



UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-
BRASILEIRA – UNILAB

CURSO BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

CLAÚDIO BATISTA SANTOS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES EM RELAÇÃO AO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL:
UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE/CE.**

LIMOEIRO DO NORTE/CE

2019

CLAÚDIO BATISTA SANTOS

**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES EM RELAÇÃO AO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL:
UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE/CE.**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de administração pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, polo Limoeiro do Norte/CE, como requisito para o título de bacharel em administração pública.

Orientador: Prof. Me. Carlos Alberto Pereira Leite Filho.

Limoeiro do Norte
2019

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira Sistema de Bibliotecas da UNILAB Catalogação de Publicação na Fonte

Santos, Claudio Batista.

S233a

Avaliação da satisfação dos discentes em relação ao Curso de Administração Pública da Universidade Aberta do Brasil / Claudio Batista Santos. - Redenção, 2019.

60f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2019.

Orientador: Prof. Carlos Aberto Pereira Leite Filho.

1. Ensino superior. 2. Ensino a distância. 3. Administração pública - Avaliação. I. Título

CE/UF/BSP

CDD 378

CLAÚDIO BATISTA SANTOS

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS DISCENTES EM RELAÇÃO AO CURSO DE
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL:
UM ESTUDO DE CASO NO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE/CE.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao
Curso de Bacharelado em Administração Pública da
Universidade da Integração Internacional da
Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB, Universidade
Aberta do Brasil – UAB, como requisito para
obtenção do grau de bacharelada em Administração
Pública.

Orientador: Carlos Alberto Pereira Leite Filho

Aprovada em: ____/____/____ Conceito obtido: _____

BANCA EXAMINADORA

Profª. Drª.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB

Profª. Drª.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB

Prof. Dr.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira - UNILAB

RESUMO

As políticas públicas desenvolvidas no âmbito educacional estabelecem direito de todos à educação, determinado em suprir a demanda implantou-se as universidades UAB com EAD, entretanto, para manter a qualidade educacional, fez-se imprescindíveis avaliações periódicas dessas políticas. O artigo objetiva analisar a satisfação dos discentes do curso administração pública da Universidade Aberta do Brasil no Município de Limoeiro do Norte/CE. Disposto conhecer perfil dos alunos e verificar a percepção dos mesmos em relação as contribuições recebidas para a formação no ensino superior. O método caracteriza-se como estudo de caso descritivo com abordagem quantitativa. A pesquisa ocorreu no período de jan/jun de 2019, foi realizada na UNILAB. O objeto de estudo constituiu-se de alunos de rede pública de ensino da UAB. Na técnica de coleta dos dados foi utilizado como instrumento de coleta um questionário online semiestruturado elaborado pelo autor, contendo questões com características sociodemográficas e a percepção e satisfação dos discentes do curso de administração pública da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE. A análise e tabulação dos dados foi realizada em planilhas, gráficos e tabelas no Excel, com estatística descritiva e percentuais. Os resultados apresentaram maiores insatisfação dos discentes nos seguintes aspectos: acolhimento, qualidade e adequação dos conteúdos, capacidade dos profissionais (tutores) em relação aos esclarecimentos, tempo para respostas, solicitações/informações dos alunos, bem como, interação professor/aluno. Conclui-se que, através dos dados supracitados, a necessidade de melhoras e que ocorra avaliações periódicas do sistema de ensino, como uma ferramenta avaliativa norteadora para aprimorarmos as políticas públicas implantadas na educação brasileira.

PALAVRA-CHAVE: Políticas Públicas. Educação a Distância. UAB. Avaliação da Satisfação.

ABSTRACT

Public policies developed in the educational sphere establish the right of all to education, determined to supply the demand, the UAB universities with EAD were implanted, however, in order to maintain the educational quality, periodic assessments of these policies were indispensable. The article aims to analyze the satisfaction of the students of the public administration course of the Open University of Brazil in the municipality of Limoeiro do Norte/CE. Willing to know the students' profile and verify their perceptions regarding the contributions received for training in higher education. The method is characterized as a descriptive case study with a quantitative approach. The research occurred in the period of Jan/Jun of 2019, was performed at UNILAB. The object of study consisted of students from the public school network of UAB. The data collection technique was used as an instrument to collect a semi-structured online questionnaire elaborated by the author, containing questions with sociodemographic characteristics and the perception and satisfaction of the students of the management course Of the UAB in the municipality of Limoeiro do Norte/CE. The analysis and tabulation of the data was performed in spreadsheets, charts and tables in Excel, with descriptive statistics and percentages. The results showed greater dissatisfaction of the students in the following aspects: reception, quality and adequacy of the contents, capacity of professionals (guardians) in relation to clarifications, time for responses, requests/ Students' information, as well as teacher/student interaction. It is concluded that, through the aforementioned data, the need for improvement and periodic evaluations of the teaching system, as an evaluative tool guiding to improve the public policies implemented in Brazilian education.

Keyword: public policies. Distance education. Uab. Satisfaction Assessment

LISTAS DE TABELAS

Tabela 01: Características sociodemográficas da amostra estudada23

Tabela 02: Características sociodemográficas sobre moradia, renda mensal, vínculo empregatício da amostra estudada24

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

- Gráfico 01.** Satisfação atribuída pelos alunos da UNILAB quanto a capacitação e qualidade dos serviços disponibilizados pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE.....**25**
- Gráfico 02.** Percepção dos alunos a respeito da necessidade de diversificar cursos ofertados pela UAB, para que egressos assumam vagas ociosas no mercado.....**26**
- Gráfico 03.** Concepção dos alunos a respeito do número de vagas ofertados anualmente pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE.....**27**
- Gráfico 04.** Percepção dos discentes em relação a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, que destina algumas vagas da UAB para programas de formação inicial e continuada de professores.....**28**
- Gráfico 05:** Percepção dos alunos sobre a forma de acolhimento oferecido na instituição UNILAB, na perspectiva de flexibilidade e adequação às solicitações dos discentes.....**30**
- Gráfico 06:** Percepção da amostra sobre a qualidade e adequação dos conteúdos às necessidades dos alunos da UAB, polo Limoeiro do Norte/CE.....**31**
- Gráfico 07:** Como os alunos da UAB consideram as orientações e a metodologia utilizada no curso de administração pública na modalidade a distância.....**32**
- Gráfico 08:** Opinião dos discentes sobre segurança e informações relativas ao funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem disponibilizado pela UAB.....**33**
- Gráfico 09:** Percepção dos discentes em relação a infraestrutura e conforto no polo da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE.....**34**
- Gráfico 10:** Concepção dos alunos da UAB em relação a capacidade dos profissionais responsáveis por tutorias, a respeito dos esclarecimentos, tempo para respostas, interação professor/aluno, incentivo e motivação a aprendizagem.....**35**

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	3
2	REFERENCIAL TEÓRICO	7
2.1	POLÍTICAS PÚBLICAS.....	7
2.1.1	Políticas Públicas Educacionais.....	9
2.2	UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL e A educação a DISTÂNCIA	11
2.3	AVALIANDO A SATISFAÇÃO DOS DISCENTES NO ENSINO SUPERIOR.....	17
3	METODOLOGIA	20
3.1	NATUREZA DA PESQUISA.....	20
3.2	UNIVERSO DA AMOSTRA.....	21
3.3	TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS	21
3.4	TÉCNICAS DE ANÁLISE: TABULAÇÃO	22
3.5	ASPECTOS ÉTICOS	22
4	RESULTADOS E DISCUSSÕES	24
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
	REFERÊNCIAS	42
	APÊNDICE A – TERMO DE FIEL DEPOSITÁRIO	47
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, ESCLARECIDO E PÓS- INFORMADO - (TCLEPI)	48
	APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	51

1 INTRODUÇÃO

No Brasil com a era da informação surgia a inclusão digital, a tecnologia da informação ganhou ênfase com políticas públicas governamentais que visava a inclusão digital e social, bem como, atualização das atividades econômicas, governamentais e culturais.

A evolução tecnológica propiciou uma mudança, significativa, no sistema educacional. Em vista disso, sustentado pela Constituição Federal, em 1996, por intermédio de políticas públicas, criou-se a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96), que estabelece como direito de todo cidadão o acesso à educação (BRASIL, 2005).

Para alcançar resultados em diversas áreas, principalmente na educação, o governo utiliza as políticas públicas, que podem ser conceituadas como um conjunto de decisões, planos, metas e ações governamentais, seja na esfera nacional, estadual ou municipal, e desta forma são direcionadas a resolução de problemas de interesse público, que podem ser específicos ou gerais (SANTOS, 2016).

Por meio de políticas públicas desenvolvidas no âmbito educacional, a Lei nº 9.394/96 estabelece como direito devido o acesso à educação, com um ensino que permita autoaprendizagem, com diferentes suportes de informação, currículo sistematizado, podendo ser veiculados pelos diversos meios de comunicação (BRASIL, 2005).

Portanto, constitui-se a educação como direito de todos, e para ampliação desse acesso criou-se a modalidade de ensino a distância, entretanto, de acordo com Alves (1994) a modalidade de educação à distância evoluiu ao longo da história das civilizações. As transformações permitiram a extensão do conhecimento, facilitando o acesso a informação e a formação acadêmica de inúmeros indivíduos, através da regulamentação dessa modalidade de ensino. A aprendizagem a distância permite autonomia e flexibilidade diante das transformações econômicas e sociais que ocorreram nas últimas décadas.

Um marco na educação a distância no Brasil ocorreu, com a elaboração do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), proposto pelo Ministério da Educação em 2005 e regulamentado pelo Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006, a qual, essa regulamentação visa a democratização do ensino superior, atribuindo a expansão das vagas nas Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) e a

implementação de novas universidades, a fim de interiorizar a oferta da educação pública e gratuita em proporção que venha atender a demanda (BRASIL, 2005, 2006; SANTOS, 2011).

Em 2006 foi implantado no município de Limoeiro do Norte/CE, o polo da Universidade Aberta do Brasil (UAB), a qual tem mostrado resultados satisfatórios ao longo dos 13 anos de atividade. A instituição atende há 31 municípios das regiões Agreste e Mata Norte, e tem ofertado especializações e cursos de ensino superior, dentre eles temos graduação em Administração Pública, onde tem proposto um ensino de qualidade, com o propósito de obter formações profissionais qualificadas (SOUZA, 2012).

Considerando a educação como fundamental para o desenvolvimento integral dos indivíduos e da sociedade como um todo, sendo, o sistema de políticas públicas responsável por dispor de profissionais capacitados e formar profissionais habilitados a realizar suas atribuições de maneira satisfatória na prestação de serviços.

Em vista disso, é de suma importância avaliar políticas e programas por diferentes vertentes, pois segundo Vaitsman e Sousa (2011) avaliação nas sociedades contemporâneas permitem ações governamentais mais efetivas e transparentes, logo, oportuniza discutir limites, dificuldades e melhorias nos papéis desempenhados na função pública.

Nesse contexto, vale ressaltar que umas das questões a serem consideradas é a incumbência da educação ofertada pela instituição (independe da modalidade de ensino) que deve viabilizar as condições adequadas para entrada do egresso no mercado de trabalho após a formação superior.

Com a expansão da educação, 15% dos cursos de ensino superior são realizados a distância, possivelmente, pela acessibilidade de ajuste de horários daqueles que trabalham e podem acessar em período contraturno. De acordo com o CENSO (2012) a educação superior na modalidade presencial cresceu 3,1%, índice inferior ao crescimento da modalidade a distância que pontuou acréscimo de 12,2%, entre os anos de 2011 e 2012 (ZULIANI, 2014).

1.2 SITUAÇÃO PROBLEMA

Com a crescente democratização do ensino nos últimos anos, na qual a modalidade de ensino a distância ganhou ênfase com alternativa que ajusta-se as

necessidades dos alunos que trabalham e, muitas vezes, possuem horários que tornam-se incompatíveis. Bem como, parte numerosa de educandos que tiveram que abdicar do ensino superior por vários fatores que interferiram na formação dos mesmos.

Nesse íterim, com todos os acontecimentos que perpassam a educação, sucede-se a necessidade de analisar melhor a demanda e serviços ofertados no âmbito da educação a distância, assim como a satisfação do público que logra desse serviço. Conhecer a satisfação dos discentes é sem dúvidas, uma medida que permite compreender questões sobre desenvolvimento e satisfação com a qualidade da educação oportunizada pela UAB. Diante do supracitado, surge a seguinte problematização: Qual a percepção e satisfação dos discentes do curso de administração pública da Universidade Aberta do Brasil no Município de Limoeiro do Norte/CE?

1.3 OBJETIVOS

A fim de responder a problematização acima exposta, elencou-se os seguintes objetivos:

1.3.1 OBJETIVO GERAL

- Analisar a satisfação dos discentes do curso e administração pública da Universidade Aberta do Brasil no Município de Limoeiro do Norte/CE.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Apresentar o perfil dos discentes;
- Verificar a percepção dos alunos do curso de administração pública sobre as contribuições recebidas para a formação no ensino superior;
- Apontar os aspectos a serem melhorados pela instituição na concepção dos alunos da UAB.

1.4 JUSTIFICATIVA

Portanto, o presente estudo justifica-se, em avaliar a satisfação dos alunos sobre a formação vivenciada na modalidade de ensino a distância, possibilitando uma reflexão social sobre as políticas públicas implantadas na promoção da educação superior do curso de administração pública ofertado pelo polo da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE.

Desta maneira, contribuirá com o aumento do acervo teórico sobre o tema que vem sendo muito explorado nos últimos anos, servindo de base para discutir seus feitos (positivos ou negativos), e assim, elucidando possíveis melhoras a serem implementadas, de acordo com a percepção e aspectos apontados pelos pesquisados.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Este segmento abordará sobre as políticas públicas brasileiras seus conceitos, e atuação no âmbito educacional. Em seguida, apresentaremos o sistema da universidade Aberta do Brasil (UAB) e suas contribuições na educação a distância. No terceiro tópico discutiremos sobre a importância de avaliar a satisfação dos discentes, assunto esse, que é a base do presente estudo.

2.1 POLÍTICAS PÚBLICAS

As políticas públicas no Brasil tiveram sua expansão na década de 80, resultante do período de redemocratização que o país vivenciava, após duas décadas de intervenção militar. Até então, as políticas públicas atuavam em função do desenvolvimento e redistribuição de ações autoritárias, buscando a modernização nacional com uma agenda pública que primava por questões institucionais de descentralização, participação e incentivo a intervenção do setor privado nas políticas nacionais. Posteriormente, ocorreu o fim do regime autoritário (Melo, 1999).

