

ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS ESTUDANTES SOBRE A MODALIDADE DE ENSINO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO CENTRO UNIVERSITÁRIO PROJEÇÃO – DISTRITO FEDERAL – A PARTIR DA MÉTRICA NPS

ANALYSIS OF STUDENT SATISFACTION ON THE MODE OF DISTANCE EDUCATION TEACHING AT CENTRO UNIVERSITÁRIO PROJEÇÃO – DISTRITO FEDERAL – BASED ON THE NPS METRIC

Nathália Ferreira Medeiros de Moraes

Thais Alfaia de Santana Pardo

Verônica dos Reis Borba

Jonathan Rosa Moreira

RESUMO

A satisfação é um fator primordial para garantir a motivação e envolvimento do cliente para com determinada empresa. No ramo acadêmico não é diferente e a satisfação do discente ao longo da sua formação interfere diretamente no processo de aprendizado. Pesquisas de satisfação podem e devem ser aplicadas a fim de mensurar e determinar os pontos em que as instituições devem mudar para aprimorar e agradar mais ao seu cliente, uma vez que quanto mais satisfeito, mais fiel será ao produto e/ou serviço entregue. Tendo em mente tal questão, este trabalho teve como objetivo analisar a satisfação dos estudantes acerca da modalidade de Educação a Distância do Centro Universitário Projeção, por meio da aplicação da métrica de Net Promoter Score para todos os estudantes regularmente matriculados na modalidade de ensino em educação a distância. Os achados da pesquisa sugerem um índice de satisfação significativo por parte dos entrevistados em relação a modalidade de ensino pesquisada oferecida pelo Centro Universitário Projeção aos seus cursos de graduação, refletido por um NPS de 98, classificando a Instituição na Zona de Aperfeiçoamento da ferramenta utilizada.

Palavras-chave: Net promoter score; Educação a distância; Educação superior; Satisfação; Qualidade.

ABSTRACT

Satisfaction is a key factor to ensure customer motivation and involvement with a particular company. In the academic field it is no different and student satisfaction throughout their education directly interferes in the learning process. Satisfaction surveys can and should be applied in order to measure and determine the points where institutions must change to improve and please their customers more, since the more satisfied they are, the more faithful they will be to the product and/or service delivered. With this issue in mind, this study aimed to analyze student satisfaction regarding the Distance Education modality of Centro Universitário Projeção, through the application of the Net Promoter Score metric for all students regularly enrolled in the teaching modality in education the distance. The research findings suggest a significant level of

satisfaction on the part of the interviewees in relation to the researched teaching modality offered by the Centro Universitário Projeção to their undergraduate courses, reflected by an NPS of 98, classifying the Institution in the Improvement Zone of the tool used.

Keywords: *Net promoter score; Distance education; College education; Satisfaction; Quality.*

Introdução

A educação a distância (EAD) é uma realidade enquanto modalidade de ensino e tem seus processos cada vez mais aprimorados em função de estudos sobre métodos, recursos e jornadas formativas. Não é uma modalidade de ensino nova, mas, em 2020, ela foi impulsionada pela restrição de dinâmica social imposta pela pandemia da COVID-19, a qual influenciou em diferentes constructos sociais, incluindo o educacional. O Corona vírus trouxe grande impacto na vida pessoal, profissional e social, provocando diversas mudanças. Uma delas foi a suspensão das atividades educacionais presenciais que cooperou ainda mais com a evolução da modalidade EAD. Segundo Nascimento, Czykiel e Figueiró (2013), a IES deve sempre buscar o aprimoramento na metodologia pedagógica, possibilitando conhecimentos necessários para o estímulo e desempenho dos seus discentes. Instituições de ensino já vinham buscando este aprimoramento antes da pandemia, e com o acontecimento e nova necessidade, este processo teve seu crescimento acelerado.

As pessoas passaram a buscar mais os serviços a distância, não necessariamente por escolha, mas por necessidade. O público que passou a buscar a educação a distância ficou mais variado, e com isto, tornou ainda necessário e urgente às instituições de ensino se adequarem e apresentarem novas tecnologias de ensino para tornar seu serviço e produto oferecido mais atrativo. Mas isto não foi resultado necessariamente da pandemia da COVID-19. O avanço da EAD no Brasil se dá pelas próprias características inclusivas que podem democratizar o acesso à educação superior, tais como possibilidade de gestão do tempo, ausência de barreiras físicas ou geográficas, valores financeiros e outras questões sociais.

Para Biachi (2013), o ensino on-line exige nova postura, competências e habilidades de todos os inseridos no processo de aprendizagem e ensino. Como a EAD se trata de uma atividade educacional, os discentes são consumidores com níveis variados de perspectivas, uma delas é a satisfação com os serviços ofertados pela IES. Desta forma, medir a satisfação dos estudantes atuais matriculados na instituição, onde estes já conhecem o processo e didática propostos, já têm suas expectativas e realidades contrapostas, se torna uma excelente métrica de mercado para avaliar os pontos que devem permanecer e os aspectos que devem ser alterados ou melhorados afim de aprimorar o processo educacional metodológico, fidelizando assim, ainda mais seus alunos e consequentemente promovendo maior captação de novos clientes. Com o pensamento de melhoria contínua, a IES busca uma análise dos seus estudantes sobre a modalidade EAD a partir da métrica NPS (NET PROMOTER SCORE), uma ferramenta de pesquisa que busca informações diretamente voltada a satisfação possibilitando tomar novos caminhos para decisões futuras. Ou seja, pesquisas que compreendam tal contexto podem ajudar a fortalecer a modalidade EAD como um todo, visto que abrem espaços para melhoria contínua e aprimoramento dos processos pedagógicos, acadêmicos e administrativos e é neste fenômeno que este estudo se insere, apresentando os resultados de uma pesquisa

