, ambas as modalidades se prestam a oferecer um ensino conforme os anseios dos estudantes.

Neste sentido, compactua-se com o pressuposto que os agentes de ambas as modalidades detêm o poder de utilizar várias formas de comunicação e interação com os alunos no processo de ensino e aprendizagem, porém fazem uso destes elementos de forma uniforme. Neste sentido, Maia, Meirelles e Pela (2004), Oliveira, Costa e Moreira (2004), Valentini e Soares (2005) atribuem este aspecto como sendo positivo em um contexto geral. Ou seja, todas as ferramentas educacionais do AVA encontram-se disponíveis aos agentes.

Entretanto, a pesquisa realizada com os estudantes da disciplina de contabilidade geral do curso de Administração da UNICENTRO apontou de maneira clara que o professor desta disciplina, apesar das vastas possibilidades de comunicação por meio do AVA, usa minimamente tais ferramentas no processo educativo em EP. Neste sentido, ficou evidente que as disciplinas presenciais não podem mais permanecer restritas apenas às ferramentas de sua própria modalidade. O uso dos AVAs (no caso da UNICENTRO o *MOODLE*) pode alavancar o nível de conhecimento atingido pela modalidade EP e, assim, elevar a percepção de valor e satisfação dos alunos.

Em contraponto, também se tornou evidente que o EaD precisa utilizar mais efetivamente a comunicação síncrona com o professor, ou seja, usar, adotar mais aulas ao vivo e *on-line* e, por consequência, criar uma forma mais amigável para fortalecer a interação, tal qual ocorre face-a-face no ensino presencial.

Dessa forma, Silva (2010) destaca que o tempo atual é interativo, portanto desafiador para os gestores das velhas mídias. Neste sentido, a gestão do ensino torna-se um desafio explícito voltado para a participação e interação entre os agentes que compõem o processo. Dito de outra forma observa-se não haver mais espaço para transmissão de conhecimento de A para B, e sim a interação entre A e B.

Acredita-se que ao longo do tempo, a congruência das modalidades EP e EaD se torne inevitável, isso porque a criação, inclusão e massificação de um modelo de *B-learning* está sedimentando-se rapidamente. Isso fomenta a melhoria contínua de mais aulas *on-line* via *webconferência* na modalidade EaD e o incentivo no uso de forma assíncrona de comunicação no EP.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, F.R.; GROSSI, M.G.R. Modelos e experiências de ambientes de aprendizagem Virtual. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE EDUCAÇÃO E TECNOLOGIAS, 2., 2010. **Anais eletrônico...** Minas Gerais: CEFET, 2010. Disponível em: <http://www.senept.cefetmg.br/galerias/Anais_2010>. Acesso em: 10 mar. 2012.

ASTIN, A.W. What matters in college? Four critical years revisited. **Jossey-Bass**, São Francisco, 1993. Disponível em: <<http://www4.ncsu.edu/unity/lockers/users/f/felder/public>>. Acesso em: 12 set. 2012.

BELLONI, M. L. **Educação à distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.

BENTES, R.F.; MAGALHÃES, L.E.R.; IAHN, L.F. Educação à distância e educação presencial: estudo comparativo entre dois cursos preparatórios para concurso. **Revista ABED (On-line)** 2008. Disponível em: <<http://www.abed.org.br>>. Acesso em: 25 set. 2012.

CAPPER, J. E-learning growth and promise for the development world. **TechKnowLogia**, may./june, 2001. Disponível em: <<http://www.techknowlogia.org>>. Acesso em: 10 set. 2010.

FARIA, E.V. de. O tutor na Educação a Distância: a construção de conhecimentos pela interação nos ambientes midiáticos no contexto da educação libertadora. **Scientia FAER**, Olímpia, SP, Ano 2, v. 2, 2010. Disponível em: <<http://www.faer.edu.br/revistafaer/artigos/edicao2/elisio.pdf>>. Acesso em: 12 jul. 2012.