Em 1990, ocorria as primeiras eleições indiretas, cessava o período ditatorial, e abria espaço para implementação de políticas sociais, pois iniciava-se a reforma do Estado com a reorganização da agenda, fomentando pesquisas na área de ações e políticas públicas, assim auxiliava as tomadas de decisões sobre os fundamentos, as diretrizes e os rumos da política (ARCOVERDE, 2013).

Neste período, segundo Melo (1999, p. 81) as questões de arranjo institucional apresentavam grande centralidade na agenda: “[...] ao tomar-se o modo e a qualidade da intervenção pública na economia e na sociedade como objeto de estudo, cria-se por extensão um programa de pesquisa de caráter empírico sobre questões relativas à eficiência de políticas e programas”.

Em síntese, as ações denominadas de políticas públicas, de acordo com Anhaia (2010, p.19), podem ser conceituadas como: [...] iniciativas governamentais que criam medidas administrativas ou jurídicas de atuação num campo específico para que se possa assegurar um determinado fim. Tais iniciativas podem desenrolar-se no setor público ou privado.

Assim sendo, pode-se afirmar que o termo política pública pode ser entendida como medidas governamentais, preconizadas, delegadas ou impostas - direta ou

indiretamente - que envolve bens e recursos públicos. Uma vez desenvolvidas, suas ações específicas repercutem diretamente sobre o meio social, e deste modo, implica a necessidade de execução e avaliação para saber se objetivos e metas estabelecidas tiveram resultados favoráveis, pois eles influenciam na sociedade e diretamente na vida dos cidadãos.

Rua (2009) descreve políticas públicas como atividade política que consiste em resolver pacificamente conflitos, promovendo condições favoráveis a vida em sociedade. Ou seja, as políticas públicas, atuam na preservação e continuação exitosa da vivência social. Ainda segundo o autor, as políticas públicas acontecem em um ambiente tenso e de alta densidade política, marcado por relações de poder, extremamente problemáticas, entre o Estado e a sociedade. Por isso, evidencia-se, cotidianamente, inúmeras lutas por interesses distintos entre população e políticos, patrão e empregado, gestão escolar e agentes municipais.

Na perspectiva etimológica política pública fundamenta-se na participação do povo nas decisões das cidades, estados, assim como, no âmbito nacional. Sendo, portanto um campo de estudo que avalia as ações substanciais do governo

Em conformidade com Souza (2006) as políticas públicas na sua essência ligam-se ao Estado, por sua vez, é incumbido de determinar como os recursos serão utilizados, esses recursos são obtidos sob forma de impostos, e devem ser investidos de maneira que beneficie todos os cidadãos, visto que, no final do processo deve-se fazer prestação de conta pública do dinheiro gasto em favor da sociedade.

Verza (2000) defende que para formar integralmente os indivíduos, é indispensável que estimule a participarem dos espaços públicos, incentivando desde a infância a envolver-se nas questões políticas escolares, para que então se tornem cidadãos conscientes e reflexivos, contribuintes com o bem estar da sociedade, comunidade e da escola. Como mostra na citação a seguir:

À escola, como instituição, incumbe a socialização do saber, da ciência, da técnica e das formas culturais e artísticas produzidas socialmente. Importa seja politicamente comprometida e capaz de interpretar as carências e anseios e perspectivas reveladas pela sociedade, desenvolvendo atividades educativas eficazes para o atendimento às demandas sociais (VERZA, 2000, p. 180).

Segundo o autor, a democratização do ensino deve ser mediada pela escola, a fim de construir o saber, permitindo uma atuação dinâmica na sociedade, observe

abaixo:

(...)De nada vale manter os alunos em sala de aula por anos a fio, se a escola lhe nega a capacidade de conseguir aprender e seguir aprendendo a vida a fora. A democratização e gestão democrática da escola servem enquanto mediações que asseguram os processos pedagógicos eficazes à construção dos saberes indispensáveis para a vida numa sociedade complexa, dinâmica e atravessada por mudanças incessantes (VERZA, 2000, p. 181).

Estamos constantemente imersos em questões políticas, viver em sociedade é um ato político, e como agentes de direitos e deveres, os seres atuantes deve reivindicar melhorias advindas de do poder legislativo, que nada mais é, que uma representação dos cidadãos, eleitos para que os defendam das injustiças e desigualdades sociais, legislando em favor do bem da nação, resguardando os interesses não só da maioria ou minoria, mas de toda população em geral.

2.1.1 Políticas Públicas Educacionais

Trevisan e Bellen (2008) sustenta-se em Carvalho (2003), ao afirmar que o sistema das políticas públicas é um processo em fluxo, que não poderia estruturar-se como sequência linear de fases, visto que, as políticas públicas são consideradas como um processo contínuo de decisões que, pode favorecer em ajustar e melhorar o funcionamento do seu objeto, todavia, pode alterar substancialmente uma ação pública.

Mediante análise de alguns conceitos, o sistema político é responsável por atender as demandas sociais, perpassando os aspectos de saúde, condições de moradias, questões educacionais, e assim por diante, através da implementação de políticas públicas.

A Constituição Federal de 1988, no artigo 205, estabelece:

“A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.” (BRASIL, 2005).

Desta maneira, tornou-se imprescindível a implantação de políticas públicas no âmbito educacional. Partindo desse pressuposto foi criada Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96), que ratifica o acesso à educação como direito de todo cidadão, que deve ser garantido pelo Estado e pela família

(BRASIL, 2005). Isto posto, foram desenvolvidas políticas públicas educacionais, como no artigo 6º da Constituição Federal, declara que a educação são direitos sociais, formulou-se ações e programas governamentais que asseguram esse acesso devido. Vale ressaltar que também, são atribuições das políticas públicas – na esfera federal, estadual e municipal - avaliar a qualidade em todos os níveis e modalidades de ensino no país.

Nos últimos anos, algumas políticas públicas foram concebidas na educação brasileira, tais como: Programa Brasil Alfabetizado; Educação para Jovens e Adultos (EJA); Educação nas Prisões; Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (PRONATEC); Fundo de Manutenção e Desenvolvimento da Educação Básica (FUNDEB); Programa Brasil Profissionalizante; Programa Escola Acessível; dentre outras. Apesar dessas leis serem instituídas pelo poder legislativo, mas o compromisso com as políticas públicas é dever de todo cidadão e o direito a participação está garantido pela Constituição Federal de 1988 (LENZI, 2018).

O Brasil apresenta desigualdade significativa, tanto no contexto social quanto nas questões políticas. A política brasileira é marcada pela distribuição de renda que são incapazes de suprir as necessidades dos cidadãos, todavia tão ocorre uma crescente concentração dessa mesma renda a uma parcela mínima da população. Esse cenário, revela a perspectiva totalitária do sistema social, configura-se, portanto, como ideias neoliberais que defende como o único sistema possível de organização, onde baseia-se na divisão do trabalho com ênfase no capitalismo, para o neoliberalismo, são inúteis e inviáveis todas as formas alternativas de organização social, principalmente, o socialismo (Holanda, 2001).

Embora exista medidas que propiciaram maior acesso ao ensino, é perceptível que na educação superior - mesmo com avanços - ainda apresenta limitações em suprir a demanda, concernente a inserção dos indivíduos no ensino superior. Mesmo vivendo em uma democracia, as desigualdades sociais afetam diretamente no acesso à educação superior.

Por isso, foi implementado o Sistema de Seleção Unificada (SISU) e o Programa Universidade Para Todos (ProUni). O INEP em 2012, através do censo da educação superior, divulgou um crescimento significativo na procura e inserção de alunos nos cursos superiores, sendo que nos últimos 10 anos as matrículas passaram de 3,5 para 7,0 milhões de alunos (MARTINS e LIMA, 2014).

Com o intuito de ampliar e efetivar o acesso ao ensino superior, o Ministério

da Educação com o Decreto nº 5.622 de dezembro de 2005, estabeleceu o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), promovendo a abertura de novas universidades, e com as Instituições Federais de Ensino Superior (IFES) viabilizando a expansão das vagas para atender à crescente demanda (SANTOS, 2011; BRASIL, 2005).

Minimizar as desigualdades, promover a inclusão social e a democratização do ensino são questões elementares. Disposto a propiciar uma educação pública, gratuita e de qualidade as políticas públicas tem investido no ensino superior nas modalidades presencial e a distância, atendendo as necessidades individuais ao propor condições que promove a equidade, acessibilidade, capacitação profissional e por conseguinte no progresso nacional.

2.2 UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A necessidade de expansão e acessibilidade da educação superior é uma pauta política que permeia a sociedade brasileira há muitas décadas. Embora nos últimos anos tenha apresentado uma melhora significativa com a implementação de políticas públicas na educação, mas ainda é insuficiente o acesso dos discentes - principalmente de classes sociais baixas - nas instituições públicas de ensino superior.

Em decorrência da crescente demanda, considerando as limitações da rede pública de ensino insuficiente, e com a disposição de atenuar a dificuldade de acesso na educação, foram implantados de forma intensiva muitas instituições com oferta de cursos superiores a distância. Desse modo, com progresso das Tecnologias de Informação e Comunicação, essa modalidade de ensino fomentou a extensão de políticas públicas no âmbito federal, democratizando o ensino nas regiões de difícil acesso (SANTOS, 2011; ARRUDA e ARRUDA, 2015).

Entretanto, o ensino a distância perpassou por várias épocas e civilizações, embora os registros demonstrem que nas antigas sociedades ocorresse essa prática empírica mais primitiva. Isto posto, a com respeito do surgimento da EAD no Brasil e mundo toma-se conhecimento no Portal da Cátedra UNESCO de educação à

distância, da Universidade de Brasília (UNB), onde registra as seguintes informações:

Inicialmente na Grécia e depois em Roma, existia uma rede de comunicação que permitia o desenvolvimento significativo de correspondência. As cartas que transmitiam conteúdos pessoais e coletivos juntavam-se as que transmitiam informações científicas e aquelas que, intencional e deliberadamente se destinavam a instrução (UNB, 2010, p.1).

Em concordância com Alves (1994) o aparecimento da EAD ocorreu no século XV, mais precisamente, com o surgimento da imprensa de Gutenberg, na Alemanha. Com a evolução da educação a distância, surgiram algumas diferenças entre os meios utilizados pelas gerações.

De acordo com Faria, Mocelin e Ferreira (2011) a primeira foi marcada pelo uso da comunicação textual, que dava-se pela correspondência. Posteriormente, a segunda geração utilizou-se do ensino por rádio e televisão, com as mudanças advindas das demandas educacionais da época, durante a terceira geração implementou-se as Universidades Abertas. Apesar disso, todos os Institutos de EAD, criados naquela época, atuava com grande dificuldade com relação a demora na entrega e devolução dos materiais via correio, conforme aponta o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial- SENAC. Embora, essa situação retardasse, mas não impedia a realização dos cursos, devido ao interesse dos alunos em aprender.

Ainda de acordo com o referido autor, sucessivamente, com o advento da tecnologia e comunicação, quarta geração caracterizou-se pela interação à distância em tempo real, em cursos de áudio e videoconferência preparando o percurso para a vivencia mais recente, a quinta geração, é a que envolve o ensino e o aprendizado on-line, em classes e universidades virtuais, baseadas em recursos mediáticos (FARIA, MOCELIN E FERREIRA, 2011).

No Brasil, o Decreto-lei nº 5.622, de dezembro de 2005, que regulamentou o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que trata da Educação a distância (EAD) no Brasil, descreve a

EAD como modalidade de educação formal, que propicia um encontro temporal intermediado - entre professor e aluno - pelo surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação sendo capaz de favorecer o processo ensino e aprendizagem de maneira satisfatória, principalmente com a educação *on-line*, pois através de encontros virtuais é possível uma relação intersubjetiva entre os sujeitos ativos no processo educativo (BRASIL, 1996; 2005; 2017; HERNANDES, 2017).

E acordo com a LDBEN (9.394/96), e regulamentado pelo Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998 (BRASIL, 2005), que define em seu artigo 1º:

“Educação a distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação.”

As inovações tecnológicas trouxeram alternativas e facilidades para a educação, com os recursos da *internet* e a possibilidade de conexão em tempo real, conseguiu sistematizar o ensino a distância, propiciar a autoaprendizagem, expandir áreas de conhecimento de forma flexível, e deste modo, desenvolver autonomia na busca pelo saber.

Segundo Moran (2007) na medida que a sociedade se conecta, mais pluralidade e oportunidade de aprendizagem surgirá no futuro, extinguindo a necessidade de estarmos no mesmo lugar, aprendermos ao mesmo tempo, e de igual modo com outras pessoas. O ensino da EAD permite a quebra de centralidade no papel do professor como produtor de conhecimento e detentor do saber, passando a uma construção coletiva entre professor-aluno, aluno-aluno, onde por meio da interação ocorre intensa troca de saberes nas relações virtuais.

No decorrer dos últimos anos, com a implantação de políticas públicas da educação e a ampliação da EAD no ensino superior, foi estabelecido pelo Ministério de Educação em dezembro de 2005, sendo regulamentado com o Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, o qual regulamentou a Universidade Aberta do Brasil (UAB), que determinava participação dos três poderes governamentais (federal, estadual e municipal) atuando com Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES) e outros,

que por ventura demonstrasse interesse em oferecer cursos de Ensino Superior na modalidade a distância (BRASIL, 2005, 2006; HERNANDES, 2017).

Para Belloni (2008), a EAD admite mais coerência face às transformações socioeconômicas, sendo a aprendizagem aberta e a distância (AAD) caracterizada essencialmente pela flexibilidade, abertura dos sistemas e maior autonomia do estudante. Por conseguinte, a flexibilidade e comunicação promove um número considerável de graduações no ensino superior, a fim de suprir a demanda existente.

Segundo informações apontadas em 2008 pelo Anuário Brasileiro sobre Educação a Distância, as quais foram elaboradas mediante consulta em fontes primárias de informação como o MEC, CNE, CEE's, divulgaram dados de 140 instituições estas, representam 80% do total de alunos a distância do País. Essa pesquisa apresentou que, aproximadamente, 2,54 milhões de brasileiros estudaram por Educação a Distância em 2007, incluindo cursos credenciados e alguns projetos nacionais, como os cursos do SENAI, SENAC e SEBRAE (FARIA, MOCELIN E FERREIRA, 2011).