realizada em uma IES periférica do Distrito Federal. Parte-se, portanto, do seguinte questionamento: qual o nível de satisfação dos estudantes regularmente matriculados nos cursos EAD do Centro Universitário Projeção, considerando o recorte temporal de 2020-2021? Assim, objetivamente este estudo avalia o nível de satisfação deste público a partir da métrica NPS. Especificamente, espera-se verificar a percepção dos estudantes com relação à educação a distância, considerando aspectos pedagógicos, acadêmicos e administrativos; relacionar pontos fortes e fracos relacionados à metodologia EAD, considerando o contexto do Centro Universitário Projeção; e propor melhorias a partir do mapa de satisfação dos estudantes, com relação à educação a distância.

Desta forma, Moraes e Toledo (2005), afirmam que a satisfação pode ser mensurada como a razão entre o serviço percebido e o serviço esperado. Neste sentido, uma pesquisa de satisfação bem alinhada e as informações coletadas visam possibilitar muitas outras análises como auxílio nas tomadas de decisões, nas melhorias de processos acadêmicos e no desenvolvimento de novas diretrizes organizacionais.

1. Modalidades de ensino na educação superior

Considerando a regulação da educação superior brasileira, podemos considerar duas modalidades na área da educação: presencial e educação a distância. A modalidade presencial é a popularmente empregada aos cursos regulares, onde os docentes e discentes encontram-se no mesmo local físico (conhecido como sala de aula), esta modalidade é também denominada como ensino convencional pois ocorre em formação geral comum a todas as fases da vida (da infância à idade adulta).

Segundo Araújo (2007), perante a dificuldade do sistema educativo tradicional/convencional em se adequar rapidamente à evolução social dos processos de comunicação, surgiram as novas possibilidades através da educação a distância e educação semipresencial, como a educação a distância

Na modalidade a distância, os docentes e discentes estão distintos fisicamente no espaço e/ou tempo, podendo ou não apresentar ocasiões presenciais. Desde sua origem, o grande desafio da educação a distância tem sido romper com o padrão convencional de ensino, já que possui ao seu alcance a proposta pedagógica diretamente interligada às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Reforçando isto, Moran (2009) observou que esta modalidade de educação somente é efetivada através do amplo uso de tecnologias de informação e comunicação. Ou seja, não se trata da transposição do ensino presencial para a educação a distância. Trata-se de pesquisas, estudos, formação continuada e investimentos.

Importante ressaltar que o ensino tradicional presente na educação presencial, conforme Araújo (2007), está apoiado muitas vezes em metodologias pouco inovadoras e que apesar de enriquecido com o uso de algumas mídias, ainda está fortemente restrito a materiais que não incentivam o desenvolvimento da metacognição, uma vez que o processo de ensino é comumente dirigido. Diante o exposto, e como grande crescimento e valorização do ensino a distância, no ensino superior, foi determinado inicialmente que até 20% do curso presencial, poderia ser ofertado na modalidade a distância. E em 2019, nova portaria do Ministério de Estado da Educação (MEC) dispôs sobre a oferta de carga horária na modalidade EAD em

cursos de graduação presencial para até 40% da carga total do curso (Portaria 2.117/19). Visando com isso, incluir alcançar e abarcar as TIC nos métodos e práticas de ensino-aprendizagem da graduação presencial.

Já a metodologia de oferta semipresencial é conhecida como modelo híbrido, em que harmonizam atividades presenciais e a distância. Esta metodologia alinha a flexibilidade proposta pela EAD, sem abrir mão da interação e troca de experiências a partir do ambiente físico. Ou seja, a modalidade híbrida, ou semipresencial, nada mais é do que a modalidade EAD com inserções de práticas presenciais.

E neste percurso, o processo ensino-aprendizado atual caminha ao melhor dos mundos, propondo em todas as modalidades, a inclusão e o diferencial das demais, integrando, assim: interação social, desenvoltura no ensino, novas tecnologias, desenvolvimento contínuo e modernização dos processos, afim de alcançar o engrandecimento do estudante a partir aprimoramento da capacidade cognitiva a partir dos métodos propostos.

2. Educação a Distância

De acordo com Barros (2003), a EAD surgiu a partir da possibilidade de ampliação no processo de ensino e aprendizagem, constituindo-se em uma modalidade de ensino emergente, dado sua flexibilidade, facilidade de acesso e autonomia do educando. É uma modalidade que se fortalece em termos metodológicos, em decorrência do financiamento e das diferentes capacidades e recursos tecnológicos que são investidos para o aprimoramento das experiências ativas e colaborativas dos discentes (RIBEIRO; MOREIRA, 2016). Tal perspectiva corrobora com Castro *et al.* (2015), quando dizem que

