

# Capítulo 23

O DESAFIO DA QUALIDADE: A PERCEPÇÃO DOS ALUNOS DO CURSO ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EAD  
DO ICHS-UFF Alessandra dos Santos Simão Júlio Candido Meirelles Júnior Camila D'Elyz do Amaral  
Meirelles Israel de Carvalho Drumond Araújo Mônica Alvarenga Oliveira DOI  
10.22533/at.ed.75319180423

- [RESUMO | ABSTRACT](#)
- [1 | INTRODUÇÃO](#)
- [2 | REFERENCIAL TEÓRICO](#)
- [3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS](#)
- [4 | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS](#)
- [5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS](#)
- [REFERÊNCIAS](#)

# RESUMO | ABSTRACT

**RESUMO:** A EaD nos últimos anos apresentou uma grande expansão no Brasil. Diante desse crescimento, especialistas consideram necessário a avaliação da qualidade dos cursos EaD. Diante desse contexto, é baseado na seguinte problemática: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino do curso de Administração Pública semipresencial do ICHS UFF? A presente pesquisa objetiva avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino oferecida no curso de graduação em Administração Pública semipresencial do ICHS UFF. Para cumprir esse objetivo utilizaram-se como procedimentos metodológicos o levantamento bibliográfico e a aplicação de questionário com os alunos. Para a tabulação e análise dos dados utilizou-se Excel®. Como principais resultados pode-se verificar que a percepção da qualidade sobre o curso é de regular qualidade visto que as médias ponderadas acima de 3,0 (numa escala de 0 a 5) exceto para a questão sobre a comunicação (avaliada como um todo) que a qualidade percebida pelos alunos configura uma qualidade baixa com média ponderada de 2,53. Como principal contribuição, a pesquisa permite que a coordenação do curso reavalie as condições e possa melhorar o processo para atender de melhor forma as perspectivas dos alunos.

**ABSTRACT:** The EaD in the last years presented a great expansion in Brazil. Faced with this growth, experts consider it necessary to evaluate the quality of the EaD courses. In view of this context, it is based on the following problematic: What is the perception of the students about the quality of teaching of the course of Public Administration of the ICHS UFF? The present research aims to evaluate the students' perception of the quality of teaching offered in the undergraduate course in Public Administration of the ICHS UFF. To fulfill this objective, the bibliographic survey and the application of questionnaire with the students were used as methodological procedures. Data were tabulated and analyzed using Excel®. As main results it can be verified that the quality perception about the course is of regular quality since the weighted averages above 3.0 (on a scale of 0 to 5) except for the question about the communication (evaluated as a whole) that the quality perceived by the students constitutes a low quality with a weighted average of 2.53. As a main contribution, the research allows course coordination to reevaluate the conditions and improve the process to better meet the students' perspectives.

# 1 | INTRODUÇÃO

O Educação a Distância (EAD) “é o processo de ensino-aprendizagem, intercedido por tecnologias, onde professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente” (MORAN, 2002, p.1).

Embora, não seja recente, essa modalidade, encontra as condições de expansão da sua oferta no Brasil após a aprovação da Lei nº 9.394 em 23 de dezembro de 1996, Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, impulsionados por programas do governo para facilitar o acesso de alunos ao ensino superior. A partir do ano 2000, a EaD adquire um papel importante na configuração do ensino brasileiro. Em particular no ensino superior, ressalta-se um aumento na oferta de vagas em distintos cursos e áreas do conhecimento.

Em 2007 eram oferecidos 408 cursos de graduação, no censo de 2011, foram registrados 1.044 cursos, um aumento de aproximadamente 255% em quatro anos (BRASIL, 2014).

Atualmente, o número de matrículas em cursos a distância aumentou de forma expressiva, passamos a mais de 1,6 milhão de inscritos, o número de ingressos entre 2006 e 2016 aumentou 297,3%. As matrículas em cursos de graduação a distância, entre 2015 e 2016, obteve um aumento de 7,2%, enquanto que a graduação presencial teve uma retração de 1,2%. A participação da educação a distância em 2006 era de 4,2% do total de matrículas em cursos de graduação e aumentou sua participação em 2016 para 18,6% (INEP, 2016).

Com a expansão da EaD, Moran (2007) ressalta a necessidade de avaliar a qualidade, pois conforme o autor, “com o crescimento rápido do número de alunos, de polos, de tele salas fica, na minha avaliação, muito difícil manter a qualidade” (MORAN, 2013).

Neste contexto o desenvolvimento dessa pesquisa procura responder a problemática: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino do curso de Administração Pública semipresencial do ICHS UFF? Para tanto, busca-se como objetivo: Avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino oferecida no curso de graduação em Administração Pública semipresencial do ICHS UFF.