FRANCO, S.R.K.; CIGOLINI, M.P.; CASTRO, M.; STOFFEL, A. Aprendizagem na educação à distância: caminhos do Brasil. In: CONGRESSO NACIONAL DE EDUCAÇÃO (EDUCERE), 9., 2009, ENCONTRO SUL BRASILEIRO DE PSICOPEDAGOGIA, 3., 2009, Curitiba, PR. **Anais eletrônicos...** Curitiba: PUCPR, 2009. Disponível em: <http://www.pucpr.br/eventos/educere/educere2009/anais/pdf/2096_1042.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2012.

ISHIDA, J.S.; STEFANO, S.R.; ANDRADE, S.M. Satisfação no ensino de pós-graduação à distância: a visão dos tutores e alunos do PNAP/UAB. In: SEMEAD ENSINO E PESQUISA NA ADMINISTRAÇÃO, 14., 2011. **Anais eletrônicos...** São Paulo: FIA/USP, 2011. Disponível em: <http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/an_resumo.asp?cod_trabalho=780>. Acesso em: 15 mar. 2012.

KERLINGER, F. **Metodologia da pesquisa em ciências sociais**. São Paulo: E.P.U/EDUSP, 1980.

KOTLER, P. **Princípios de marketing**. 9. ed. Rio de Janeiro: Prentice-Hall do Brasil, 2003.

KOTLER, P.; ARMSTRONG, G. **Princípios de marketing**. 9. ed. São Paulo: Pearson, 2006.

LAS CASAS, A.L. **Marketing de serviços**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.

LIAW, S. Investigating students' perceived satisfaction, behavioral intention, and effectiveness of e-learning: A case study of the Blackboard system. **Computers & Education**, v. 51, n. 2, p. 864-873, set. 2008.

MAIA, M.; MEIRELLES, F.; PELA, S. Análise dos Índices de evasão nos cursos Superiores a Distância do Brasil. In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA, 11., 2004, Salvador; Bahia, 2004. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/pdf/073-TC-C2.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2011.

MEIRELLES, F.S.; MAIA, M.C. A tecnologia de informação e os modelos pedagógicos utilizados na Educação a Distância. In: ENANPAD, 28., 2004, Curitiba. **Anais...** Curitiba: [s.l.], 2004. Disponível em: <<http://www.anpad.org.br>>. Acesso em: 18 ago. 2011.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Referenciais de qualidade para a educação superior**. 2010. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos.pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2012.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação à distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAN, J.M. O que é um bom curso a distância. In: ALMEIDA, M.E.B. de; MORAN, J.M. **Integração das tecnologias na educação**. Brasília: Salto para o Futuro, 2005. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf>>. Acesso em: 1 jan. 2011.

MOTTA, P.C. **Servir com alma: um novo conceito em relacionamento com o cliente**. São Paulo: Prentice Hall, 2000.

NEVES, A.N. **Ensino a distância: subjetividades, percepção e satisfação dos usuários à luz do modelo de lacunas**. 2006. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Espírito Santo, Vitória, 2006.

OLIVEIRA, C.C.; COSTA, J.W.; MOREIRA, M. Ambientes informatizados de aprendizagem. In: COSTA, J.W.; OLIVEIRA, M.A.M. (Org.) **Novas linguagens e novas tecnologias: educação e sociabilidade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

PAECHTER, M.; MAIER, B.; MACHER, D. Students' expectations of and experiences in *e-learning*: their relation to learning achievement sand course satisfaction.

Computers&Education, n. 54, p. 222–229, 2010. Disponível em: <<http://www.cbdt.soton.ac>>. Acesso em: 15 jul. 2012.

PRIMO, A.F.T. **Interação mediada por computador**: a comunicação e a educação a distância segundo uma perspectiva sistêmico-relacional. 2003. Tese (Doutorado em Informática da Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2003.

PUERTA, A.A.; AMARAL, R.M. Comparação da educação presencial com a Educação à Distância através de uma pesquisa aplicada. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS DE SÃO PAULO, 15., 2012, Campinas. **Anais eletrônicos...** Campinas: UNICAMP, 2012. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2866.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2012.

REICHHELD, F. **A estratégia da lealdade**. Rio de Janeiro: Campus, 1996.

ROSA, W.F. **Educação continuada à distância**: um estudo de caso. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Computação e Matemática Computacional) - Universidade de São Paulo, Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação, São Paulo, 2001.