O acesso às tecnologias é outro fator preponderante para o a implantação do ensino híbrido. Os alunos e professores precisam familiarizar-se com as tecnologias existentes e desenvolver a capacidade de manipular, interagir e produzir conteúdo dentro do ambiente virtual para que as atividades interativas online tenham sucesso. Temos consciência de que, embora, muitos alunos tenham familiaridade com as novas tecnologias, é preciso que eles sintam a necessidade de utilizá-las voltada para os ambientes educacionais. Os professores, por sua vez, precisam estar atentos ao uso das novas tecnologias, se apropriarem destas ferramentas buscando novas formas de lidar com os conteúdos de suas disciplinas a fim de que estejam mais próximos da realidade de uma geração que já nasceu utilizando as novas tecnologias e de outra bastante resistente ao uso delas. (CASTRO *et al.*, 2015, p. 48)

Conforme Nunes (2014), a EAD constitui um recurso de incalculável importância para atender grandes contingentes de alunos, de forma mais efetiva que outras modalidades e sem risco de reduzir a qualidade dos serviços oferecidos em decorrência da ampliação da clientela atendida. As inovações tecnológicas nas áreas de informação e comunicação, nos mostra essa possibilidade, com inúmeras metodologias de ensino-aprendizagem a distância.

Segundo Liaw (2008), a EAD utiliza a tecnologia de rede para criar, promover, distribuir e facilitar a aprendizagem sem restrições de tempo ou lugar. Nesse sentido, possibilita aos estudantes receber instruções, apresentar trabalhos, interagir com colegas, professores e tutores a qualquer momento e em qualquer lugar (SHER, 2009).

A EAD tem crescido proporcionando conhecimento às pessoas que por um motivo ou outro não pode formalizar sua aprendizagem em um sistema presencial. Assim, o EAD traz a possibilidade de inclusão que vai além do social. As obrigações do dia a dia, a agitada vida de trabalho, o trânsito, problemas de acessibilidade, tempo e distância, entre outros fatores podem ser solucionados com a EAD. A flexibilidade e a possibilidade de montagem dos próprios horários e conciliação com demais atividades são fatores a favor do ensino a distância (HICKEL, 2012).

A metodologia da EAD contém um valor social importante, pois permite o acesso àqueles que estão sendo excluídos do processo educacional superior, alguns por residirem longe das universidades ou por indisponibilidade de tempo, uma vez que a EAD coopera para a maior oportunidade para a formação de profissionais. Para Preti (1996) o crescimento populacional exige novas formas de buscar o conhecimento:

A crescente demanda por educação, devido não somente à expansão populacional como, sobretudo às lutas das classes trabalhadoras por acesso à educação, ao saber socialmente produzido, concomitantemente com a evolução dos conhecimentos científicos e tecnológicos está exigindo mudanças em nível da função e da estrutura da escola e da universidade (PRETI, 1996, p. 11)

Para Keegan (1991), o conceito de EAD perpassa pela separação física entre o professor e o estudante, que é diferente do ensino presencial, além de existir uma comunicação de mão dupla com a possibilidades de alguns encontros presenciais. Os encontros presenciais reforçam o vínculo do estudante com os demais colegas e professores, o que pode diminuir a distância imposta pelos encontros virtuais.

A Educação a Distância, conforme a definição de Chaves (1999), tem um sentido correlato com a própria expressão, onde o ensino ocorre entre o discente e o docente, mesmo estando em espaços diferentes, o que pode ser contornado com ferramentas tecnológicas como vídeos, momentos síncronos, entre outras. Estes recursos são amplamente utilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), pois o professor grava o material de estudo e todos os estudantes daquele curso tem acesso, o que promove a aproximação do professor e estudantes.

A modalidade EAD requer uma responsabilidade maior por parte do aluno, pois ele deve se dedicar para alcançar um nível significativo de aprendizado, e isto demonstra algumas vantagens, como interatividade, flexibilidade e autonomia de horário. Definir seu próprio cronograma de estudo possibilita a inclusão de estudantes que poderiam não ter acesso à Educação Superior, devido sua disponibilidade de tempo, por exemplo.

A sociedade busca cada vez mais novas práticas e informações por parte da força produtiva, assim como novas profissões, produtos, etc. A modalidade a distância contribui diretamente para atender às essas demandas educacionais, tais como a formação ou capacitação, formação continuada, etc. As Instituições de Ensino Superior devem fornecer assim, cursos de qualidade que possibilitem o ingresso ao mercado de trabalho. Pois se trata de compreender um novo processo de ensino-aprendizagem (FERREIRA, 2000), que contribua diretamente para a formação acadêmica e social da pessoa.

3. Satisfação

Sher (2009) define que o uso de tecnologias no ambiente de ensino-aprendizagem trouxe alterações consideráveis para o sistema de ensino tornando-se um meio útil de instrução e provendo aos estudantes novas experiências de aprendizagem que antes não eram possíveis. Em um cenário de crescimento e desenvolvimento dos cursos de EAD, a qualidade dos serviços oferecidos e a satisfação dos discentes são essenciais para a IES que procura permanecer no mercado educacional.

A qualidade do curso, o comprometimento de professores e tutores são princípios que determinam o perfil e a atuação dos profissionais que serão introduzidos no mercado de trabalho. Walter, Tontine e Domingues (2005), afirmam que é imprescindível que as instituições de ensino não percam de foco a qualidade dos seus processos, bem como a qualidade da estrutura ofertada, devendo estar atentas às mudanças, identificando necessidades atuais e futuras da comunidade e transformando o processo de melhoria contínua em parte da cultura organizacional. Shee e Wang (2008) acrescentam que as IES, além de enfatizar a qualidade com peças chaves de seu sucesso e, por esse motivo, devem avaliar suas atitudes em relação ao sistema de aprendizado e ao curso como um todo. As considerações feitas pelos autores, justificam que a satisfação pode ser um elemento crítico com a frequência do uso da metodologia de ensino online e o êxito dos cursos de educação a distância.