Esta pesquisa visa contribuir para o entendimento da qualidade da EaD na percepção dos alunos, o principal agente no processo. Contribuir para melhoria da gestão e do processo de ensino aprendizagem do curso Administração Pública semipresencial ICHS UFF, assim como servir de base para outros cursos EaD.

# 2 | REFERENCIAL TEÓRICO

## 2.1 Os modelos de cursos EaD no Brasil

Para Vianney, Torres e Roesler (2009) o EaD se desenvolveu no Brasil a partir de cinco modelos: i) Tele educação com transmissão ao vivo e via satélite em canal aberto para todo o País; ii) Videoeducação com reprodução pré-gravada em forma de teleaulas; iii) Semipresencial, como modelo foi adotado pela UAB1 ; iv) Universidade virtual, no qual as etapas presenciais são direcionadas para a realização de provas, com as demais atividades sendo realizada a distância; e v) O modelo em que os alunos dos cursos à distância permanecem períodos regulares na instituição (de forma presencial) onde realizam não apenas provas, mas atividades em laboratório, por exemplo.

O modelo adotado pelo programa da universidade do estudo concentra-se no modelo semipresencial. Uma parceria adotada pela UAB/PNAP2 com a UFF/ICH3 e que combina a educação a distância com a presencial em polos regionais em diversas regiões do Estado do Rio de Janeiro, filiado ao Consórcio do Centro de Educação Superior a Distância do Rio de Janeiro (CEDERJ).

Neste modelo, os alunos têm polos próximos ao local onde moram e, além do tutor on-line, também possuem o tutor presencial no polo para o atendimento. Dessa forma, eles podem tirar dúvidas, participar das atividades solicitadas e utilizar biblioteca e os laboratórios específicos do curso e os de informática.

O curso obedece ao que é estabelecido pelo MEC (Ministério da Educação). A Portaria nº 2, publicada pelo MEC, define as regras para a regulação e a avaliação das instituições de ensino superior a distância, determina que as instituições devem ter uma sede ou um polo de apoio presencial para a realização de atividades pedagógicas e administrativas dos cursos a distância (BRASIL; 2007).

## 2.2 Referenciais de qualidade para EaD

Os Referenciais de Qualidade do MEC circunscrevem-se no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007.

A SEED/MEC foi o órgão que apresentou os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância. A primeira versão deste documento foi em 2003, sendo atualizado em 2007, principalmente em decorrência das mudanças na legislação, de resultados de avaliações de instituições/cursos a distância e de reflexões no país sobre as necessidades da educação a distância.

Conforme a versão atual, a educação a distância deve considerar os seguintes parâmetros básicos que se interpenetram e subdividem-se em outros tópicos. O documento indica que esses aspectos devem absorver integralmente, as seguintes dimensões: (a) concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; (b) sistemas de comunicação; (c) material didático; (d) avaliação; (e) equipe multidisciplinar; (f) infraestrutura de apoio; (g) gestão acadêmico-administrativa; (h) sustentabilidade financeira.

Diversos autores, tais como Moran (2002) Chaney et al. (2007), Oliveira et al. (2012) trazem considerações importantes sobre a qualidade na EaD. Para Chaney et al. (2007) a qualidade precisa ser avaliada sobre quatro aspectos: Interação ProfessorAluno, suporte aos estudantes, Assistência Técnica aos Estudantes e Estrutura do Curso e sua Avaliação.

Ainda, Oliveira et al. (2012) propuseram uma escala contendo cinco constructos Infraestrutura e gestão – polo presencial; Processo de ensino aprendizagem; ferramentas de interação e comunicação e tutores e suporte on-line.

Contudo Moran (2007, p.1) esclarece que “é muito difícil fazer uma avaliação abrangente e objetiva do ensino superior a distância no Brasil” visto que a modalidade se expande com rapidez, e, porque a maioria das pesquisas foca em experiências isoladas e porque há uma contínua interaprendizagem, isto é, as instituições aprendem com as outras e evoluem rapidamente nas suas propostas pedagógicas.

Assim, a qualidade da EaD deve ser pautada em ações sólidas e empíricas, é necessário o acompanhamento dos alunos em todo o processo educacional, e esse deve ter um resultado positivo. Ainda deve possuir a integração entre os objetivos, conteúdos, atividades, tecnologias e pessoas envolvidas no processo educativo, onde o aluno esteja incluído em diferentes culturas educacionais.