Em conformidade com Brasil (2006) o intento da UAB era expandir a o ensino através da modalidade a distância e interiorizar a oferta de cursos e programas de Educação superior no país, a fim de cumprir com o que consta do Plano Nacional de Educação. O plano Nacional de Educação (PNE) foi sancionado pelo Congresso Federal em 2014, e sendo estabelecido validade de 10 anos, nesse período, estipulou-se 20 metas a serem alcançadas. O PNE visa direcionar o interesse e investimentos a fim de melhorar a qualidade da educação no Brasil, alguns dos indicadores a serem ascendidos é a formação continuada de professores, inclusão, expansão do ensino profissionalizante para adolescentes e adultos (FRANÇA, 2018).

Entre 2005 e 2013 - Decreto nº 5.622 - o Brasil tinha 100 mil alunos matriculados em cursos superiores, chegando a mais de 1 milhão e 100 mil matrículas, ou seja um acréscimo de mais de 1000%. De acordo com o INEP (2014), o censo da educação superior, mostrou que 15%, desse total, estavam matriculados nas Instituições Públicas de Ensino Superior (IPES).

A UAB funciona com auxílio de polos de apoio presencial, ambiente que de encontros periódicos, entretanto, vale ressaltar, que a UAB não é uma Universidade

física, ela configura-se como um consórcio de instituições públicas incumbidas de promover o ensino superior, e assim, diminuir a desigualdade de oferta nas diferentes regiões do país.

Quanto aos objetivos da UAB, destaca: Propiciar cursos de licenciatura e de formação inicial e continuada dos professores da educação básica, oferecer de cursos superiores para capacitação aos profissionais da educação básica, reduzir as desigualdades de acesso de ensino superior entre as diferentes regiões e o fomento ao desenvolvimento institucional para a modalidade EAD e suas pesquisas metodológicas e métodos baseados nas TIC (SANTOS, 2011).

Para o funcionamento dos cursos da UAB, utiliza-se de atividades e documentos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), com auxílio de tutores presenciais nos encontros no polo, em caso de dúvidas sobre os conteúdos visto eles podem contar com explicações pelo chat, e para orientação dos ciclos de atividade, os alunos tem acesso aos tutores virtuais.

Segundo Lira e Nunes (2010) no sistema UAB constitui-se de 158 Instituições Públicas de Ensino Superior, vinculado a 556 polos. Sucederam 583 cursos, preenchendo 114.353 vagas e, 67.855 matrículas. Outro dado relevante, foi que do total de 114.353 vagas ofertadas, 21.815 delas foram providas por docentes, resultando da política ministerial que objetiva intensificar os cursos na modalidade à distância para atendimento da capacitação inicial e continuada de professores.

Um dos polos da UAB fica localizado em Limoeiro do Norte/CE, o qual é denominado como Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB). Essa unidade de atendimento educacional possui uma área de aproximadamente 40m², dispõe de um laboratório de informática com 50 computadores e internet oriunda de provedor próprio, disponibilizado pelo Ministério da Educação e da Comunicação. Os alunos podem contar acesso ao ambiente virtual de segunda à sexta-feira, nos três turnos, utiliza uma sala para aplicação de atividades e testes, nas quais aos sábados ocorre os encontros presenciais com tutores. Possui também, uma biblioteca com um acervo de 4 mil livros de diversas disciplinas fornecido pelo Governo Federal e salas exclusivas para coordenação, gestão e tutores. Aos sábados acontecem os encontros presenciais com os tutores (SOUZA, 2012).

Conforme Arruda e Arruda (2015) observa-se, a presença considerável de cursos de formação inicial de professores por meio das licenciaturas. No que tange aos cursos de especialização, do total de 82 cursos, 54 são no âmbito da educação.

Essa política ministerial, estabelecida pelo Decreto nº 6.755 de 2009 no inciso VI do Art. 3º, que institui a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, em parceria com a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) no incentivo a programas de formação inicial e continuada, e dá outras providências (Arruda e Arruda, 2015; BRASIL, 2011).

Para Santos (2016) o principal mérito da UAB configura-se em ser uma forma de expansão de instituições de ensino superior federais e por promover a inclusão dos estratos sociais historicamente desfavorecidos. As políticas públicas da educação dependem do Estado, por meio de um instrumento de mediação entre sociedade e projeto nacional, apresenta-se, portanto, uma tarefa difícil, uma vez que, as fases desse processo envolvem situações conflituosas.

Ainda segundo o autor supracitado, é essencial que o Sistema Universidade Aberta constitua-se, em um programa governamental que possa ter sua existência e seu financiamento garantidos de forma permanente, evitando que o programa público instituído em um determinado momento seja extinto, o que ocorre muitas vezes, sem uma avaliação prévia, em função de mudanças na estrutura governamentais nos três poderes.

É incontestável que a UAB apresenta condições de expandir o ensino superior significativamente, todavia deve atenta-se a toda conjuntura dos serviços prestados a educação. Para isso, torna-se imprescindível, considerar além da quantidade, avaliar a qualidade do ensino, uma vez que, não se pode apenas ter acesso, mas sim, que seja a acessibilidade a uma educação de qualidade, sem dualismo de ensino, sem divergências de no padrão entre universidades e modalidades, ou seja, capacitando com um só intento: formação de excelentes profissionais.

2.3 AVALIANDO A SATISFAÇÃO DOS DISCENTES NO ENSINO SUPERIOR

Em meados dos anos 80, a redemocratização do Brasil impulsionou a agenda de pesquisa objetivando explicar a transição do regime autoritário à democracia e a institucionalização democrática no país, desse modo, analisando a qualidade das ações do governo, os controles e incentivos as políticas públicas nacionais.

A intervenção estatal visando a ampliação dos direitos, visto que na conjuntura do país emerge muitas transformações sociais e mudanças com relação às responsabilidades do Estado frente a sociedade. Faz-se necessário proporcionar o bem-estar à população, assim sendo, o Estado deve propiciar diversas medidas e atuar em diferentes campos, como saúde, segurança, saneamento ambiental, meios de transporte público, educação, inclusão social, acessibilidade, dentre outros (SANTOS, 2016).

Indiscutivelmente, a qualidade das ações pode ser avaliada pela implantação de sistemas de avaliação, que contribui para reduzir a assimetria de informações entre cidadãos e políticos e entre políticos e burocratas (CENEVIVA e FARAHA, 2006).

Segundo Zuliani (2014, p. 8) o conceito satisfação está associada à percepção do cliente no que concerne às expectativas criadas por ele, deste modo, “se o retorno oferecido pelo serviço prestado for menor que o esperado ele estará insatisfeito, se for o esperado, estará satisfeito e se exceder suas expectativas, estará muito satisfeito ou encantado”. Todavia, em síntese, pode-se entender satisfação como uma avaliação feita pelo cliente em relação aos serviços e/ou produtos obtidos no atendimento.

Para Alves (2003) a satisfação dos alunos influencia diretamente no resultado final alcançado na sua vivência acadêmica, visto que, configura-se como uma resposta afetiva quanto a receptividade. Portanto, avaliar o desempenho permite compreender as exigências e necessidades dos alunos em relação a instituição, o relacionamento com os professores e colegas, o apoio recebido pela administração, as instalações e recursos da universidade (entre outros), propiciando o produto final com resultados satisfatórios (GOMES, DAGOSTINI E CUNHA, 2013).

De acordo com Santos (2011) um dos pontos de insatisfação tratados como essencial a serem melhorado pelos alunos da UAB, foi diversificar os cursos

oferecidos e não apenas ofertar os cursos mais tradicionais. É preciso aumentar o número de vagas, mas principalmente diversificar os currículos profissionais, a fim de propiciar formação profissional e, posteriormente, efetivar que os egressos assumam vagas ociosas no mercado de trabalho.

Venturini et al. (2008) afirma que a qualidade dos serviços prestados pelas Instituições de Ensino Superior em consonância a satisfação dos alunos é indispensável para que esta instituição permaneça no mercado, visto que, a capacitação dos profissionais que ingressam no mercado transmite uma imagem (positiva ou negativa) que reflete a qualidade e tipo de formação proporcionada pelo curso.

Pensando nisso, com o intuito de assegurar o mínimo de qualidade, órgãos públicos, conjuntamente, com a participação de várias instâncias sociais, elaboraram parâmetros avaliativos de qualidade para a modalidade de educação a distância.

Muitas vezes, com a necessidade de demandas advindas de mudanças sociais os programas públicos são implantados, conseguem estabilidade na implementação e permanecem por um tempo. Todavia, quando ocorre transição entre governos, e estes alteram a agenda, políticas públicas educacionais acabam sendo desfeitas, muitas vezes, por questões ideológicas partidárias.

Entretanto, vale ressaltar, que assim como, para estabelecer qualquer medida governamental faz-se imprescindível uma avaliação prévia, durante a execução carece de avaliações periódicas, e de igual modo, precisa de alguns meios avaliativos para extinguir qualquer política estabelecida, mas infelizmente, não é bem o que acontece no sistema educacional brasileiro.

Avaliar as políticas públicas, é de suma importância, dado que, no Brasil, os estudos sobre políticas públicas são recentes, e embora tenham algum acervo teórico, ainda é algo que deve ser aprofundado, pois segundo Frey (2002), ocorre insuficiência de embasamento teórico, e por consequência, resulta em um escasso conhecimento sobre a temática, bem como um elevado grau de generalização dos resultados (SANTOS, 2016).

Avaliar a satisfação dos discentes compreende uma análise do ponto de vista referente as dimensões interesse do estudante, envolvimento do professor, interação estudante-professor, organização do curso e demandas do curso. Em razão dos dados de satisfação mensurado pelos discentes, será possível planejar ações a fim de orientar as tomadas de decisões que venham a melhorar a instituição e os

serviços oferecidos, e desta maneira, minimiza a evasão ou até mesmo inadimplência quando se trata de instituição privada (VENTURUNI et al, 2008; ZULIANI, 2014).

Nessa perspectiva, para a democratização do ensino é necessário conhecer a satisfação dos envolvidos, uma vez que avaliação não deve ser pontual, mas periódica, pois para compreender a satisfação dos envolvidos exige uma análise subjetiva de quem usufrui dos serviços.

É de suma importância, salientar que somente poderá alcançar altos índices de satisfação, partindo do pressuposto que os alunos são os mais recomendados a pontuar os aspectos negativos, deficiências e os pontos que precisa melhorar.

3 METODOLOGIA

De acordo com Demo (1987), a metodologia é uma preocupação instrumental, dedica-se em apontar o caminho para a ciência expor a realidade teórica e prática e situa-se, no esforço de transmitir uma iniciação aos procedimentos lógicos guiados para questões e acontecimentos, dos princípios formais da identidade, da dedução e da indução, da objetividade.

3.1 NATUREZA DA PESQUISA

Essa pesquisa caracteriza-se como descritiva através de um estudo de caso, com uma abordagem de natureza quantitativa.

As pesquisas descritivas têm como finalidade principal descrever características de determinada população ou fenômeno. Pesquisa descritiva pode classificar inúmeros os estudos, suas características mais significativas aparecem na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados (GIL, 1999).

Para Castro (1976) a pesquisa descritiva captura e expõe o cenário de uma situação, expressa em números e relaciona as variáveis, tornando a pesquisa explicativa, em síntese, o autor afirma que: “Quando se diz que uma pesquisa é descritiva, se está querendo dizer que se limita a uma descrição pura e simples de cada uma das variáveis, isoladamente, sem que sua associação ou interação com as demais sejam examinadas” (CASTRO, 1976, p. 66).

Os dados coletados na pesquisa exploratória estão sujeitos a uma análise quantitativa, que busca quantificar os dados para explicar os resultados obtidos, através da análise estatística, caracteriza-se também, pela aplicação de um questionário estruturado e os resultados e opiniões dos entrevistados, são expostos em números para compreensão clara e objetiva (MALHOTRA, 2008).

Em relação aos procedimentos técnicos será um estudo de caso, que é uma investigação empírica que investiga, observa e examina um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real (YIN, 2001).

3.2 UNIVERSO DA AMOSTRA

O objeto de estudo deste trabalho são alunos de rede pública de ensino da Universidade Aberta do Brasil, do polo localizado em Limoeiro do Norte/CE, denominado como Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira (UNILAB).

O universo pesquisado consistiu-se de discentes do curso administração pública da referida instituição. Para Cervo e Bervian (1996) o universo é a totalidade estabelecida por grupos ou conjuntos de indivíduos, também denominado de população, que apresentam características semelhantes para um determinado estudo.

A amostra é uma parte da população ou do universo escolhida a partir da coleta de dados para representar uma regra ou plano (CERVO E BERVIAN, 1996), portanto a amostra foi formada por alunos que estejam devidamente matriculados no curso de Administração pública e que aceitem participar voluntariamente do estudo. Os alunos do curso de bacharelado em administração pública, contabilizam uma população de 95 alunos, perfazendo 100% do público estudado em todas as turmas. Para pesquisa foram coletados uma amostragem de 33 (31,35%) alunos, sendo esses, matriculados nas turmas 2014.1 e 2015.2 do curso de administração pública da UAB, no polo da UNILAB em Limoeiro do Norte-CE.

Nesta pesquisa, a acessibilidade e a conveniência são alguns critérios utilizados na preparação da amostragem da presente pesquisa. Ou seja, tem-se como amostra todos os alunos que concordam e se dispõem a responder o questionário via *internet* (OLIVEIRA, 2011).

3.3 TÉCNICAS DE COLETA DE DADOS

Utilizou-se da técnica direta de coleta de dados, sendo o instrumento de coleta um questionário semiestruturado elaborado pelo autor. Esse questionário foi via web aplicado acerca do objeto estudado. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2002), o questionário é a forma mais usada para coletar dados, visto que, permite medir com mais exatidão o que se deseja. Os dados da pesquisa foram coletados entre março e maio de 2019.

O referido instrumento, anexo neste trabalho (APÊNDICE C), é dividido em duas categorias compostas de questões fechadas. Na primeira parte contém 6 questões sobre as características sociodemográficas, e a segunda parte com 10 questões referentes a percepção e satisfação dos discentes do curso de administração pública da Universidade Aberta do Brasil no Município de Limoeiro do Norte/CE.

A fim de preservar a identidade dos participantes, a identificação ocorreu a substituição pela letra D, referente a “Discente” e o número cardinal referente à ordem de aplicação do formulário, ou seja, D1, D2, D3. Utilizando a técnica de amostragem por conveniência, participaram da coleta todos os alunos que se dispuser a participar voluntariamente.

Foi entregue o Termo de Consentimento Livre Esclarecido e Pós Informado (TCLEPI) no final da aula e aqueles que não receberam, receberam posteriormente. Após os participantes assinarem o TCLE, consentindo participação na pesquisa, foi disponibilizado o questionário para que os mesmos respondam as questões, em seguida recolhemos e agradecemos a participação dos alunos.