A satisfação dos estudantes em relação à educação a distância pode ser compreendida segundo Wang (2003), como uma resposta efetiva sumária de intensidade variável que acompanha atividades de aprendizagem online síncronas e é estimulada por uma série de aspectos focais tais como conteúdo, interface de usuário, customização e desempenho da aprendizagem. De acordo com Borba (2021), os clientes satisfeitos permanecem por mais tempo do que os clientes insatisfeitos, gerando um efeito positivo no faturamento e no lucro.

Kotler (2007) define a satisfação como a medida em que o cliente percebe o desempenho de um produto ou serviço, de acordo com suas expectativas. Oliveira (2012), reforça esse conceito, já que “satisfação é um estado psicológico, oriundo de ter expectativas atendidas”. Isto significa que para cada produto ou serviço prestado, o cliente gera uma expectativa. E se esta não for alcançada, provavelmente o cliente ficará insatisfeito. Entretanto, se atende ou supera as expectativas, o cliente não só fica satisfeito, como pode inclusive, ficar encantado com a empresa. Por isto da importância de sempre avaliar a satisfação dos clientes (no âmbito acadêmico, discentes). Pois isto refletirá numa medida de qualidade e aprimoramento dos processos, promovendo assim clientes fiéis, leais e encantados com o produto/serviço prestado. Medir a satisfação do cliente, portanto, baseia-se na combinação de notas de valorização e importância ligada à qualidade do produto ou serviço.

4. Metodologia

A pesquisa tem abordagem metodológica quali-quantitativa, porque parte de métricas objetivas para avaliar o índice de satisfação dos estudantes sobre a modalidade Educação a distância e os aspectos pedagógicos, acadêmicos e administrativos de seu curso superior. Segundo Michel (2005), a pesquisa quantitativa é um método de pesquisa social que utiliza a quantificação nas modalidades de coleta de informações e no seu tratamento, mediante técnicas estatísticas, tais como,

percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, entre outros.

Quanto aos fins, a pesquisa classifica-se como descritiva, pois busca descrever as características de determinada população ou fenômeno, observar e interpretar as características de um grupo, proporcionar uma nova visão do problema; esse tipo de pesquisa é um dos mais requeridos por instituições educacionais (GIL, 2009).

Considerando o tipo de pesquisa, este estudo é básico descritivo, a partir dos dados coletados, permite apresentar um padrão de preferência. Segundo Gil (2008), a pesquisa descritiva busca: procurar observar, registrar, analisar, classificar e interpretar os fatos ou fenômenos (variáveis) sem que o pesquisador interfira neles ou os manipule.

Quanto aos meios, a pesquisa classifica-se como bibliográfica e estudo de caso. Com base na leitura de livros, artigos de periódicos e material disponibilizado na internet, estabeleceu-se um modelo teórico de referência sobre o tema em questão, que pôde ser utilizado para análise da pesquisa (VERGARA, 2010). O estudo de caso busca compreender e otimizar um caso, pelo interesse em promover algo mais amplo, uma vez que ele pode fornecer insights sobre um contexto (MAZZOTTI, 2006).

Sobre o instrumento para coleta de dados, foi realizado um questionário estruturado, com questões com 43 itens. O questionário foi enviado para 1386 estudantes, aplicado por meio do Google Forms e divulgado no e-mail dos estudantes no período de outubro e novembro de 2021. Foram respondidos 443 formulários eletrônicos. No corpo do e-mail, havia um termo de livre e esclarecido com o objetivo de assegurar o sigilo dos dados disponibilizados na pesquisa, assim como a participação voluntária. A pesquisa analisou um total de 443 participantes, sendo 153 homens e 289 mulheres com o maior número de participantes.

4.1 Métrica NPS (Net Promoter Score)

O Net Promoter Score (NPS), criado por Fred Reichheld em 2003, é uma ferramenta que, de forma simples e objetiva, busca mensurar as necessidades concretas dos seus clientes. Para Reichheld (2011), o método tem como objetivo a criação de uma pergunta simples e que pudesse ajudar as empresas a desenvolverem relacionamentos de longo prazo, além de verificar a satisfação dos seus clientes. Com os dados coletados do questionário, a IES é capaz de reconhecer o nível de satisfação de seus alunos, saber o quão eles estão cooperando ou não para a satisfação desses e, possibilitando o gerenciamento o empenho da universidade.

A busca por uma ferramenta que mensurasse com fidedignidade o índice de satisfação dos sujeitos do estudo, além dos índices dos construtos foi a ferramenta Net Promoter Score (NPS), que mostra com uma figura como a organização está se saindo e qual é o potencial de fidelidade do cliente e conseqüentemente, crescimento da receita. Para Reichheld (2011), a única maneira de saber se uma empresa está cumprindo a sua missão e melhorando a vida das pessoas é mensurar sistematicamente o relacionamento com seus clientes.

Essa medida estabelecida por Reichheld reflete em três grupos bem definidos conforme a pontuação estabelecida através da NPS:

- **Promotores:** são aqueles clientes satisfeitos e engajados, que divulgam de forma espontânea os produtos e serviços, dando notas de 9 a 10.
- **Neutros:** são clientes passivamente satisfeitos, quase não fazem recomendações pessoas que deram notas entre 7 e 8.
- **Detratores:** são aqueles clientes insatisfeitos. Possivelmente não tiveram uma boa experiência ou não tiveram suas expectativas atendidas. Esses clientes são caracterizados por pontuação inferior ou igual a 6.