Em 2015 o Conselho Nacional de Educação, nas Diretrizes e Normas Nacionais para a oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância, faz menção às relações humanas como espaço e discussão, onde se tenha qualidade nessas relações. E ainda que haja condições reais de infraestrutura, laboratórios adequados para as ofertas dos cursos, pessoal de apoio qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis com as necessidades dos alunos. (MEC/CNE/CES, 2016).

# 3 | PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho caracterizara-se como pesquisa de natureza aplicada, pois gera conhecimentos novos e úteis para aplicação prática dirigida para a solução de possíveis problemas. Utiliza-se dos tipos de pesquisa exploratória e descritiva com abordagem quantitativa.

Desta maneira, com o objetivo de avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino do curso Administração Pública semipresencial do ICHS UFF, a pesquisa pode ser caracterizada como descritiva (GIL, 2002; SILVA e MENEZES, 2005).

Conforme Gil (2002, p. 42) “as pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

Já a pesquisa exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o problema com objetivo de torná-lo explícito ou construir hipóteses. Para tanto, envolve pesquisa bibliográfica, entrevista, análise de problemas, assumindo as formas de pesquisa bibliográfica e estudos de caso (ALENCAR, 2004; SILVA e MENEZES, 2005).

Quanto à abordagem, a pesquisa quantitativa considera que tudo pode ser quantificável, podendo traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las (SILVA e MENEZES, 2005).

Para elaboração deste trabalho, a pesquisa foi realizada em diferentes fases: inicialmente a partir de debates sobre a qualidade na educação a distância, com posterior definição do caso que seria estudado, e definição de procedimentos para coleta dos dados; em seguida a pesquisa bibliográfica acerca do tema, e aplicação de questionário, que foi disponibilizado eletronicamente na plataforma do curso de Administração Pública da Universidade Federal Fluminense. Que após coletar os dados estes foram tabulados e analisados em planilha Microsoft Excel®, configurando-se deste modo a fase de análise e conclusão.

O período de aplicação do questionário compreendeu os meses de setembro e outubro de 2017, totalizando 311 respondentes dos polos de apoio do curso de Administração Pública da Universidade Federal Fluminense: Belford Roxo, Bom Jesus do Itabapoana, Campo Grande, Itaocara, Nova Iguaçu, Paracambi, Três Rios e Volta Redonda.

O questionário é composto de 29 perguntas, com escala de Likert, no qual os alunos atribuíam notas 0 (péssimo) a 5 (ótimo). As questões foram divididas em 5 grupamentos: caracterização do entrevistado, opinião: sobre o curso, suporte, comunicação e mídias.



# 4 | APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

## 4.1 Perfil dos entrevistados

Primeiramente foi apurado aspectos para caracterizar os entrevistados de acordo com o polo em que é matriculado, idade, sexo. Caracterizando, dessa forma, uma pesquisa qualitativa, pois aborda o caráter descritivo dos alunos respondentes.

De acordo a Figura 1, pode ser observado a participação de alunos dos oito polos de apoio que o curso de Administração Pública disponibiliza. Também pode-se verificar a participação de alunos de todos os períodos, com maior participação do segundo período (57,23% dos respondentes), conforme a Figura 2.

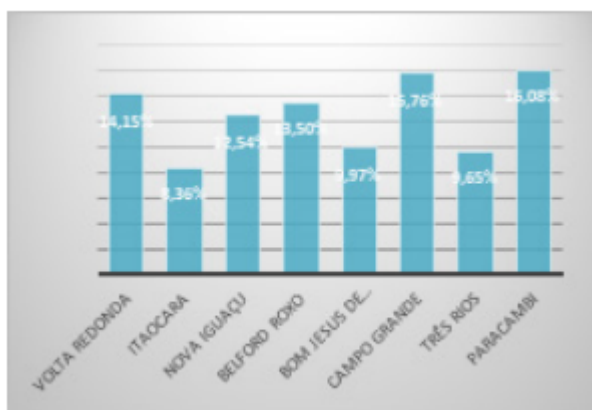


Figura 1- Polo de vinculação

Fonte: Elaborado pelos autores

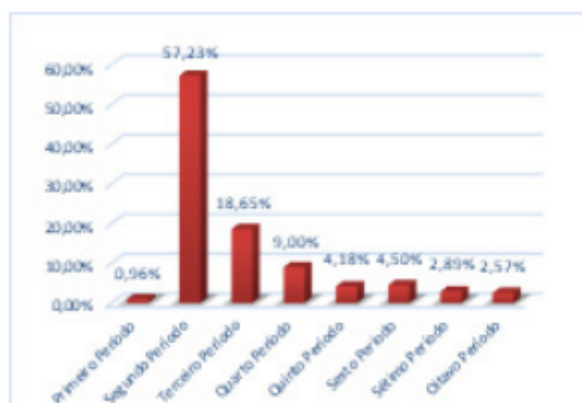


Figura 2- Período em curso



Fonte: Elaborado pelos autores

Em referência ao gênero dos respondentes, 46,6% são do sexo feminino e 53,4% do sexo masculino. Esse resultado, vai de encontro com pesquisas anteriores (Moran) em que o público masculino possui pequena vantagem nas vagas de ensino superior, não existe grandes discrepâncias entre a distribuição dos sexos entre os respondentes nos polos.