3.4 TÉCNICAS DE ANÁLISE: TABULAÇÃO

As técnicas de análise compreendem a forma de investigar os componentes de um elemento e de perceber suas possíveis semelhanças, de modo a dar importância a uma ideia central geral para um conjunto de ideias mais específicas, desenvolvendo, assim, resultados finais para os recursos investigados. (MARCONI e LAKATOS, 2004).

Na análise dos dados coletados foi elaborado planilhas do programa Microsoft® 15.0, para facilitar a discussão dos dados foi produzido gráficos e tabelas no Excel, com estatística descritiva e percentuais, possibilitando uma explicação mais clara e objetiva dos resultados mensurados pelos entrevistados.

3.5 ASPECTOS ÉTICOS

A pesquisa foi elaborada de acordo com a Resolução nº 466, de 12 de dezembro de 2012, e a resolução nº 510 de 2016, para submissão do referido

estudo à Plataforma Brasil, onde será realizada a análise pelo Comitê de Ética e Pesquisa. Para realização da pesquisa, foi elaborado um termo de fiel depositário (APÊNDICE A), o qual a direção da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro- Brasileira (UNILAB) assinou dando permissão para realização do presente estudo. Cada discente recebeu um Termo de Consentimento Livre Esclarecido e Pós Informado (TCLEPI) (APÊNDICE B) para participar da pesquisa.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Foram entrevistados 33 alunos da UAB, vinculados ao curso EAD de Bacharel em Administração Pública, no polo de Limoeiro do Norte/CE. Os acadêmicos da UNILAB, apresentaram as seguintes características sociodemográficas (tabela. 01):

Tabela 01: Características sociodemográficas da amostra estudada

Sexo dos participantes	Frequência	Percentuais
Feminino	19	57,6%
Masculino	14	42,4%
Faixa etária dos participantes	Frequência	Percentuais
Idade entre 21 e 30 anos	13	39,4%
Idade entre 31 e 40 anos	13	39,4%
Idade entre 41 e 50 anos	6	18,2%
Idade acima de 50 anos	1	3%
Estado civil dos participantes	Frequência	Percentuais
Solteiro (a)	15	45,5%
Casado (a)	13	39,4%
União estável	4	12,1%
Divorciado (a)	1	3%
Características étnicos-Raciais	Frequência	Percentuais
Considera-se pardos	22	66,7%
Considera-se brancos	8	24,2%
Considera-se negros	2	6,1%
Considera-se amarelo	1	3%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019.

Dos quais 33 participantes da amostra, 19 (57,6%) sujeitos eram do sexo feminino, e 14 (42,4%) eram do sexo masculino. Em relação a faixa etária 13 (39,4%) participantes apresentavam entre 21 e 30 anos, seguidos 13 (39,4%) indivíduos que apresentavam entre 31 e 40 anos, sendo 6 (18,2%) com idade entre 41 e 50 e, apenas 1 (3%) apresentava mais de 50 anos. A maior concentração

refere-se a participantes do sexo feminino e com idade entre 21 a 40 anos, sendo notório na educação EAD um público adulto, de acordo com Moraes (2010), os acadêmicos, na maioria das vezes, possuem idades mais elevadas ao entrarem nas universidades.

Se tratando do estado civil, 15 (45,5%) dos participantes eram solteiros, 13 (39,4%) eram casados, 4 (12,1%) encontra-se em união estável, e 1 (3%) sujeito encontra-se divorciado. Quanto as características étnico-raciais 22 (66,7 %) dos participantes se consideram pardos, 8 (20%) deles brancos, 2 (6,1%) considera-se negros e apenas 1 (3%) amarelo, perfazendo 100% da amostra (tabela 01).

Tabela 02: Características sociodemográficas sobre moradia, renda mensal, e vínculo empregatício da amostra estudada

Características sobre moradia	Frequência	Percentuais
Reside em casa própria	22	66,7%
Reside em casa alugada	6	18,2%
Reside com os pais	5	15,2%
Características sobre vínculo empregatício	Frequência	Percentuais
Possui alguma atividade remunerada	27	81,8%
Não possui atividade remunerada	6	18,2%
Características sobre renda mensal	Frequência	Percentuais
Entre 1 salário e 1 salário mínimo e meio	15	45,5%
Entre 2 e 3 salários mínimos	7	21,2%
Acima de 4 salários mínimos	6	18,2%
Inferior a 1 salário mínimo	5	15,2%

Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Quanto as características sobre moradia 22 (66,7%) participantes residem em casa própria, 6 (18,2%) moram em casa alugada e 5 (15,2%) residem na casa dos pais. Em relação a existência de vínculo empregatício, 27 (81,8%) afirmaram que trabalham, e 6 (18,2%) atualmente não exerce atividade remunerada. Zuliane (2014) apontou que de uma amostra de 135 graduandos da UAB, apenas 3% deles não trabalhavam.

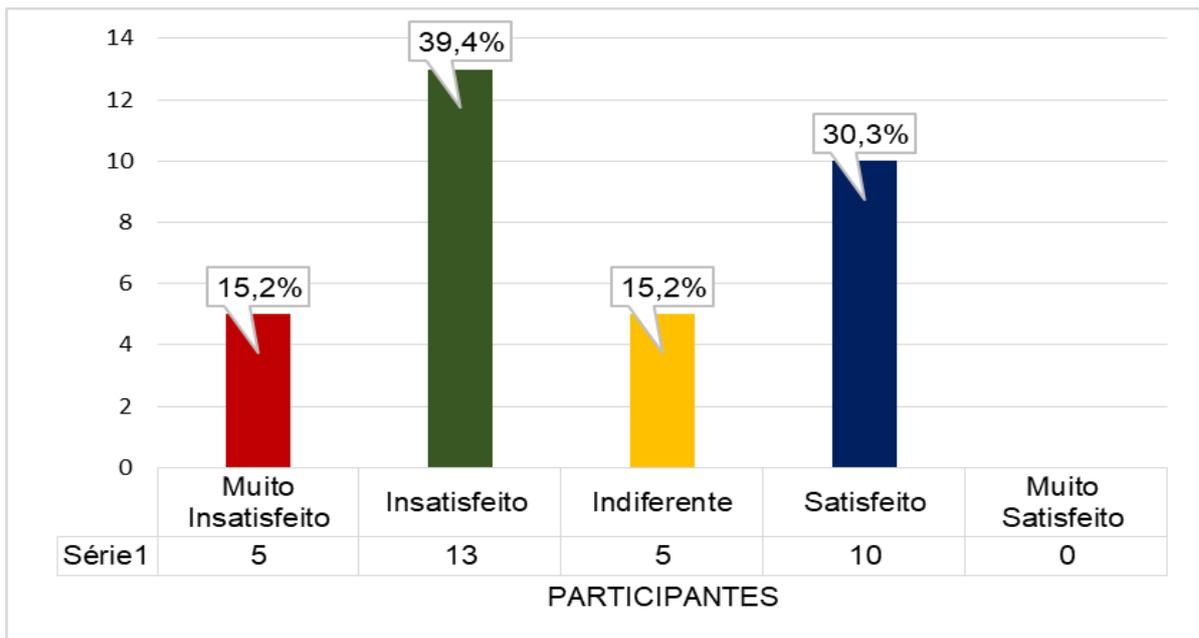
A renda mensal de 15 (45,5%) participantes variam entre 1 salário mínimo e um salário mínimo e meio, 7 (21,2%) dos participantes tem renda mensal familiar de 2 a 3 salários mínimos e 5 (15,2%) possui renda inferior a um salário mínimo (R\$ 998,00), o que representa, segundo a classificação de renda da Associação Brasileira das Empresas de Pesquisa – ABEP, a amostra estudada é composta de população de classe média e baixa.

Moraes (2010) afirma que houve mudanças na composição do público universitário nos últimos anos, comumente frequentam as aulas em tempo parcial, possuem vínculo empregatício, boa parte muda de cidade, deste modo, poucos deles vivem com a família.

QUALIDADE DA UAB NA PERCEPÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS DISCENTES

É de suma importância avaliar a qualidade dos serviços prestados na EAD e a satisfação dos discentes torna-se imprescindível para que esta se mantenha no mercado, visto que, a qualidade dos egressos é baseada na formação proporcionada pelo curso (VENTURINI et al, 2008).

Gráfico 01. Satisfação atribuída pelos alunos da UNILAB quanto a capacitação e qualidade dos serviços disponibilizados pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE.

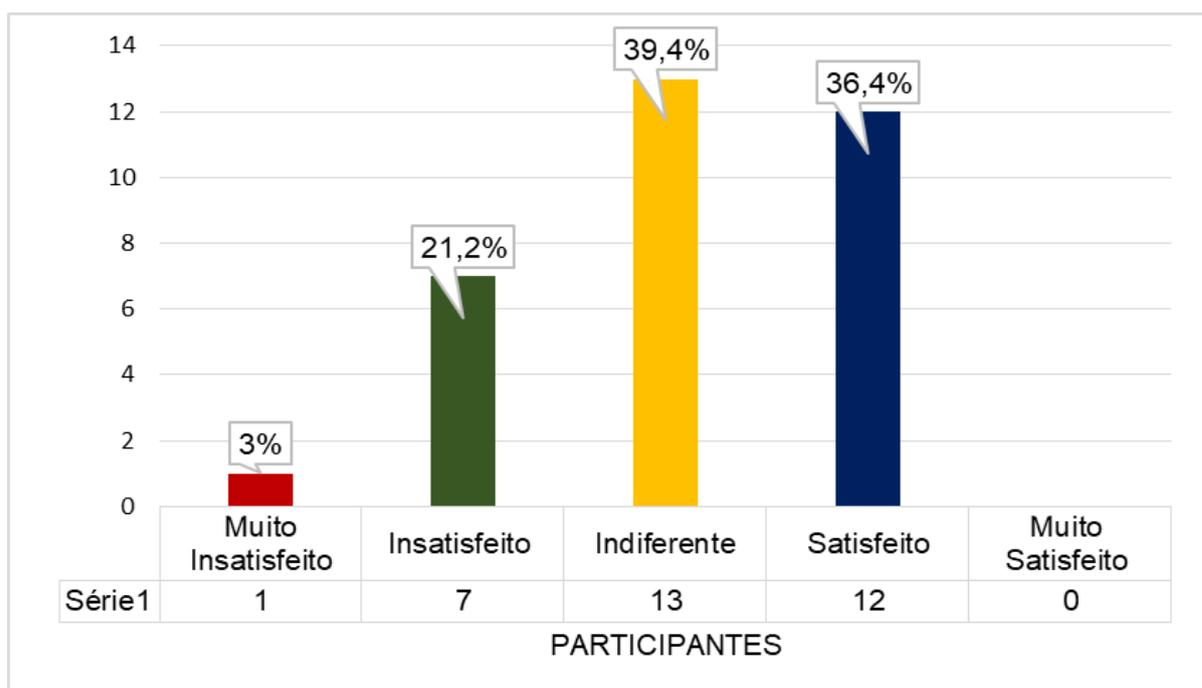


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Quando questionados sobre o grau de satisfação dos discentes em relação a capacitação e a qualidades dos serviços da UAB ofertados na UNILAB, 5 (15,2%) participantes da unidade conceituaram muito insatisfatório, 13 (39,4%) atribuíram Insatisfatório, 5 (15,2%) mostraram-se indiferente e, 10 (30,3%) pesquisados encontraram-se satisfeitos com a capacitação e qualidade dos serviços disponibilizados (Gráfico 01).

Mais de 30% da amostra estudada encontra-se satisfeita com os serviços, entretanto, os dados supracitados evidenciam a necessidade de rever os serviços da UAB e suas possíveis melhoras na UNILAB. Visto que, estudos realizados por Zuliani (2014) verificaram que dos 135 alunos, a maioria deles avaliaram positivamente a qualidade dos serviços oferecidos pela UFSM/UAB. De acordo com as expectativas dos alunos em relação a qualidade, 74% dos pesquisados afirmaram que suas expectativas quanto aos serviços prestados pela instituição estão sendo correspondidas satisfatoriamente, e apenas 11% dos graduandos compreendem que os serviços estão abaixo de suas expectativas.

Gráfico 02. Percepção dos alunos a respeito da necessidade de diversificar os cursos ofertados pela UAB, para que egressos assumam vagas ociosas no mercado.



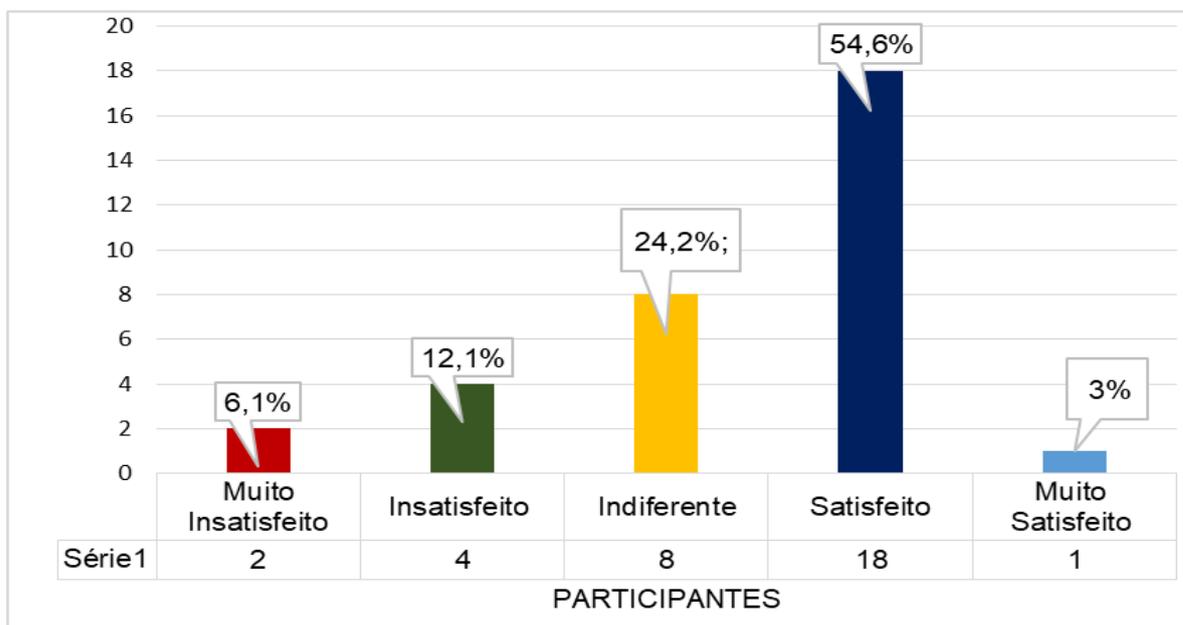
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Quanto a opinião dos participantes sobre os cursos ofertados pela UAB, em relação a necessidade de diversificá-los, a fim de propiciar formação profissional capaz de efetivar que egressos assumam vagas ociosas no mercado de trabalho. No gráfico 02 acima, podemos ver que, 13 (39,4%) sujeitos demonstraram indiferença, seguido de 12 (36,4%) alunos que encontram-se satisfeitos com os cursos ofertados. 7 (21,2%) deles estão insatisfeitos com a diversidade dos cursos, e apenas 1 (3%) muito insatisfeito.