A busca por uma ferramenta que mensurasse com fidedignidade o índice de satisfação dos sujeitos do estudo, além dos índices dos construtos foi a ferramenta Net Promoter Score (NPS) que mostra com uma figura como a organização está se saindo e qual é o potencial de fidelidade do cliente e crescimento da receita. Para Reichheld (2011), a única maneira de saber se uma empresa está cumprindo a sua missão e melhorando a vida das pessoas é mensurar sistematicamente o relacionamento com seus clientes.

As zonas de classificação do NPS são descritas no quadro abaixo:

Quadro 1 – Zona de Classificação do NPS

Zona de Classificação	NPS	Avaliações
Zona de excelência	NPS entre 75 e 100	Experiência muito positiva nos clientes
Zona de qualidade	NPS entre 50 e 74	Deve-se avaliar quais características precisam ser melhoradas e quais podem permanecer como estão
Zona de aperfeiçoamento	NPS entre 0 e 49	Rever e ajustar processos, identificar quais pontos devem ser melhorados
Zona crítica	NPS entre -100 e -1	Situação crítica. Existem muitos clientes falando das experiências negativas com a empresa

Fonte: Borba (2021).

A Zona de Excelência deve ser buscada pelas Instituições de Ensino, para que os estudantes tenham uma experiência positiva com os serviços prestados, em contrapartida a Zona Crítica deve ser evitada, já que ter clientes falando das experiências negativas com a empresa, prejudica a sua relação com as estudantes, além de dificultar o processo de captação de alunos.

4.2 Caracterização da Amostra

O Centro Universitário Projeção está localizado na cidade de Brasília- DF e há 50 anos presta serviços ao mercado acadêmico. Atualmente atende pessoas da cidade e região e oferece mais de 20 cursos presenciais e a Distância de graduação, a saber: Administração; Ciências Contábeis; Ciência da Computação; Direito; Educação Física Bacharelado; Educação Física Licenciatura; Enfermagem; Estética e Cosmética; Pedagogia e Psicologia. Para a aplicação da metodologia, foi perguntado aos alunos, em relação aos cursos oferecidos pela instituição: “Em uma escala de 0 a 10 qual o seu nível de satisfação com a modalidade EAD?”. Foi realizado uma busca no sistema de gestão acadêmica da IES com intuito de identificar os estudantes do Ensino Superior, cujo a matrícula fosse no Ensino a Distância, após a

pesquisa os 1386 foram previamente selecionados. Foi enviado um e-mail com um link do Forms, para que os estudantes pudessem responder a pesquisa de satisfação. Os dados foram analisados e tabulados e posteriormente. Os resultados são demonstrados no Quadro 1 e no Gráfico 1

Quadro 1: Net Promoter Score (NPS)

TIPO DE CLIENTE	QUANTITATIVO	% DE SATISFAÇÃO
DETRATORES (Nota de 1 a 2)	54	12%
Passíveis (Nota 3)	102	23%
PROMOTORES (Nota 4 e 5)	286	65%
NPS	52	

Fonte: Dados da pesquisa.

Gráfico 1: Recomendação da IES, considerando a modalidade EAD.



Fonte: Dados da pesquisa

O instrumento de pesquisa continha um questionário com 42 questões de itens que analisavam o índice de satisfação dos estudantes com a IES. A pesquisa analisou um total de 443 participantes, sendo 153 homens e 289 mulheres.

4.3 Pesquisa e comunicação

Devido às inovações tecnológicas e a necessidade de aprimoramento nos meios de informação e comunicação, a internet tem proporcionado o surgimento e o aperfeiçoamento de uma série de ferramentas úteis ao dia a dia. Kenski (2012), corrobora com a seguinte reflexão:

Pense como seria a sua vida – e a de qualquer pessoa – se não tivéssemos as tecnologias nos ajudando a realizar as nossas atividades diárias. Eu não poderia agora, por exemplo, estar me comunicando com você, contando nossa longa história de relacionamentos bem-sucedidos entre os homens e as tecnologias. (KENSKI, 2012, p. 25).

O Google, uma empresa multinacional que oferece serviços online, cumpre bem esse papel. Oferecendo ferramentas, aplicativos e serviços gratuitos das mais variadas funcionalidades. Conhecido mundialmente, a empresa é responsável pelo Gmail (serviço de correio eletrônico), YouTube (principal plataforma de vídeos da web), além de recursos bastante utilitários seja do estudante até o empresário, como Google Maps, Google Tradutor, Keep, Google drive, Google docs, Google planilhas, etc. Faz parte desse compilado de aplicativos, o Forms, uma ferramenta amplamente utilizada para a criação e gerenciamento de pesquisas.

No Forms, o usuário pode pesquisar e coletar informações sobre outras pessoas e também pode ser utilizado para questionários e formulários de referência. Entre suas funcionalidades está a criação e personalização dos questionários, a escolha de diversos tipos de perguntas, como de múltipla escolha, caixa de checagem, etc., permitindo ainda, utilizar os diversos templates prontos que o aplicativo disponibiliza. Dentro de suas definições, são apontadas o tempo no processo de coleta e análise de dados e organização dos documentos. O instrumento utilizado nessa pesquisa foi o questionário baseado em questões NPS.