Quanto a faixa etária, como demonstra a Figura 3, a faixa etária de 27 a 31 anos possui maior representatividade com 24% dos respondentes, seguido pela faixa de 22 a 26 anos com 18%.

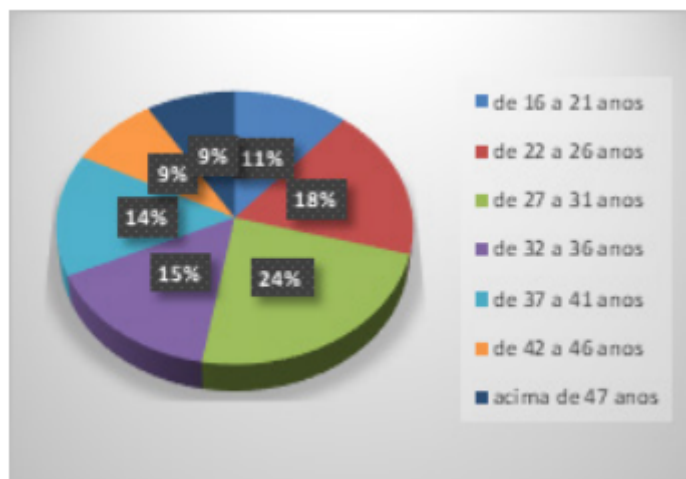


Figura 3- Faixa etária dos respondentes

Fonte: Elaborado pelos autores

Foi questionado aos estudantes, qual a motivação para escolha da modalidade a distância. Dentre as respostas mais expressivas encontram-se: Flexibilidade de horário de estudo (34%), Economia e praticidade (11%), disponibilidade e economia de tempo (5,3%). O resultado vai contra a percepção inicial que o senso comum possui de que os cursos EaD são para quem não possui tempo.

Ainda foi questionado a motivação para a escolha do curso Administração Pública, e de acordo com a Tabela 1, 67,1% dos respondentes escolheram o curso com foco em concurso público, seguido por 25,3% que se motivam por oportunidades de promoção na carreira.

Opções	%
Oportunidades de promoção	25.3%
Concurso Público	67.1%
Baixa concorrência no vestibular	2.3%
Influência de família e amigos	5.3%

Tabela 1- Motivação para escolha do curso

## 4.2 Opinião sobre o curso

A partir da segunda parte do questionário, os respondentes precisavam atribuir notas de 0 “zero” (para péssimo) a 5 “cinco” (para ótimo) para os quesitos apontados referente: ao curso, ao suporte, à comunicação e as mídias. Vale destacar que os respondentes, em nenhum quesito atribuíram nota zero, dessa forma pode-se afirmar que os alunos não percebem o curso com qualidade péssima.

Segundo a Figura 4, 34,52% dos alunos respondentes concederam ao curso nota 3, enquanto que 30,65% consideram o curso como bom com a nota 4, apenas 5,48% pontuam o curso como muito ruim. Foi calculada a média ponderada nas notas atribuídas pelos docentes e obteve-se a média de 3,35 para o curso.

Quando questionados sobre o Leque de disciplinas disponibilizadas, 81,02% consideram como notas 4 e 5, conforme apresenta o Figura 5. A média ponderada para o leque de disciplinas obteve o valor de 4,17.