Percebe-se nos dados de Zuliani (2014) que 19% de sua amostra atribuíram conceito de indiferença e insatisfação, demonstrando que para alguns alunos o curso não agrega o desenvolvimento de competências para o desempenho de suas funções no mercado de trabalho. Evidenciando a necessidade de diversificar cursos de acordo, com a região, interesse da população e a necessidade de mercado, deste modo, será possível evitar evasão de alunos nos cursos superiores e, principalmente, desemprego dos egressos após concluírem o ensino superior.

Em conformidade com os dados do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Anísio Teixeira (INEP), órgão ligado ao Ministério da Educação (MEC), cerca de 50% das matrículas dos cursos de Pedagogia estão concentradas na modalidade a distância (BRASIL, 2010).

Gráfico 03. Concepção dos alunos a respeito do número de vagas ofertados anualmente pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

No que tange a concepção dos alunos da UNILAB, sobre número de vagas ofertados anualmente pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE, 18 (54,6%) alunos atribuíram conceito satisfeito, e 1 (3%) sujeito apresenta-se muito satisfeito, o que evidencia um alto índice de satisfação. Dos participantes, 8 (24,8%) deles encontram-se indiferentes, e apenas 2 (6,1%) estão muito insatisfeitos como mostra no gráfico 03 exposto acima.

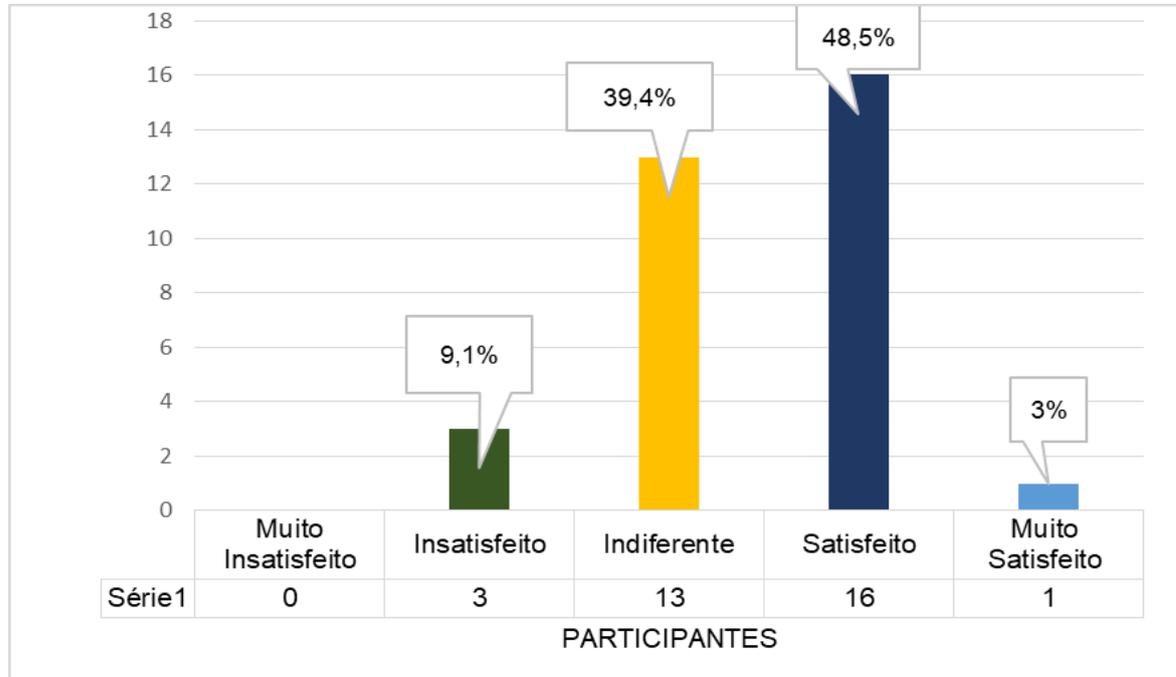
De acordo com Rinaldi (2016) o Sistema UAB conta com 104 instituições de ensino superior aptas a ofertar cursos a distância, sendo 56 universidades federais, 31 universidades estaduais e 17 institutos federais. Com a implantação de novas instituições, com a modalidade de ensino a distância, foi possível desenvolver políticas públicas que promovessem a ampliação do ensino superior nas regiões tanto urbanas quanto rurais, levando acesso as mais variadas localizações demográficas e populações de todas as classes sociais, reduzindo as desigualdades sociais ao possibilitar o ensino superior àqueles que não poderiam cursá-lo em outras condições (BELLO e RODRIGUES, 2012).

Segundo dados recentes do Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), essas instituições ofertam mais de 600 cursos, entre graduação e pós-graduação. São mais de 170.000 alunos matriculados em seus cursos, e já passaram pelo sistema UAB aproximadamente 320.000 alunos (RINALDI, 2016). Vale ressaltar, que dentre esses, 200.000 estão ocupando vagas no ensino superior nos mais variados cursos, e por volta de 120.000 são profissionais já estão formados nas mais diversas áreas, sendo licenciados, bacharéis, tecnólogos e especialistas atendendo em várias regiões do país.

Essas instituições nos últimos anos dispuseram de bolsas de pesquisa, fornecendo condições favoráveis ao desenvolvimento de pesquisas e conseqüentemente, progresso integral dos alunos, bem como, formação continuada aos professores-pesquisadores (RINALDI, 2016).

Em 2018 a UNILAB, ofertou 336 vagas nos cursos de graduação via SISU. No Ceará, as vagas serão distribuídas nos seguintes cursos: Administração Pública, Agronomia, Ciências Biológicas, Enfermagem, Engenharia de Energias, Física, Letras, Língua Portuguesa, Licenciatura em Matemática e Química. Destaca-se que, 50% das vagas foram destinadas a candidatos que cursaram todo o Ensino Médio em escolas públicas, proporcionando democratização do ensino (UNILAB, 2018).

Gráfico 04. Percepção dos discentes sobre a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, que destina algumas vagas da UAB para programas de formação inicial e continuada de professores.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Visando a democratização do ensino superior algumas políticas públicas educacionais são ofertadas através da UAB. Dentre essas políticas criou-se o decreto nº 6.755 de 2009 no inciso VI do Art. 3º, que estabelece a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, a qual, destina algumas vagas da UAB para programas de formação inicial e continuada de professores. Quando questionados sobre a percepção dos alunos da UAB em relação a essa política, 16 (48,5%) conceituaram-se como satisfeitos, 13 (39,4%) mostraram-se indiferentes, 3 (9,1%) participantes encontraram-se insatisfeitos e 1 (3%) deles como muito satisfeito (gráfico 04 acima).

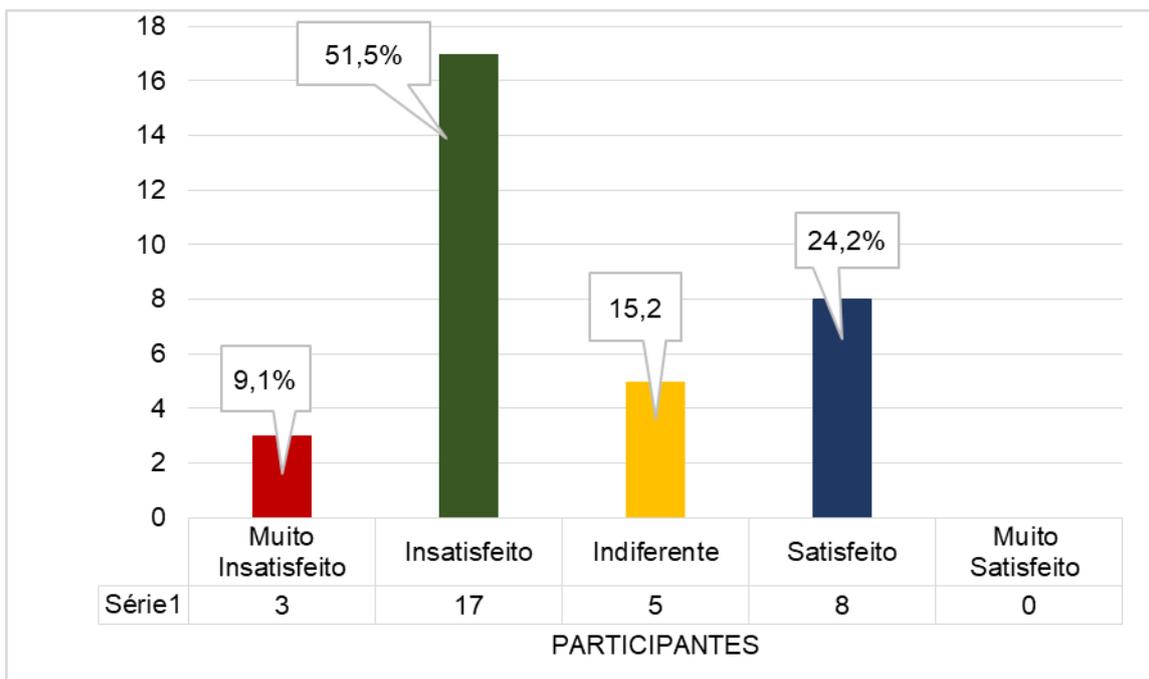
Diante dos dados expostos no gráfico 04, podemos perceber que entre os participantes muito satisfeitos e satisfeitos contabilizaram mais de 50% da amostra estudada, o que demonstra um reconhecimento e valorização as políticas que visem melhorar a formação inicial e continuada dos professores, visto que, os docentes são diretamente responsáveis pela qualidade de formação de todas as áreas seja elas, bacharelado ou licenciaturas ou tecnólogos.

De acordo Imbernón (1994) em relação aos processos educacionais e a

formação docente parece que chegamos a um consenso em todos os âmbitos, onde não se pode falar de educação, inovação ou mudança sem se tratar da formação dos professores.

Vale ressaltar, que provavelmente, um grande número de professores formados nas décadas de 90 não estivesse recebido instruções para atuar e suprir as demandas das novas exigências do cenário educacional, portanto, foi incluído nas políticas educacionais a necessidade de formação continuada de docentes, o que favorecia, significativamente, a utilização das novas tecnologias da comunicação e informação (TIC). Deste modo, torna-se notório a necessidade de estudos mais aprofundados sobre essa temática, estudos que norteiem avaliações das políticas públicas educacionais vigentes, bem como, elaboração de novas medidas.

Gráfico 05: Percepção dos alunos sobre a forma de acolhimento oferecido pela UNILAB, na perspectiva de flexibilidade e adequação às solicitações dos discentes.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

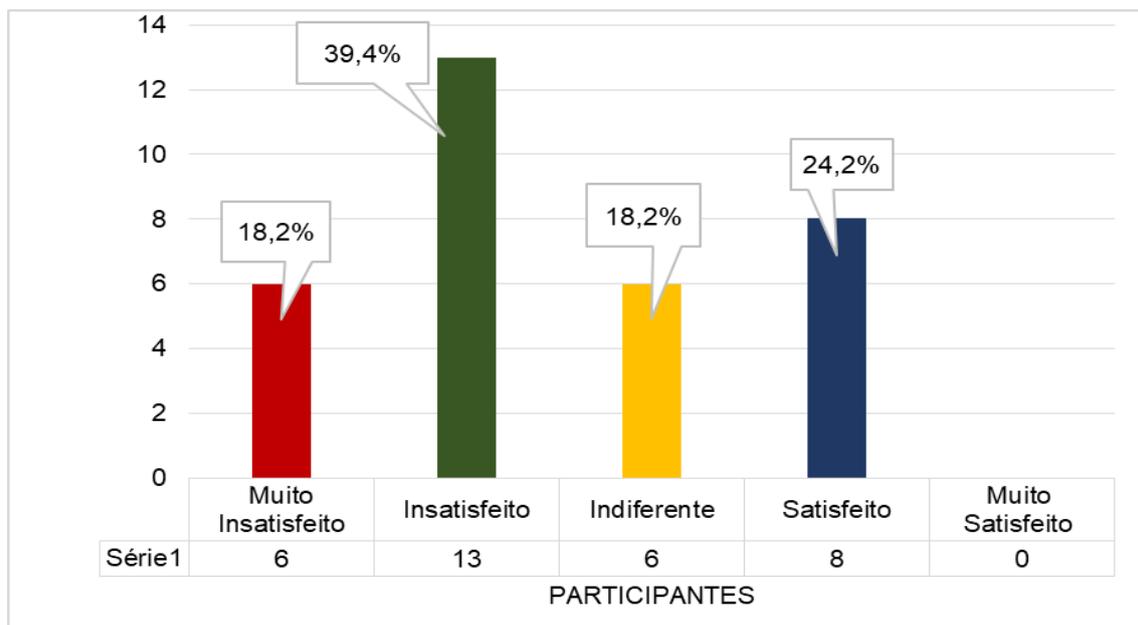
Quanto a classificação na forma de acolhimento oferecido pela Instituição de ensino aos alunos, numa perspectiva de flexibilidade e adequação às solicitações dos discentes, 17 (51,5%) participantes atribuíram conceito insatisfatório, 8 (24,2%) alunos conceituaram como satisfatório, 5 (15,2%) sujeitos consideraram-se indiferentes, 3 (9,1%) alunos estão muito insatisfeitos (gráfico 05).

Ao observarmos o gráfico 05, podemos ver que mais 51,5% dos entrevistados encontraram-se insatisfeitos com o acolhimento. Quando analisamos os insatisfeitos e aqueles que atribuíram conceito de muito insatisfeitos, eles somam um total de 20 participantes perfazendo um percentual de mais de 60% da amostra estudada.

Zuliani (2014) afirmou em seu estudo, no que diz respeito à flexibilidade e adequação às solicitações dos alunos, embora o índice de satisfação apresentado tenha sido de 60% e o de insatisfação 17%, a autora salienta que o percentual de indiferença neste quesito foi de 23%, o que demanda maior atenção as questões desconsideradas ou dificultadas no que tange a flexibilização e adequação as necessidades dos alunos.