O autor Hora (2010), diz que o questionário é uma das formas mais práticas de obtenção de informações quando existe a necessidade de saber sobre comportamentos, atitudes, opiniões e preferências. O Forms emite a coleta organizada das respostas, e dando melhores condições para a análise de dados, as respostas apresentadas pelos os estudantes são gerados em forma de gráficos, percentuais e apontamentos individuais. Com os dados coletados e diagnosticados, são apresentados/modeladas em relatório para que possa contribuir com as mudanças essenciais para a IES.

Para comunicação efetiva convidando os estudantes a participarem da pesquisa, foi utilizado também correio eletrônico, enviado o link da pesquisa por e-mail através de mala direta a todos os estudantes da UniProjeção EAD.

4.4 Alfa de Cronbach

A metodologia da alfa de Cronbach que foi desenvolvida em 1951 pelo psicólogo educacional norte americano Lee Joseph Cronbach (1916 – 2001), que apresentou uma maneira de avaliar a fidedignidade de um questionário colocado em uma pesquisa. Segundo Altman (1997), o alfa de Cronbach é uma técnica comumente utilizada de confiabilidade e medida da consistência interna de uma escala para um conjunto de dois ou mais indicadores de construto. O questionário aplicado busca mensurar a satisfação dos alunos, através da qualidade percebida e pelo serviço prestado. A escala foi fundamental para garantir a consistência interna e confiabilidade do instrumento de pesquisa, foi aplicado o teste estatístico alfa de Cronbach que calcula a correlação entre as questões, verificando se as respostas às perguntas do instrumento medem a mesma coisa e se são semelhantes.

4.5 Auto avaliação

A auto avaliação é uma reflexão sobre o próprio desempenho, opinião ou alguma tomada de decisão, bastante eficiente para aprender a identificar sobre características, qualidade e defeitos, seu resultado busca transformação e crescimento pessoal e profissional. Com esse processo podemos compreender melhor as possibilidades, habilidades e competências, por outro lado, podemos também analisar os pontos de melhoria e lacunas que impedem o crescimento de uma

organização. Para Azevedo (2007), a auto avaliação, é a apreciada a sua função, simultaneamente reflexiva e instrumental, podendo proporcionar processos de análise da (e sobre a) instituição, mas também induzir processos de melhoria da organização escolar.

4.6 Plataforma e trilha de aprendizagem

A ferramenta Moodle, popularmente conhecida como AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem), é uma ferramenta que possibilita o gerenciamento de cursos online, inscrição de alunos e interatividade entre seu processo de aprendizagem. Um dos seus recursos é manter registrado as avaliações realizadas, histórico de apontam quais recursos e atividades acessadas pelos estudantes. Para Silva (2011), um Ava busca permitir a construção do conhecimento por meio da interatividade e interação entre pessoas ou grupos e não apenas disponibilizar conteúdo.

Os autores Tafner, Tomelin e Muller (2012) corroboram que as trilhas de aprendizagem são caminhos virtuais para o desenvolvimento intelectual que promovem e desenvolvem competências. Nesse contexto, com o desenvolvimento de recursos educacionais relacionados ao AVA, podemos considerar que a trilha de aprendizagem é uma sequência de conteúdos e atividades elaborada pelo professor, ao preparar sua disciplina e, disponibilizá-la para os alunos no AVA, onde é feita pelo aluno, durante a sua interação com os recursos permitido no ambiente virtual.

4.7 Atendimento

A educação superior envolve um planejamento e uma organização de recursos, serviços de suporte com ferramentas digitais, conectando e informando seus estudantes. Estas ações abrangem o planejamento, a organização dos serviços prestados e a acessibilidade na comunicação, no sistema de informação e pedagógico. O atendimento no Centro Universitário Projeção busca tratar direto ao estudante de forma objetiva de aprimorar o atendimento, tornando-o mais ágil e funcional, buscando esclarecer as dúvidas, dando suporte e acesso aos processos e requerimentos acadêmicos, através da CIAA (Central Integrada de Atendimento ao aluno). No caso específico do estudante EAD da IES, se tratando de dúvidas técnicas, é atendido pelo NEAD (Núcleo de Educação a Distância), através do serviço de suporte EAD, que realiza atendimento telefônico, por e-mail e também presencial.

4.8 Instituição de educação

O campo educacional está em constante movimento, as IES precisam se mostrar mais adequadas a seus consumidores e a sua identidade exige atenção constante, além do cuidado à vida cotidiana e a convivência das pessoas no ambiente educacional. Para desenvolver uma instituição de educação é importante desenvolver um caminho de aprendizagem voltado para a cidadania ativa, onde os estudantes estejam ativamente envolvidos em situações concretas onde a experimentação favorece à coesão social, à integração, às normas e valores e ao sistema democrático.

A instituição de educação aproxima o ensino do estudante, favorece a conexão com o conteúdo, visando obter melhores resultados de estudo. Esta conexão acadêmica entre aluno e professor em termos de conteúdo é estabelecida principalmente pela ativação de métodos de ensino diferenciados.

5. Interpretação dos resultados

Este estudo teve como objetivo aferir o nível de satisfação dos estudantes do UniPROJEÇÃO, relacionado a modalidade EAD sobre auto avaliação, o portal acadêmico e aspectos pedagógicos, o atendimento e a instituição de educação, a partir da métrica NPS. Com este estudo é possível verificar a percepção dos estudantes com relação à educação a distância, considerando aspectos pedagógicos, acadêmicos e administrativos. Relacionar pontos fortes e fracos relacionados à metodologia EAD, considerando o contexto do Centro Universitário Projeção e propor melhorias a partir do mapa de satisfação dos estudantes, com relação à educação a distância, aprimorando os serviços prestados pela instituição, além da possibilidade de subsidiar novos estudos sobre o tema.