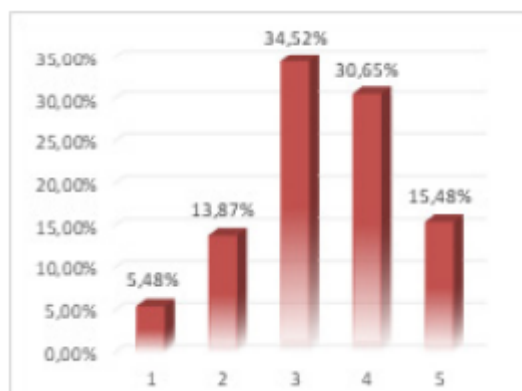


Figura 4- Opinião sobre o curso

Fonte: Elaborado pelos autores

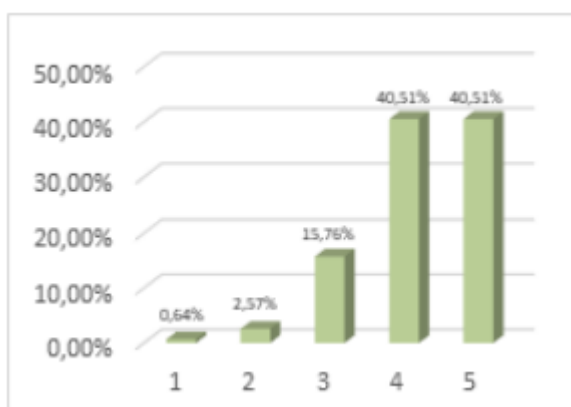


Figura 5- Leque de disciplinas oferecidas

Fonte: Elaborado pelos autores

A opinião dos alunos corrobora com o resultado alcançado para as questões seguintes. Os alunos concederam nota 5 para sequência das disciplinas (33%), enquanto 43,73% deram nota 4 para a carga horária, assim apresentados nas Figuras 6 e 7. As médias ponderadas obtidas pelas notas dos alunos, foram 4,09 e 4,12 respectivamente.

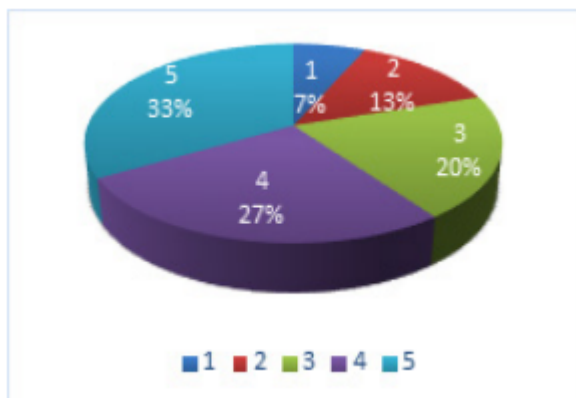


Figura 6- Sequência das disciplinas

Fonte: Elaborado pelos autores

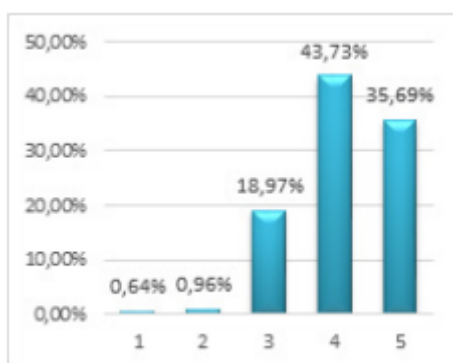


Figura 7- Carga horária das disciplinas

Fonte: Elaborado pelos autores

Na questão sobre a aplicação das disciplinas do curso na vida profissional, 41,8% conferem nota 4, seguido de 37,3% que deram nota 5. Com isso, pode-se verificar que de acordo com a percepção dos alunos, as disciplinas estão bem distribuídas ao longo do curso, que o conteúdo é aderente a realidade profissional. O resultado da média ponderada para a aplicação das disciplinas na vida profissional foi de 4,10.

Sobre o atendimento a expectativa em relação ao curso, 45,7% dos alunos atribuíram nota 4, seguido por 27,3% que concederam nota 5. A média ponderada para esta questão foi de 3,91.

No que se refere a metodologia utilizada no curso, 39,5% dos alunos entrevistados concederam nota 4, 30,9% atribuíram nota 3, enquanto 3,2% deram nota 1. A média ponderada calculada foi de 3,66 para a metodologia utilizada no curso.

Para questão sobre as formas de avaliação, ou seja, as formas que os alunos são avaliados, 34% consideram boa, 21,9% acham ótima e apenas 3,2% consideram ruim. O curso adota a avaliação presencial e avaliações a distância. As avaliações a distância compreendem desde atividades escritas, como também participação em fóruns de discussão sobre textos complementares, ou pesquisas acerca do tema estudado. As avaliações presenciais são nos moldes tradicionais, questões discursivas e objetivas sobre o conteúdo. A média ponderada para as formas de avaliação adotada foi de 3,59.

Já, no que se refere ao questionamento sobre a preparação do professor/tutor, 53,05% atribuíram pelo menos a nota 4. Foi calculado a média ponderada nas notas atribuídas pelos alunos e obteve-se a nota 3,45.