Os percentuais apresentados por Zuliani (2014) corroboram com os dados da presente pesquisa, isto posto, percebe-se a necessidade de investigar quais são as solicitações que não estão sendo atendidas e/ou ajustadas consonante as necessidades dos alunos. Diante do supracitado, pode ser considerado um ponto crítico de descontentamento entre os discentes, portanto, é uma questão muito pertinente a ser melhorada promovendo a reparação do sistema, normas e instrução dos profissionais responsáveis pelas solicitações dos discentes, tornando os requerimentos flexibilizados e atendidos sempre que possível.

Gráfico 06. Percepção da amostra sobre a qualidade e adequação dos conteúdos às necessidades dos alunos da UAB, polo Limoeiro do Norte/CE.

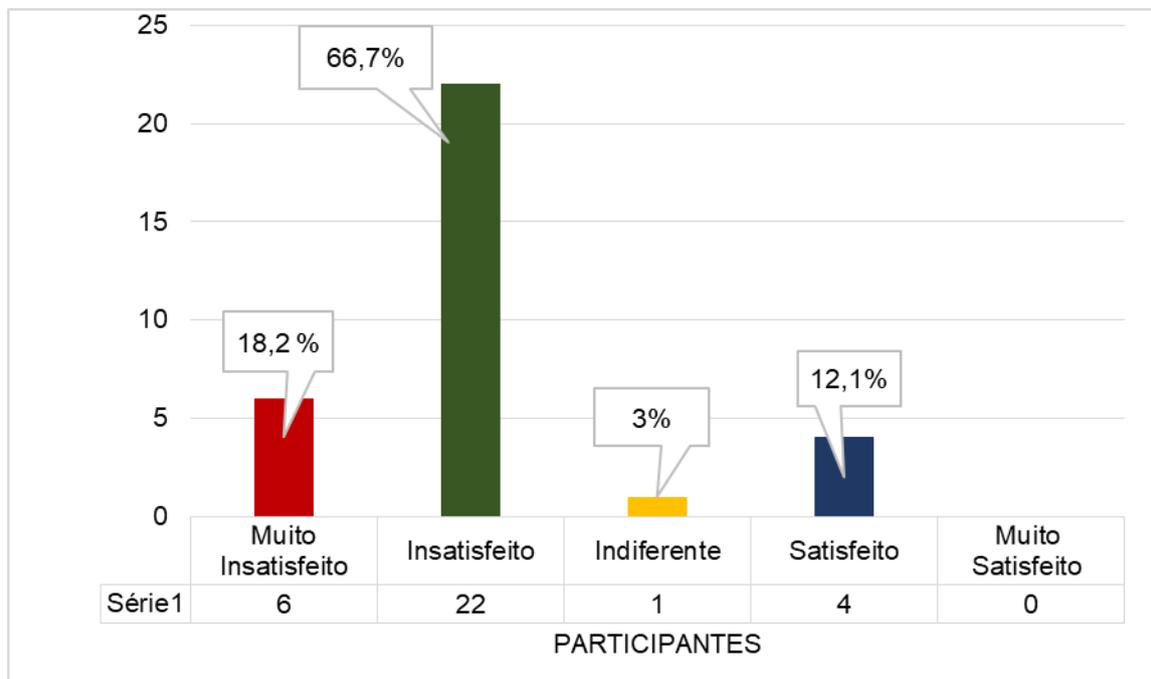


Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Em relação a qualidade e adequação dos conteúdos às necessidades dos alunos, 13 (39,4%) participantes consideraram-se insatisfeitos, 8 (24,2%) alunos encontraram-se satisfeitos, 6 (18,2%) sujeitos apontaram conceito muito insatisfeito e, de igual modo, outros 6 (18,2%) alunos estão indiferentes.

Entre aqueles participantes que se consideraram muito insatisfeitos e os que apontaram como insatisfeitos, quando somados formavam 57,6% (19 participantes) da amostra estudada, demonstraram grau de insatisfação quanto a qualidade e adequação dos conteúdos. Esses dados divergem dos apresentados por Zuliani (2014), pois ela afirmou que a maioria (84% da amostra) dos respondentes pesquisados estão satisfeitos ou muito satisfeitos em relação à qualidade e adequação do conteúdo às suas necessidades.

Gráfico 07. Como os alunos da UAB consideram as orientações e os métodos pedagógicos utilizados no curso de administração pública na modalidade a distância.



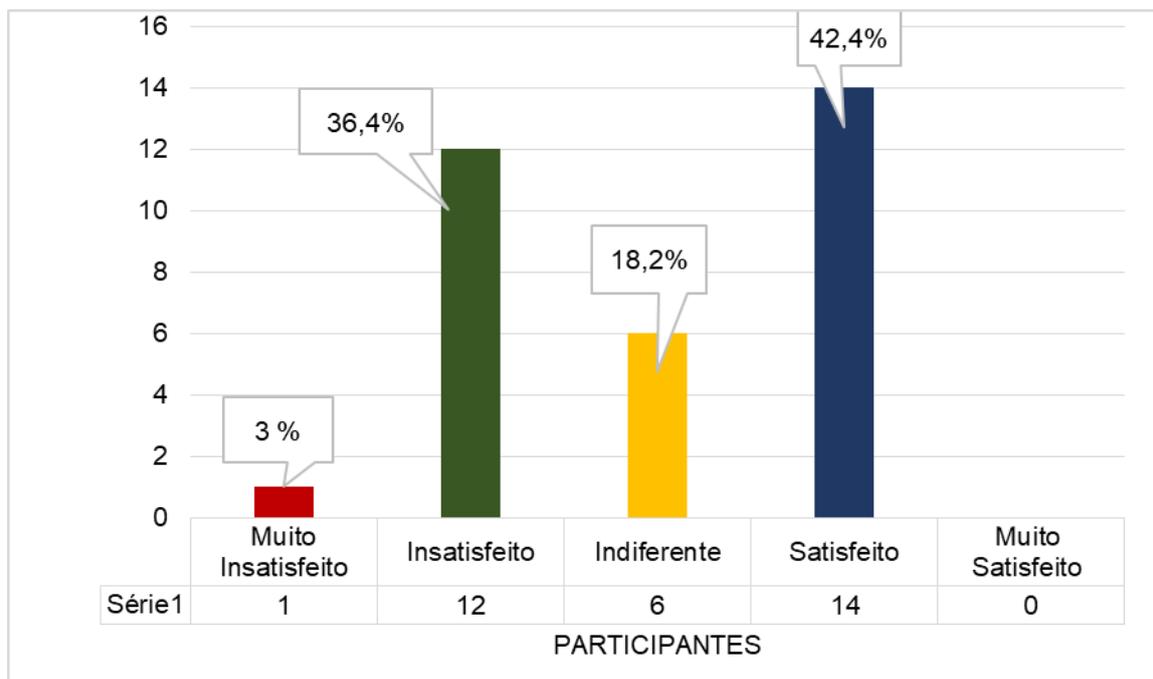
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

No que diz respeito a opinião dos participantes sobre as orientações recebidas sobre metodologia e métodos pedagógicos que são utilizados para o acesso ao curso administração pública pela modalidade de ensino a distância. No gráfico 07 acima, podemos ver que, 22 (66,7%) sujeitos encontraram-se insatisfeitos,

6 (18,2%) alunos consideraram-se muito insatisfeitos, 4 (12,1%) alunos satisfeitos, e apenas 1 deles (3% da amostra) mostrou-se indiferente. Questões metodológicas foi um dos pontos de maior insatisfação apontado pelos discentes sendo a metodologia de ensino e os métodos disponíveis motivo de insatisfação, ou seja, o caminho utilizado no ensino-aprendizagem para realização das atividades acadêmicas pelos discentes.

Essa insatisfação dos pesquisados no presente estudo, se diferencia dos resultados apresentados por Zuliani (2014), visto que, ao que se refere à metodologia de ensino, 79% dos alunos afirmaram estarem satisfeitos ou muito satisfeitos e, apenas 14% declararam insatisfação.

Gráfico 08. Opinião dos discentes sobre segurança e informações relativas o funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem disponibilizado pela UAB.



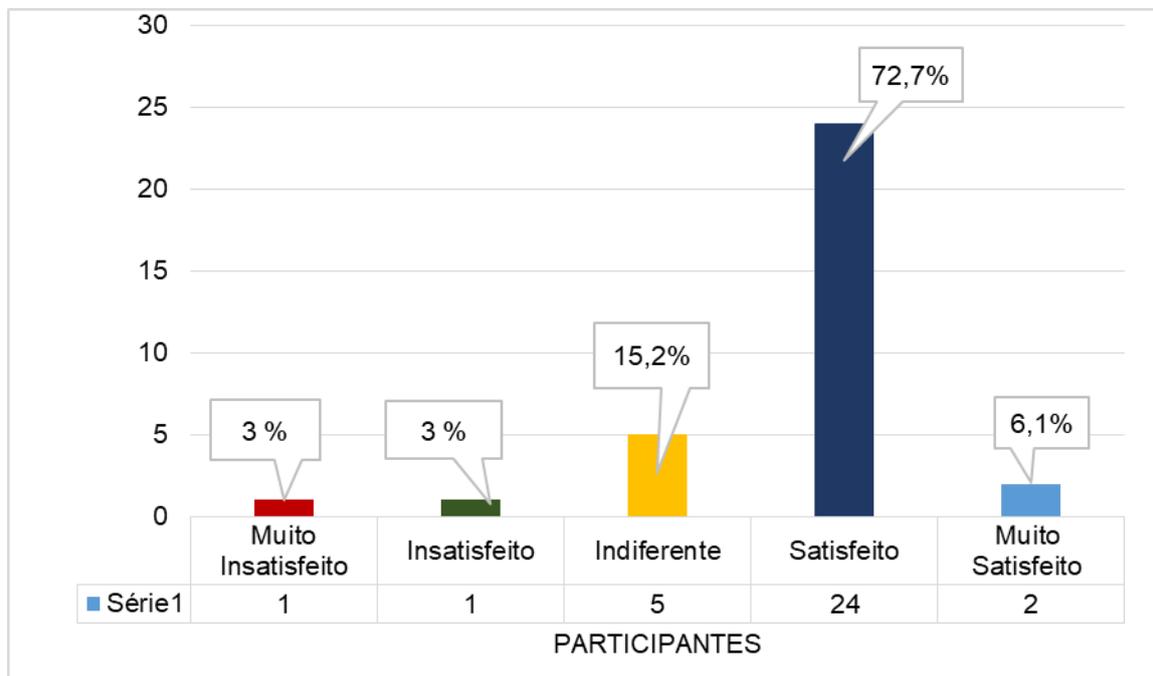
Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Quando questionados sobre segurança e informações relativas o funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem disponibilizado pela UAB, 14 (42,4%) participantes conceitua-se como satisfeitos, 12 (36,4%) pesquisados encontraram-se insatisfeitos, 6 (18,2%) alunos mostraram-se indiferentes, e 1 (3%) deles como muito insatisfeito (exposto no gráfico 08 acima).

Visto que o percentual de satisfação dos discentes do presente estudo são de 42,4%, esses dados divergem da percepção dos alunos da UAB, que participaram dos estudos de Zuliani. Em sua maioria (86% da amostra) demonstram estarem satisfeitos ou muito satisfeitos quanto ao acesso à coordenação, e a maioria dos alunos (79%) afirmam estar satisfeito ou muito satisfeito no que tange às informações gerais da universidade (ZULIANI, 2014).

Deste modo, faz-se de muita importância uma comunicação acessível, bem como, disponibilidade de informações sobre o ambiente virtual que permita orientar os alunos sobre questões relacionadas à segurança, instruindo os alunos para um melhor uso da ferramenta virtual de aprendizagem.

Gráfico 09. Percepção dos discentes em relação a infraestrutura e conforto no polo da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

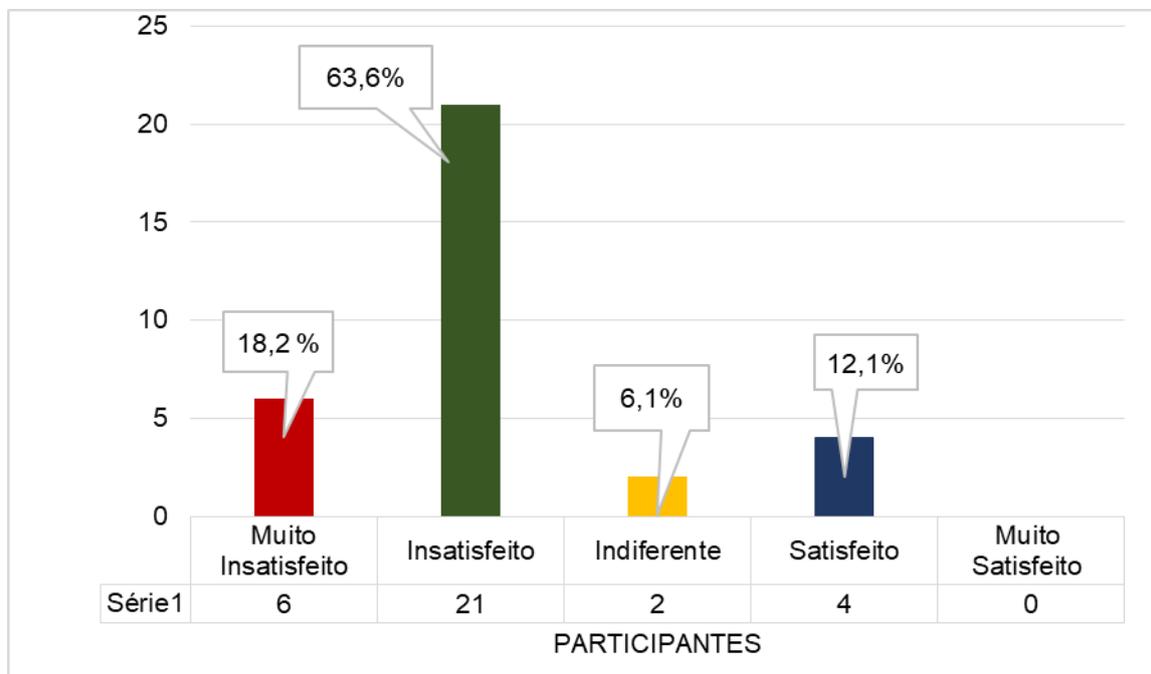
Sobre a percepção dos discentes em relação ao conforto e infraestrutura no que diz respeito a ventilação, limpeza, e espaço físico onde ocorrem as aulas presenciais da UNILAB no polo da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE. Houve um grande índice de satisfação, pois 24 (72,7%) participantes consideraram-

se satisfeitos e 2 (6,1%) alunos estavam muito satisfeitos com o ambiente físico disponibilizado. 5 (15,2%) estavam indiferentes, e 1 (3%) demonstrou insatisfação e de igual modo, apenas 1(3%) encontrava-se muito insatisfeito.