Para aferir a confiabilidade dos construtos, se fez necessário realizar a análise interna das escalas sendo a ferramenta mais utilizada em pesquisas o alfa de Cronbach. É possível analisar se o teste avalia a mesma característica ou habilidade. Segundo Malhotra (1999), numa variação de 0 e 1, coeficientes Alfa de Cronbach acima de 0,6 indicam satisfatória confiabilidade dos itens analisados.

O instrumento aplicado com 42 itens na pesquisa, obteve o alfa de Cronbach geral de 0,98, o que indica um alto índice de satisfação nos construtos. O quadro 2 apresenta o alfa das escalas utilizadas.

Quadro 2 - Índice de confiabilidade do alfa de Cronbach das escalas pesquisadas:

Construto	Alfa de Cronbach	Número de Itens
Questionário Completo	0,98	42
Auto avaliação	0,79	6
Plataforma e trilha de aprendizagem	0,96	17
Atendimento	0,97	16
Instituição de educação	0,95	4

Fonte: Dados da pesquisa.

5.1 Dados

A elaboração do questionário buscou definir os construtos para aferir a auto avaliação, a plataforma e trilha de aprendizagem, o atendimento e a instituição de educação. No Quadro 3 é possível verificar as perguntas que fizeram parte de cada construto.

Quadro 3: Relação constructo e descrição temática

Construto Auto avaliação	Avalie a o seu desempenho acadêmico nas disciplinas a distância.
	Sou um aluno estudioso.
	Sempre cumpro os prazos das atividades

	Sempre que tenho dúvidas, busco auxílio institucional (suporte técnico e pedagógico, atendimento administrativo e financeiro, suporte da coordenação de curso, tutor e supervisor).
	Frequento a plataforma “minha biblioteca” mesmo quando não há atividade a serem entregues.
	Qual o seu grau de confiança na equipe de professores supervisores da Instituição.
Construto Plataforma e trilha de aprendizagem	Avalie a navegabilidade do Portal do Aluno (com qual facilidade encontra os recursos buscados).
	Avalie a navegabilidade do AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem (com qual facilidade encontra os recursos buscados).
	Avalie o formato e a organização das disciplinas EAD (trilha de aprendizagem).
	Você está satisfeito com a relação aos Encontros Virtuais no início de cada módulo.
	O encontro virtual traz informações importante sobre a metodologia das disciplinas EAD.
	Avalie a utilidade dos documentos disponíveis no bloco Início da Disciplina (calendário acadêmico, cronograma da disciplina e plano de ensino).
	Sempre leio o plano de ensino.
	Sempre acompanho o cronograma dos módulos EAD no desenvolvimento da disciplina.
	Avalie o formato do conteúdo proposto nas disciplinas (Biblioteca Virtual).
	Avalie a praticidade acesso ao conteúdo (aulas) da disciplina.
	Qual o seu nível de satisfação com a relação de atividades avaliativas propostas nas disciplinas EAD.
	Avalie a distribuição de nota das disciplinas EAD (atividades avaliativas - 50% e prova - 50%).
	Avalie a atividade o “Fórum temático” em relação a geração de debates e discussões para com a melhor compreensão das disciplinas.
	Avalie a “Atividade Teórico-Prática Supervisionada (ATPS)” quanto à contribuição para a execução prática do conteúdo estudado nas disciplinas.
	Avalie a qualidade e quantidade de vídeos disponíveis nas disciplinas EAD (vídeo de apresentação, plantões de dúvidas e estudo dirigido).
	Avalie os vídeos de "Estudo dirigido" quanto ao auxílio para realizar revisão de conteúdo para a prova.
	Acompanho sempre que possível, os momentos síncronos com o professor supervisor para tirar minhas dúvidas.
Construto Atendimento	Avalie o atendimento dos tutores a partir do Ambiente Virtual (AVA).
	Avalie o atendimento dos professores supervisores a partir do Portal do Aluno.
	Avalie o tempo de resposta às dúvidas pelo tutor (48 horas).
	Os tutores e supervisores são sempre atenciosos e cordiais em seus atendimentos.

	Avalie o atendimento da coordenação de curso.
	O coordenador de curso me responde com brevidade e clareza.
	O coordenador de curso é sempre atencioso e cordial em seus atendimentos.
	Avalie o atendimento do suporte técnico do Núcleo de Educação a Distância – NEAD (suporteead@projecao.br).
	O suporte técnico me responde com brevidade e clareza.
	O suporte técnico é atencioso e cordial em seus atendimentos.
	O suporte técnico é efetivo nas resoluções dos problemas enviados.
	Avalie o atendimento da Central Integrada de Atendimento ao Aluno - CIAA (financeiro, administrativo e processos acadêmicos).
	Sempre que necessário, tenho auxílio por parte da CIAA.
	A CIAA me responde com brevidade e clareza.
	A CIAA é efetiva nas resoluções dos problemas enviados:
	A CIAA é atenciosa e cordial em seus atendimentos.
Construto Instituição de educação	Avalie a sua satisfação com a Instituição de Educação.
	Eu escolheria a instituição para realizar outro curso de Graduação, Pós-Graduação e/ou Extensão.
	Você recomendaria a instituição para algum familiar ou amigo.
	Eu me sinto orgulhoso em estudar nesta Instituição.