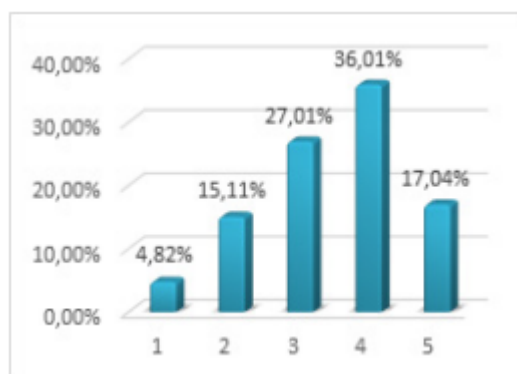


Figura 8 – Preparação do professor/tutor

Fonte: Elaborado pelos autores

Vale destacar que o curso em questão apresenta um corpo docente multidisciplinar, com apenas 10% dos tutores com titulação em graduação, 33% já possuem Especialização e 57% possuem pelo menos o Mestrado como maior titulação. Verificou-se que 55% dos professores possuem pelo menos como maior titulação o Mestrado, 18% possuem doutorado e 2% pós-doutorado. Isso demonstra que os professores e tutores que atuam no curso semipresencial possuem boa qualificação acadêmica.

### 4.3 Suporte ao aluno

Foi questionado ao aluno sobre o suporte recebido como um todo, 33% dos alunos deram nota 5, enquanto 27% nota 4, conforme o Figura 9. Dessa forma, verifica-se que 60% atribuíram pelo menos nota 4. A média ponderada calculada para a questão foi de 3,52.

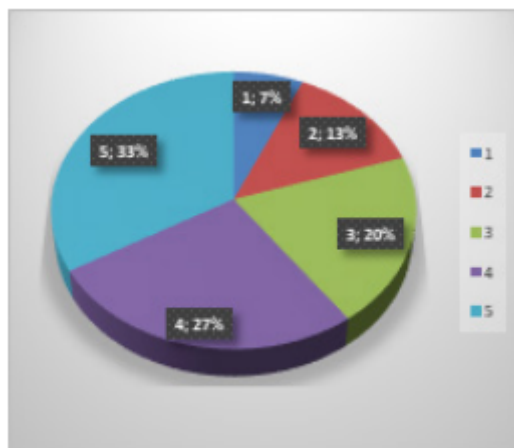


Figura 9- Suporte ao aluno

Fonte: Elaborado pelos autores

A plataforma utilizada pelo curso de Administração Pública, assim como todos os cursos do CEDERJ, é o Moodle. Uma plataforma amplamente utilizada, contudo, não passível de problemas. Dessa forma, existe um setor específico para ajudar professores e alunos no que se refere aos possíveis problemas da plataforma.

Os alunos responderam ter solicitado ajuda ao Suporte de Plataforma pelo menos 1 vez, e 37,9% destes atribuíram nota 4, 30,2% a nota 3 e 19,3% nota 5. A média ponderada calculada para o atendimento do suporte de plataforma 3,60.

#### 4.4 Comunicação

Foi solicitado para que os alunos atribuísem nota para a comunicação do curso de forma geral. Os alunos concederam nota 3 (36%), seguido por 28,9% com a nota 4. A média ponderada calculada para a questão foi de 2,53.

A comunicação com o professor/tutor também foi avaliada, e de acordo com o Figura 10, 34,08% deram nota 4, 23,79% atribuíram notas 3 e 5 para a questão “Professor/tutor demonstra educação e preocupação com o aluno respondendo as solicitações”. Podemos verificar que 57,87% dos respondentes atribuem pelo menos nota 4. A média ponderada para essa questão ficou calculada em 3,58.

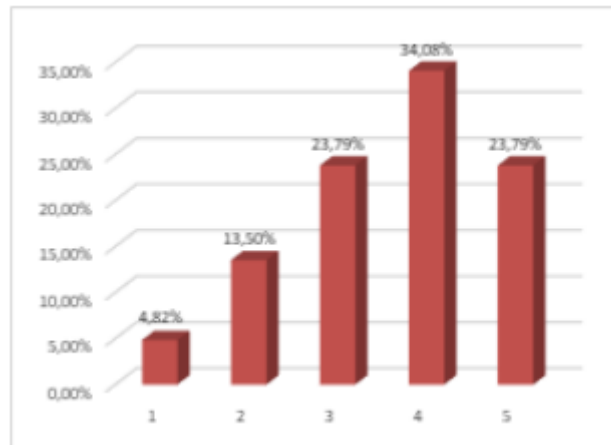


Figura 10- Educação e preocupação do Professor/tutor com o aluno

Fonte: Elaborado pelos autores

Quanto a acessibilidade dos professores/tutores, 37,94% dos alunos consideraram a nota 4, e 22,83% a nota 3, como demonstrado na Figura 11. A média ponderada para acessibilidade foi de 3,53.