Para Alves (2003) a satisfação dos alunos influencia diretamente no resultado final alcançado na sua vivência acadêmica, visto que, configura-se como uma resposta afetiva quanto a receptividade.

Portanto, a avaliação desse aspecto constitui-se como positiva a respeito do ambiente e infraestrutura, que contribui para o desempenho dos alunos e permite compreender que as necessidades em relação a instituição estão sendo supridas visto que, atendem as expectativas dos alunos no que concerne ao conforto, e as condições de instalações e espaço físico da universidade, propiciando o produto final com resultados satisfatórios (GOMES, DAGOSTINI E CUNHA, 2013).

Gráfico 10. Concepção dos alunos da UAB em relação a capacidade dos profissionais responsáveis por tutorias, a respeito dos esclarecimentos, tempo para respostas, interação professor/aluno, incentivo e motivação a aprendizagem.



Fonte: Elaborado pelo autor, 2019

Concernente a concepção dos alunos da UAB em relação a capacidade dos profissionais responsáveis por tutorias, no que diz respeito aos esclarecimentos,

tempo para respostas dos tutores as dúvidas e solicitações de informações por parte dos alunos, a existência de interação entre professor/aluno, bem como, o incentivo e motivação relativa a aprendizagem dos discentes. Sobre esses aspectos, 4 (12,1%) participantes da unidade conceituaram-se como satisfeitos, 2 (6,1%) mostraram-se indiferentes, 6 (18,2%) consideraram-se muito insatisfeitos e, 21 (63,6%) pesquisados encontraram-se insatisfeitos com as devidas questões relacionadas a atuação dos tutores, a relação interativa professor/aluno e suporte referente ao incentivo a aprendizagem (Gráfico 10).

Dentre a presença de insatisfação nos referidos panoramas, podemos perceber que esses aspectos supracitados são os que apresentam maiores índices de insatisfação, sendo que entre alunos insatisfeitos e aqueles que consideram-se muito insatisfeitos contabilizaram percentual acima de 80%, relativos ao descontentamento no âmbito pedagógico. Melhorar essas questões são imprescindíveis, de acordo com Brasil (2012, p. 42 e 43):

“Desempenho do estudante, desempenho dos professores/tutores, desempenho dos professores formadores, adequação do sistema de tutoria, adaptação de ambiente virtual de aprendizagem, qualidade da multimídia interativa, qualidade e adequação do atendimento administrativo, desempenho da coordenação do curso, e a eficácia do programa”.

Destaca-se que tudo isso está interligado e contribui diretamente para o bom desenvolvimento do processo pedagógico, ou o comprometimento dele.

Segundo Moraes (2010, p. 26) os tutores “orientam, estimulam [...] retificam a trajetória do aprendiz solitário”, são incumbidos da responsabilidade de mediar relações de professores e alunos nesse interim do processo ensino/aprendizagem. Vale ressaltar, que em qualquer processo educacional para agregar conhecimento demanda a busca, compromisso e autonomia do estudante, mas compete aos tutores incentivar e fomentar à participação dos discentes para ampliação dos conhecimentos.

De acordo com Zuliani (2014) em relação à motivação despertada nos estudantes pelos tutores 76% da amostra apontaram satisfação, no que tange ao comprometimento do tutor com a aprendizagem, 32% dos alunos afirmam estarem muito satisfeitos, e na percepção dos alunos a interação entre professores, tutores e alunos apresenta um percentual mais elevado de insatisfação chegando a 20%.

Considera-se que a colaboração, relações dialógicas, trocas de ideias entre

tutores, professores e estudantes, são indispensáveis para um aprendizado de qualidade na modalidade EAD, portanto, este é um dos aspectos que deve ser revisto e melhorado.

Enfim, Lanzer (2004) afirma que a instituição de ensino superior que busca o reconhecimento pela qualidade de suas ações, resulta no alcance de bons resultados, e desta maneira, consegue a satisfação tanto dos alunos como da sociedade. Todavia, quando o atendimento não é satisfatório acaba implicando em altos índices de evasão dos alunos no ensino superior.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se, que a democratização do ensino superior teve êxito nos últimos anos, uma vez que cresceu, significativamente, o número de implantação de instituições de ensino e foram disponibilizadas acesso em diferentes regiões do país através da modalidade a distância. As instituições da UAB por meio de políticas públicas propiciaram a formação inicial e continuada dos docentes, assim como graduação e pós-graduação em várias áreas, resultando na educação de melhor qualidade em todos os níveis da educação. Entretanto, essas políticas requerem avaliações periódicas sobre a qualidade serviços e satisfação dos beneficiários.

Os objetivos propostos foram alcançados, visto que, comprovou-se mediante ao presente estudo sobre avaliação de satisfação dos discentes em relação a capacitação e a qualidades dos serviços da UAB ofertados na UNILAB, que 18 (54,6%) alunos encontram-se insatisfeitos, ou seja, os dados supracitados evidenciam a necessidade de rever os serviços da UAB e suas possíveis melhoras relativas capacitação e qualidade na UNILAB.

Em relação aos cursos ofertados pela UAB e a necessidade de diversificá-los, a fim de propiciar formação profissional capaz de efetivar que egressos assumam vagas ociosas no mercado de trabalho, 12 (36,4%) alunos encontram-se satisfeitos, 8 (24,2%) deles estão insatisfeitos com a diversidade dos cursos. Em relação ao acolhimento quando analisamos os insatisfeitos, eles somam um total de 20 participantes perfazendo um percentual de mais de 60% da amostra estudada, diante disso, a forma de acolhimento pode passar por mudanças relevantes que venham a melhorar a satisfação dos discentes. No que tange aos números de vagas ofertados anualmente pela UAB na UNILAB, 19 (57,6%) alunos consideraram-se satisfeitos, o que evidencia um alto índice de satisfação. Quando questionados sobre a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, 50% da amostra estudada atribuíram satisfeitos, o que demonstra reconhecimento e valorização as políticas que visem melhorar a formação inicial e continuada dos professores, visto que, os docentes são diretamente responsáveis pela qualidade da educação. Em relação a qualidade e adequação dos conteúdos às necessidades dos alunos, participantes insatisfeitos somaram 57,6% (19 participantes), mostrando a necessidade análises sobre essa questão quanto a

qualidade e adequação dos conteúdos.

Quando questionados sobre segurança e informações relativas o funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem disponibilizado pela UAB, 14 (42,4%) participantes conceitua-se como satisfeitos, 12 (36,4%) pesquisados encontraram-se insatisfeitos. Deste modo, faz-se importante uma comunicação acessível, pois a disponibilidade de informações sobre o ambiente virtual permita orientar os alunos instruindo para melhor uso da ferramenta de aprendizagem. Sobre a percepção dos discentes em relação ao conforto e infraestrutura houve grande índice de satisfação, pois 26 (78,8%) participantes consideraram-se satisfeitos com o ambiente físico disponibilizado. O que apresenta o polo da UAB como um espaço propício a aprendizagem e bem-estar dos alunos da UNILAB.

Na concepção dos alunos da UAB em relação a capacidade dos profissionais responsáveis por tutorias, em relação aos esclarecimentos, tempo para respostas dos tutores as dúvidas e solicitações de informações por parte dos alunos, a existência de interação entre professor/aluno, o incentivo e motivação relativa a aprendizagem dos discentes, nesses aspectos, 27 alunos consideraram-se insatisfeitos com as questões relacionadas a atuação dos tutores, a relação interativa professor/aluno e suporte referente ao incentivo a aprendizagem. Dentre a presença de insatisfação nos referidos panoramas, podemos perceber que esses aspectos supracitados são os que apresentam maiores índices de insatisfação, sendo que entre alunos insatisfeitos e aqueles que consideraram-se muito insatisfeitos contabilizaram percentual acima de 80%.

Portanto, faz-se de suma importância novas pesquisas que busquem aprofundamento sobre a temática abordada, sugerimos desenvolver, posteriormente, um estudo sobre avaliação da percepção dos professores e gestores da referida instituição, e por meio destes dados realizar a triangulação dos achados. Espera-se que o presente trabalho contribua positivamente para melhoras na UAB, e que estudos sejam desenvolvidos a fim de tornar avaliações periódicas do sistema de ensino, numa ferramenta avaliativa, e deste modo, nortearmos os caminhos de êxito ao aprimorarmos as políticas públicas implantadas na educação brasileira.

REFERÊNCIAS

ANHAIA, Bruna Cruz de. **O Programa Universidade para Todos: análise da política, do impacto e das vivências dos bolsistas.** Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2010. Disponível em: <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/28760/000772665.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 abr. 2019.

ARCOVERDE, Ana Cristina Brito. **Avaliação de Políticas, Programas e Projetos.** Revista Conexão Geraes, nº 3, 2º semestre de 2013. Disponível em: <file:///C:/Users/CLAUDIOMAIA/Desktop/POLITICAS%20EDUCACIONAIS/Orientador%20sugeri%20.pdf>. Acesso em 15 de abr. de 2019.

ALVES, J. R. M. **A educação a distância no Brasil: síntese histórica e perspectivas.** Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas em Educação, 1994.

BELLO, Isabel Melero; RODRIGUES, Ana Carolina Colacioppo. **Educação a distância, formação inicial de professores, desenvolvimento profissional e pessoal: uma combinação possível?** Pelotas [41]: 208 - 229, janeiro/fevereiro/abril 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/caduc/article/download/2100/1953>. Acesso em: 12 de abr. de 2019.

BRASIL. **Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Brasília.** DF: Presidência da República, 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

_____. Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006. **Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB.** Diário Oficial da União, 9 jun. 2006.

_____. Decreto nº 9057 de 25 de maio de 2017. **Regulamenta o art. 80 da LDB.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato20152018/2017/Decreto/D9057.htm. Consultado em 03 de abr. 2019.

_____. Lei Nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.** Diário Oficial da União, 23 dez. 1996. Disponível em: portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lei9394_ldbn1.pdf. Acesso em 16 de abr. de 2019.

_____. Portaria nº 289, de 21 de março de 2011, **Dispõe sobre a concessão de bolsas de formação para professores da rede pública matriculados em cursos de Mestrado Profissional.** Disponível em: <Disponível em: <http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/Portaria-n-289-de-21-03-2011-bolsas-professores-mestrado-profissional.pdf> >. Acesso em: 16 abr. 2019.s.d.

_____. MEC/INEP/CENSUP. **Censo da Educação Superior 2013.** Disponível

em: <Disponível em:

http://www.download.inep.gov.br/educacao_superior/censo_superior/apresentacao/2014/coletiva_censo_superior_2013.pdf. >. Acesso em: 15 abr. 2019.s.d.

BRASIL. Projeto Pedagógico do Curso de Especialização em Gestão Pública Modalidade a Distância. Brasília: Ministério da Educação, 2012.

BELLONI, M. I. **Educação a distância**. 5. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2008.

CARVALHO, Sonia Nahas de. **Avaliação de programas sociais:** balanço das experiências e contribuição para o debate. São Paulo em Perspectiva, São Paulo, v. 17, n. 3-4, p. 185-197, jul./dez. 2003.

CASTRO, C. M. **Estrutura e apresentação de publicações científicas**. São Paulo: McGraw-Hill, 1976.

CENEVIVA Ricardo; FARAH Marta Ferreira Santos. **Democracia, Avaliação e Accountability:** a avaliação de políticas públicas como instrumento de controle democrático. SP: ENAPG, 2006.

CERVO, A. L. BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 5.ed. São Paulo: Prentice Hall, 2002.

DEMO, P. **Introdução ao ensino da metodologia da ciência**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1987

FREY, Klaus. **Políticas públicas:** um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. Planejamento e políticas públicas, n. 21, 2009.

FRANÇA, Luísa. Educação Brasileira, Plano Nacional de Educação (PNE): Entenda o que é. 2018. Disponível em: <https://www.somospar.com.br/pne-conheca-o-plano-nacional-de-educacao/>. Acesso em 21 de abr. de 2019.

FARIA, Adriano Antonio; VECHIA, Ariclê; MOCELIN, Márcia Regina. **A história da educação a distância no Brasil**. PUCPR, Paraná- Curitiba, 2011.

FERREIRA, Naura Syria Carapeto; GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, Giancarlo; DAGOSTINI, Luciane; CUNHA, Paulo Roberto da. **Satisfação dos Estudantes do Curso de Ciências Contábeis:** estudo em uma Faculdade do Paraná. ReFAE – Revista da Faculdade de Administração e Economia, v. 4, n. 2, p. 102-123, 2013.

HERNANDES, Paulo Romualdo. **A Universidade Aberta do Brasil e a democratização do Ensino Superior público**. Ensaio:

aval.pol.públ.Educ. vol.25 no.95 Rio de Janeiro abr./jun. 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362017000200283&lng=pt&tlng=pt. Acesso em 14 de abr. de 2019.

HOLANDA, Francisco Uribam Xavier de. **Do liberalismo ao neoliberalismo: o itinerário de uma cosmovisão impenitente**. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2001.

IMBERNÓN, F. **La formación y el desarrollo profesional del profesorado: hacia una nueva cultura profesional**. Barcelona: Editorial Graó, 1994. 163p.

LENZI, Tié. **Políticas públicas na Educação: quais são e quem faz?** Revista toda política – Cidadania, 2018. Disponível em: <https://www.todapolitica.com/politicas-publicas-na-educacao/>. Acesso em 13 de abr. de 2019.

INEP. **Educação superior: cursos e instituições do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira**. Disponível em: <http://www.educacaosuperior.inep.gov.br>. Acesso em: 12 mar. 2019.

LANZER, L. S. **Estratégias de marketing de relacionamento para instituições de ensino superior: um estudo de caso na Universidade do Sul de Santa Catarina**. 2004, 182f. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Departamento de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

LIRA, Luiz Alberto Rocha de, NUNES, Bruno Teles. **A Política de Formação Por Meio da Educação à Distância: Uma análise sobre os aspectos quantitativos e qualitativos do processo**. 7ª Mostra Acadêmica UNIMEP. Disponível em <http://www.unimep.br/phpg/mostraacademica/anais/7mostra/5/148.pdf>. Acesso em 07 de abr. de 2019.

MARCONI, M. A; LAKATOS, E. V. **Metodologia científica**. São Paulo: Editora Atlas, 2004.