SANTOS, R.C.G. dos; PEREIRA, T.D.; SOARES, R.A. A percepção e a receptividade dos discentes sobre o ensino semipresencial na disciplina de estatística, utilizando-se um ambiente virtual de aprendizagem em uma instituição de ensino superior privada. **Parlatorium: Revista Eletrônica da FAMINAS**, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <www.faminasbh.edu.br/parlatorium/baixar.php?id=402>. Acesso em: 1 set. 2012.

SCHLEICH, A.L.R. **Integração na educação superior e satisfação acadêmica de estudantes ingressantes e concluintes**. 2006. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade de Campinas, Faculdade de Educação, Campinas, 2006. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br>>. Acesso em: 14 ago. 2012.

SHEE, D.Y.; WANG, Y. Multi-criteria evaluation of the web based e-learning system: A methodology based on learner satisfaction and its applications. **Computer &**

Education, v. 50, n. 3, p. 894-905, 2008.

SHETH, J.N.; MITTAL, B.; NEWMAN, B.I. **Comportamento do cliente**. São Paulo: Atlas, 2001.

SILVA, D. **Antecedentes e consequências da satisfação dos alunos de graduação com o EaD: o estudo de caso na UNISINOS**. 2010. Dissertação (Mestrado em Administração) - Universidade Federal do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2010. Disponível em: <http://bdtd.unisinos.br/tde_arquivos>. Acesso em: 12 abr. 2012.

STERNBERG, R.J. **Psicologia cognitiva**. Porto Alegre: Artmed, 2000.

STRUCHINER, M.; GIANELLA, T.R. **Educação à distância: reflexões para a prática nas universidades brasileiras**. Brasília: CRUB, 2001.

SUN, P.C.; TSAI, R.J.; FINGER, G.; CHEN, Y.Y.; YEH, D. What drive successful e-learning? An empirical investigation of the critical factors influencing learner satisfaction. **Computer & Education**, v. 50, n. 4, p. 1183-1202, 2008.

THORNTON, M.; JEFFERIES, A.; JONES, I.; ALLTREE, J.; LEINONEN, E. Changing pedagogy: does the introduction of networked learning have an impact on teaching? In: NETWORKED LEARNING CONFERENCE 2004. **Anais...** Lancaster University, UK.

TORI, R. Cursos híbridos ou *blended learning*. In: LITTO, F.; FORMIGA, M. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2009.

TORRES, P.L. **Laboratório on-line de aprendizagem: uma proposta crítica de aprendizagem colaborativa para a educação**. Tubarão: Unisul, 2004.

TRIGUEIRO, O. O estudo científico da comunicação: avanços teóricos e metodológicos ensejados pela escola latino-americana. **PCLA**, v. 2, n. 2, jan./mar. 2001. Disponível em: <<http://www2.metodista.br/>>. Acesso em: 12 jan. 2012.

TUNG, R.L.; SHANG, L. Career issues in international assignments. **The Academy of Management Executive**, v. 2, n. 3, p. 241-244, 2008.

VALENTINI, C.B.; SOARES, E.M.S. (Org.). **Aprendizagem em ambientes virtuais: compartilhando idéias e construindo cenários**. Caxias do Sul: EDUCS, 2005.

VERGARA, S.C. Estreitando relacionamentos na educação a distância. **Cadernos EBAPE.BR**, v. 5, n. Edição Especial, jan. 2007. Disponível em: <www.ebape.fgv.br/cadernosebape>. Acesso em: 17 set. 2012.

VIDAL, E. **Ensino à distância vs ensino tradicional**. 2002. (Dissertação de Mestrado) - Universidade Fernando Pessoa, Portugal, 2002. Disponível em: <http://www2.ufp.pt/~lmbg/monografias/evidal_mono.pdf>. Acesso em: 15 ago. 2012.

VILAÇA, M.L.C. Educação a distância e tecnologias: conceitos, termos e um pouco de história. **Revista Magistro**, v. 1, n. 2, 2010. Disponível em: <<http://publicacoes.unigranrio.edu.br>>. Acesso em: 12 fev. 2011.

Recebido em: 19 de fevereiro de 2014

Aceito em: 02 de julho de 2015