O curso disponibiliza vários canais de comunicação com o tutor/professor: sala de tutoria (destinada a postagem de dúvidas e até solicitações diversas), mensagens por meio da plataforma (o aluno pode enviar mensagem particular ao professor/tutor), email (no perfil do docente divulgado na plataforma), e fórum de avisos (o aluno pode responder as postagens de avisos que os docentes disponibilizam).

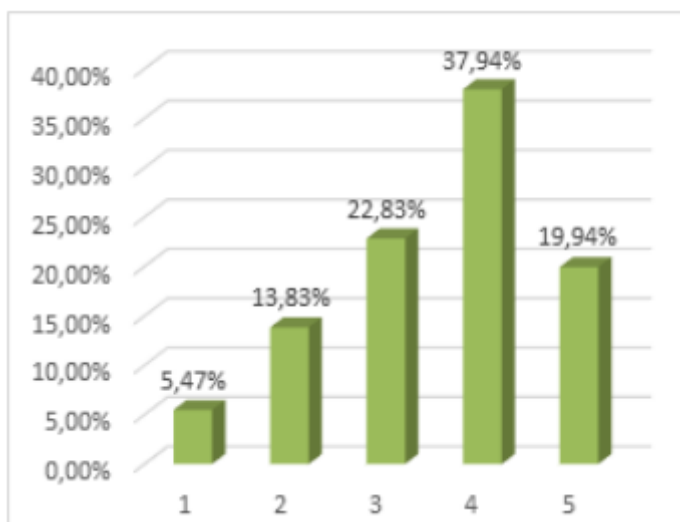


Figura 11- Acessibilidade dos professores/tutores

Fonte: Elaborado pelos autores

Foi solicitado aos estudantes que concedessem notas para a rapidez na resposta dos professores/tutores. Para a questão, 31,51% dos respondentes atribuíram nota 3, seguido por 29,26% com nota 4, de acordo com a Figura 12. O curso de Administração Pública orienta aos professores/tutores a acessarem a plataforma, ao menos 1 vez por dia para verificar as demandas

dos alunos e orientá-los (exceto domingos e feriados). Dessa forma, a resposta aos alunos não demora mais que 1 dia. A média ponderada calculada de acordo com as notas atribuídas foi de 3,22.

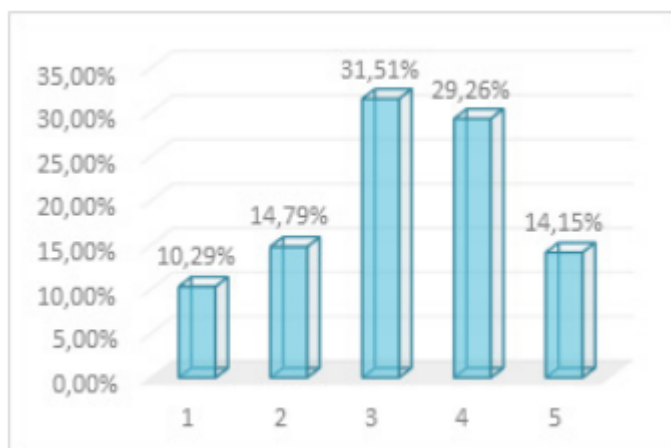


Figura 12- Rapidez em responder aos alunos

Fonte: Elaborado pelos autores

Além de pesquisar sobre a comunicação, avaliar a educação e preocupação, a rapidez, e a acessibilidade com os docentes, foi questionado sobre a “agilidade e eficiência do professor/tutor na solução de problemas”. De acordo com a Figura 13, 34,73% dos alunos participantes da pesquisa a nota para a questão é 3, seguido de 29,26% com nota 4. A média ponderada para a agilidade e eficiência dos professores na solução de problemas é 3,31.