MALHOTRA, N. K. **Pesquisa de Marketing: Uma Orientação Aplicada**. Porto Alegre: Bookman, 2008.

MARTINS, F.P; LIMA, M.S.M.C. **Políticas públicas de acesso à educação superior: um estudo sobre o Prouni em uma IES privada do município de Paulo Afonso-BA**. Rios Eletrônica- Revista Científica da FASETE, 2014. Disponível em: file:///C:/Users/CLAUDIOBATISTA/Desktop/POLITICAS%20EDUCACIONAIS/politicas_publicas_de_acesso_a_educacao_superior.pdf. Acesso em 10 de abr. de 2019.

MELO, Marcus André. **Estado, governo e políticas públicas**. In: MICELI, Sérgio (Org.). O que ler na ciência social brasileira (1970-1995). São Paulo: Sumaré, 1999. v. 3, p. 59-100.

MORAES, R. C. **Educação a distância e ensino superior: introdução didática a um tema polêmico**. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2010.

OLIVEIRA, Maxwell Ferreira de. **Metodologia científica: um manual para a**

realização de pesquisas em Administração / Maxwell Ferreira de Oliveira. -- Catalão: UFG, 2011.

RINALDI Carlos. **Universidade Aberta do Brasil (UAB) na UFMT e a democratização do ensino superior em Mato Grosso**. R. Educ. Públ. Cuiabá, v. 25, n. 59/2, p. 456-473, maio/ago. 2016. Disponível em: [file:///C:/Users/CLAUDIO/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/3827-11527-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/CLAUDIO/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/3827-11527-1-PB%20(1).pdf). Acesso em: 11 de abr. de 2019.

SANTOS, F.C. **UAB como política pública de democratização do ensino superior via EaD**. 2011. Disponível em: www.anpae.org.br/sinompisio/trabalhoscompletos 2011. Acesso em 12 de abr. de 2019.

SANTOS, Andreine Lizandra dos. **Direito à educação: a Universidade Aberta do Brasil uma política pública de acesso ao ensino superior**. UNISC/ CAPES – 2016. Disponível em: <file:///C:/Users/CLAUDIOSANTOS/Desktop/POLITICAS%20EDUCACIONAIS/1UAB.pdf>. Acesso em 20 de abril. De 2019.

SOUZA, Celina. **Políticas Públicas: uma revisão da literatura**. IN Sociologias nº 16. Junho/dezembro 2006, p. 20-45.

SOUZA, Marcio. **UAB Limoeiro completa cinco anos de sucesso na educação superior a distância**, 2012. Disponível em: www.avozdavitoria.com/uab-limoeiro-completa-cinco-anos-de-sucesso-na-educacao-superior-a-distancia/. Acesso em 10 de abr. de 2019.

TREVISAN, Andrei Pittol; BELLEN, Hans Michael Van. **Avaliação de políticas públicas: uma revisão teórica de um campo em construção**. RAP – Rio de Janeiro 42(3):529-50, maio/Jun. 2008.

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. **Portal da Cátedra UNESCO de educação a distância**. Disponível em: <http://www.fe.unb.br/catunesco>. Acesso em: 10 abr. 2019.

UNILAB. **Unilab oferta 336 vagas para cursos de graduação, via SISU**. Disponível em: www.unilab.edu.br/noticias/2018/06/05/unilab-oferta-336-vagas-para-cursos-de-graduacao-via-sisu/. Acesso em: 12 de mai. De 2019.

VAITSMAN, J; SOUSA, R.P. **Avaliação de programas e profissionalização da gestão pública**. Revista Brasileira de Monitoramento e Avaliação, 2011.

VENTURINI, J.; PEREIRA, B.A.D; VIEIRA, K.M.; MILACH, F. **Satisfação dos alunos do curso de Ciências Contábeis da UNIFRA: um estudo à luz das equações estruturais**. Congresso USP Controladoria e Contabilidade. Jul/2008.

VERZA, Severino Batista. **As Políticas Públicas de Educação no Município**. Ijuí ed. UNIJUÍ, 2000.

YIN, R.K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. Tradução: Daniel Grassi. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZULIANI, A.C.S.S. **Percepção de satisfação e contribuições profissionais oportunizadas pelo curso de administração pública**: um estudo com alunos da UAB/UFSM. Artigo de especialização. Palmeira das Missões, RS, Brasil, 2014. Disponível em: <file:///C:/Users/CLAUDIOBATISTA/Desktop/modelo.pdf>. Acesso em 13de abr. de 2019.

APÊNDICE A – TERMO DE FIEL DEPOSITÁRIO

Pelo presente instrumento que atende às exigências legais, o (a) Sr.(a) _____, _____, e responsável pelo grupo pesquisado, depositário(a) dos documentos consubstanciados nos formulários e questionários, após ter tomado conhecimento da natureza da pesquisa intitulada como avaliação da satisfação dos discentes em relação ao curso de administração pública da Universidade Aberta do Brasil: um estudo de caso no Município de Limoeiro do Norte/CE.

Essa pesquisa tem como objetivo geral: analisar a satisfação dos discentes do curso e administração pública da Universidade Aberta do Brasil no Município de Limoeiro do Norte/CE. Propondo especificamente, verificar a percepção dos alunos do curso de administração pública sobre as contribuições recebidas para a formação no ensino superior; apontar os aspectos a serem melhorados pela instituição na concepção dos alunos da UAB.

Desta maneira, venho, na melhor forma de direito, autorizar ao Cláudio Batista Santos, estudante do curso de administração pública na instituição UAB, no polo Limoeiro do Norte/CE, residente na rua José Ferreira Sombra - Bairro Luiz Alves de Freitas, Limoeiro do Norte – CE, sob a responsabilidade do Prof. Carlos Alberto Pereira Leite Filho, a coletar dados para normatização do protocolo de pesquisa. Assim, fica responsável pela guarda e custódia dos dados e informações que receberam do depositário, resguardando os direitos assegurados pela resolução 196 de 10 de outubro de 1996 do Conselho Nacional de Saúde, em especial:

- Garantia da privacidade, da confidencialidade, do anonimato e da não utilização das informações em prejuízo dos envolvidos ou de terceiros;
- Emprego dos dados somente para fins previstos nesta pesquisa. Fica claro que o fiel depositário pode, a qualquer momento, retirar sua autorização e ciente de que todas as informações prestadas tornar-se-ão confidenciais e guardadas por força de sigilo profissional do pesquisador responsável.

Limoeiro do Norte - CE _____ de _____ de _____.

Assinatura e carimbo do fiel depositário.

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, ESCLARECIDO E PÓS- INFORMADO - (TCLEPI)

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE, ESCLARECIDO E PÓS- INFORMADO

Título da pesquisa: Avaliação da satisfação dos discentes em relação ao curso de administração pública da Universidade Aberta Do Brasil: um estudo de caso no Município de Limoeiro Do Norte/CE.

Pesquisador (a) responsável: Prof. Me. Carlos Alberto Pereira Leite Filho.

Prezado Colaborador (a),

O presente documento é Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE). Nele contém explicações sobre o estudo que você está sendo convidado a participar de livre e espontânea vontade, possui a finalidade de prestar todas as informações e esclarecer possíveis dúvidas, se após a leitura ainda persistirem dúvidas, poderemos elucidá-las a qualquer momento.

Sua participação é voluntária, o que significa que você poderá desistir a qualquer momento, retirando seu consentimento, sem que isso lhe traga nenhum prejuízo ou penalidade. Caso, por algum motivo, ocorra desistência é apenas necessário que entre em contato com o pesquisador responsável.

Esse estudo será realizado por Claudio Batista Santos, sob a responsabilidade de Carlos Alberto Pereira Leite Filho, professor, docente na Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB.

Essa pesquisa busca avaliar a satisfação dos discentes em relação ao curso de administração pública da Universidade Aberta do Brasil: um estudo de caso no Município de Limoeiro do Norte/CE. Desta forma, possibilitará uma reflexão social sobre as políticas públicas implantadas na promoção da educação superior do curso de administração pública ofertado pelo polo da UAB no Município de Limoeiro do Norte/CE. Assim como, contribuirá com o aumento do acervo teórico sobre o tema que vem sendo muito explorado nos últimos anos.

Após aceitação em participar da pesquisa, o participante será submetido(a) ao(s) seguinte(s) procedimentos: Será solicitado que assine o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e receberá uma cópia do TCLE. Em seguida o participante responderá ao questionário com duas partes, onde na primeira contém 6 questões sobre as características sociodemográficas, e a segunda parte com 10 questões referentes a percepção dos discentes em relação a UNILAB.

Você terá os seguintes benefícios ao participar da pesquisa: possibilitará conhecer a satisfação dos alunos frente aos serviços disponibilizados pela UAB, bem como, os pontos positivos ou negativos, elucidando possíveis melhoras a serem implementadas, de acordo com a percepção e aspectos apontados. Deste modo, conseqüentemente resultará no avanço progressivo e constante, advindos da conscientização a qualidade da educação oferecida.

Não há riscos na sua participação, evitando qualquer exposição pessoal, mas caso, sinta algum tipo de constrangimento ou desconforto o pesquisador compromete-se em minimizá-los, mantendo toda descrição na coleta e sigilo sobre os resultados obtidos, e caso necessite, as participantes receberão instruções e serão encaminhadas gratuitamente ao serviço de assistência prestado pela universidade.

Todas as informações obtidas serão sigilosas. O material com as suas informações ficará guardado em local seguro sob a responsabilidade do pesquisador com a garantia de manutenção do sigilo e confidencialidade e que será destruído após 5 anos da utilização na pesquisa, não havendo nenhum risco a sua integridade física, visto que a divulgação dos resultados não identifica os participantes.

Conforme previsto pelas normas brasileiras de pesquisa com a participação de seres humanos você não receberá nenhum tipo de compensação financeira pela sua participação neste estudo. Se houver para o participante gasto de qualquer natureza, que seja devido à sua participação na pesquisa, é garantido o direito a indenização (Res. 466/12 II.7) – cobertura material para reparar danos – e/ou ressarcimento (Res. 466/12 II.21) – compensação material. Você será ressarcido, caso solicite e comprove o devido fato, ou seja, em qualquer momento, se você sofrer algum dano comprovadamente decorrente desta pesquisa, você terá direito a indenização.

Você ficará com uma via deste Termo e toda a dúvida que você tiver a respeito

deste estudo, poderá ser esclarecido via e-mail com claudio-33@hotmail.com.
Dúvidas sobre a pesquisa envolvendo princípios éticos poderão ser questionadas a direção da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira – UNILAB, localizado na Rua José Hamilton de Oliveira, nº 160 - Bairro Santa Luzia, Limoeiro do Norte/ CE. CEP – 62930-000
Fones: 34231266 / 98610440.

Consentimento Livre e Esclarecido

Declaro ter sido devidamente informados(a) pela pesquisadora(s) sobre o estudo “avaliação da satisfação dos discentes em relação ao curso de administração pública da Universidade Aberta do Brasil: um estudo de caso no Município de Limoeiro do Norte/CE”, dos procedimentos nela envolvidos, assim como dos possíveis riscos e benefícios decorrentes de minha participação. Sendo garantido que posso retirar meu consentimento a qualquer momento, sem que isso me traga prejuízo ou penalidade.

Participante (Paciente ou Responsável): (assinatura)

Pesquisador responsável: Prof. Me. Carlos Alberto Pereira Leite Filho

Pesquisadores Participantes: Claudio Batista Santos

APÊNDICE C - INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS**CARACTERÍSTICAS DO PERFIL SOCIODEMOGRÁFICAS DA AMOSTRA**

Idade/ Anos:_____

Sexo: () MAS () FEM

E-mail:_____

1.Quanto as características Étnico-Raciais, você se considera? (Opção única)

 Negra Branca Indígena Parda Amarela

2.Moradia:

 Casa própria Reside com os pais Casa Alugada Casa doada temporariamente

3.Estado Civil (opção única)

 Solteira Casada União estável Viúva Divorciada

4.Atualmente, você exerce alguma atividade remunerada, ou possui algum vínculo empregatício?

 SIM NÃO

5.Renda mensal da sua família:

 Inferior a 1 salário mínimo De 2 a 3 salários mínimos Entre 1 salário e 1 salário mínimo¹/₂ Acima de 4 salários mínimos

6.Qual rede de ensino utilizou para cursar o ensino Médio?

 Somente em rede pública de ensino Somente em rede privada de ensino Rede privada de ensino como bolsista Parcialmente, na rede pública de ensino e na rede privada.

QUESTIONÁRIO II - REFERENTE A AVALIAÇÃO DA UAB

1. De acordo com o grau de satisfação que você atribui para a capacitação e qualidade disponibilizada pelo UAB através dos serviços da UNILAB. Você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

2. Em relação a sua opinião sobre os cursos ofertados pela UNILAB e a necessidade de diversificá-los, a fim de propiciar formação profissional capaz de efetivar que egressos assumam vagas ociosas no mercado de trabalho. Você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

3. Na sua concepção, a respeito do número de vagas ofertados anualmente pela UAB no polo de Limoeiro do Norte-CE, você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

4. Visando a democratização do ensino superior algumas políticas públicas educacionais são ofertadas através da UAB. Dentre essas políticas criou-se o decreto nº 6.755 de 2009 no inciso VI do Art. 3º, que estabelece a Política Nacional de Formação de Profissionais do Magistério da Educação Básica, a qual, destina algumas vagas da UAB para programas de formação inicial e continuada de professores. Qual a sua percepção em relação a essa política:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

5. Como você classifica a forma de acolhimento oferecido pela Instituição de ensino aos alunos, na perspectiva de flexibilidade e adequação às solicitações dos discentes? Você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

6. Em relação a qualidade e adequação dos conteúdos às necessidades dos alunos. Você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

7. Como você considera as orientações recebidas sobre metodologia e métodos pedagógicos que são utilizados para o acesso ao curso administração pública pela modalidade de ensino a distância?

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

8. Em relação a segurança e informações sobre o funcionamento do ambiente virtual de aprendizagem disponibilizado pela UAB, você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

9. Na sua percepção em relação a infraestrutura (ventilação, limpeza, espaço físico) e conforto no polo da UAB em Limoeiro do Norte/CE, você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

10. Em relação a capacidade dos profissionais responsáveis por tutorias, quanto aos esclarecimentos, tempo para respostas, interação entre professor e aluno, incentivo e motivação a aprendizagem, você considera-se:

- MUITO INSATISFEITO
- INSATISFEITO
- INDIFERENTE
- SATISFEITO
- MUITO SATISFEITO