Fonte: Dados da pesquisa.

Considerações Finais

O estudo buscou identificar a classificação do NPS institucional do Centro Universitário Projeção e analisar os resultados quantitativos e qualitativos, levando em consideração os segmentos dos respondentes em promotores, detratores e neutros. Observa-se que, nos três indicadores analisados, o número de promotores foi superior ao número de neutros e detratores. Com base nos resultados obtidos, conclui-se que o NPS institucional foi de 52%, classificando a Instituição na Zona de Qualidade. Apesar de o número de promotores ser superior ao de detratores, o Centro Universitário Projeção deve buscar seu aperfeiçoamento por meio de capacitações, parcerias, contratação de empresas especializadas (consultorias), etc., para que seu NPS fique em no mínimo 51, o que o classificaria na Zona de Qualidade. Algumas palavras, como “professor”, “tutor” e “vídeos”, aparecem fortemente tanto no discurso dos promotores quanto no discurso dos detratores.

As limitações da pesquisa incidem sobre dois pontos: o anonimato das respostas, que impossibilita à IES adotar ações individualizadas junto ao aluno; e o baixo número de respondentes (164 respostas) na questão dissertativa, comparativamente aos 203 respondentes à pergunta 1 “Caso esteja insatisfeito com alguns itens, nos explique em que podemos melhorar?”. Para estudos futuros, recomenda-se aplicar no próximo semestre a metodologia NPS, de forma a verificar

se houve alterações no indicador e acompanhar a performance da instituição. Recomenda-se ainda a realização da análise de classificação hierárquica descendente de forma segmentada em cada um dos três grupos (detratores, neutros e promotores).

Referências

ARAÚJO, Sandra Maria. Educação Convencional/Presencial e Educação Mediada pelas TICs/Educação a Distância. Novembro de 2007. Disponível em: <http://www.redemebox.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=526:educacao-convencional-presencial-e-educacao-mediada-pelas-tics-educacao-a-distancia&catid=108:146&Itemid=21>. Acesso em 09/11/2021.

Diário Oficial da União. Portaria nº 2.117, de 6 de dezembro de 2019. Disponível em: <<https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-2.117-de-6-de-dezembro-de-2019-232670913>> Acesso em 09/11/2021.

<<https://www.delinea.com.br/portaria-do-mec-permite-a-oferta-de-cursos-presenciais-com-40-da-carga-horaria-em-ead/>> Acesso em 09/11/2021.

ALVES, Lucineia. Educação a distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 10, 2011.

CASTRO, Eder Alonso et al. Ensino híbrido: desafio da contemporaneidade?. **Projeção e docência**, v. 6, n. 2, p. 47-58, 2015. Disponível em: <<http://revista.faculdadeprojecao.edu.br/index.php/Projecao3/article/view/563>> . Acesso em 19 nov 2021.

QUINTAS, Helena; VITORINO, Teresa. Avaliação externa e auto-avaliação das escolas. **Escolas e Avaliação Externa. Um enfoque nas estruturas organizacionais**, p. 7-25, 2013.

MATTHIENSEN, Alexandre. Uso do Coeficiente Alfa de Cronbach em Avaliações por Questionários. **Embrapa Roraima-Documents (INFOTECA-E)**, 2010.

VIEIRA, Kelmara Mendes; KUNKEL, Franciele Ines Reis; MALLMANN, Elena Maria. Satisfação dos estudantes de educação a distância da UFSM: uma análise multifatorial. **Revista Eletrônica em Gestão, Educação e Tecnologia Ambiental**, v. 12, n. 12, p. 2617-2632, 2013.

MONTEIRO, Renata Lúcia de Souza Gaúna; SANTOS, Dayane Silva. A UTILIZAÇÃO DA FERRAMENTA GOOGLE FORMS COMO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO DO ENSINO NA ESCOLA SUPERIOR DE GUERRA. **Revista Carioca de Ciência, Tecnologia e Educação**, v. 4, n. 2, p. 27-38, 2019.

MOREIRA, Jonathan Rosa; RIBEIRO, Jefferson Bruno Pereira. Prática pedagógica baseada em metodologia ativa: aprendizagem sob a perspectiva do letramento informacional para o ensino na educação profissional. **Outras palavras**, v. 12, n. 2, 2016.

LIMA, Denise Maria de Matos Pereira. O professor universitário frente às estratégias de identificação e atendimento ao aluno com altas habilidades/superdotação. 2011.

RAMOS, David et al. Um modelo para Trilhas de Aprendizagem em um Ambiente Virtual de Aprendizagem. In: **Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE)**. 2017. p. 1407.

LEMOS, Susana Isabel Marques. **Análise da satisfação de estudantes num curso em e-learning no ensino superior**. 2011. Tese de Doutorado.

SOARES, Adriana Benevides et al. A Satisfação de Estudantes Universitários com o Curso de Ensino Superior. **Psicologia: Ciência e Profissão**, v. 41, 2021.

HERMIDA, Jorge Fernando; BONFIM, Cláudia Ramos de Souza. A educação à distância: história, concepções e perspectivas. **Revista HISTEDBR On-line, Campinas, n. especial**, v. 166, p. 181, 2006.

MORAN, José Manuel. O que é educação a distância. **São Paulo**, p. 19, 2002.