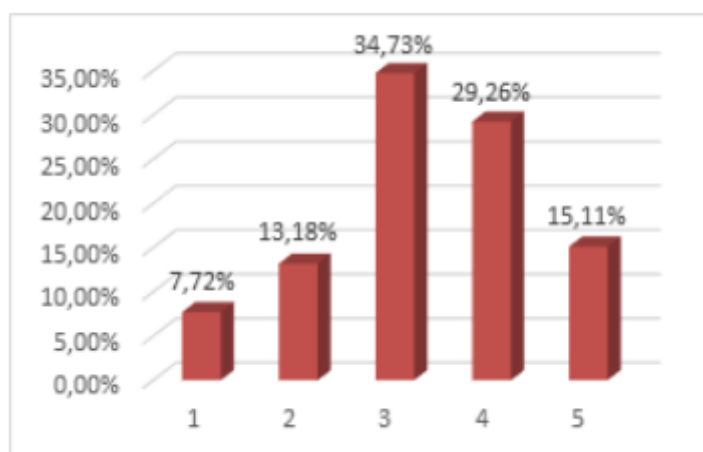


Figura 13- Agilidade e eficiência na solução de problemas

Fonte: Elaborado pelos autores

#### 4.5 Mídias

Outro ponto que foi questionado é sobre a utilização de mídias, no qual os alunos concederam nota 4 (32,8%), seguido por 27,3% com nota 5, com média ponderada de 3,71

De acordo com o Figura 14, verifica-se que os alunos possuem facilidade em utilizar as mídias, visto que a média ponderada para a facilidade em utilizar as mídias foi de 3,84.

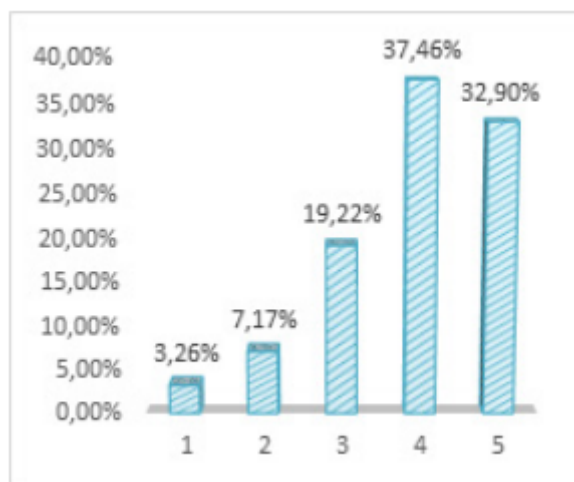


Figura 14- Facilidade em utilizar as mídias

Fonte: Elaborado pelos autores

Outro ponto questionado foi a nota para as mídias disponibilizadas no curso, e 41,2% avaliam com nota 4, e 31,8% com nota 5, com a média ponderada de 3,93.

Podemos considerar como mídias as tecnologias utilizadas no processo de ensino aprendizagem, cabe ao aluno aprender a trabalhar com as mídias à sua disposição, isto é, utilizá-las como ferramentas de estudo e pesquisa. O curso disponibiliza vídeo tutoria (onde o tutor a distância interage com o aluno por via vídeo e texto).

Ainda sobre a utilização de mídias, foi questionado sobre a qualidade dos vídeos, sites, fóruns, filmes, materiais complementares, e 29,9% consideraram a nota 4 e 28,9% com a nota 3. Pode-se verificar que 79,4% dos alunos atribuem pelo menos nota 3 para a qualidade das mídias. A média ponderada para essa questão ficou em 3,42.



# 5 | CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo apresenta a questão problema: Qual a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino do curso de Administração Pública semipresencial do ICHS UFF? Trazendo uma reflexão sobre a qualidade nos cursos EaD.

Com a expansão dos cursos EaD faz-se necessário a avaliação da qualidade que estes oferecem aos estudantes. É visível os esforços tanto de pesquisadores em busca de parâmetros quantitativos e qualitativos que permitam mensurar a qualidade, quanto de instituições para manter os cursos dentro de parâmetros de excelência.

O próprio MEC divulga nas Diretrizes e Normas Nacionais o fator das relações humanas como ponto a ser considerado para a qualidade de cursos. Ainda recomenda que os cursos devam possuir infraestrutura, laboratórios adequados para as ofertas dos cursos, pessoal de apoio qualificado, políticas de acesso, acompanhamento e avaliação compatíveis com as necessidades dos alunos.

O curso de graduação em Administração Pública do ICHS UFF, combina a educação a distância com a presencial em polos regionais, busca sempre por cumprir os parâmetros abordados pelo MEC: corpo docente multidisciplinar qualificado; infraestrutura tanto no ICHS UFF para apoio ao atendimento telefônico e on line, quanto nos polos regionais, com biblioteca atualizada e laboratórios equipados; e avaliação compatível com as necessidades dos alunos, tanto que o curso possui reconhecimento do MEC com nota 5 e é avaliado o segundo melhor curso do Brasil em EaD pela nota do ENADE.

Objetivamente, esse artigo buscou avaliar a percepção dos discentes sobre a qualidade de ensino oferecida no curso de graduação em Administração Pública semipresencial do ICHS UFF.

Quanto as percepções dos alunos acerca da qualidade do curso foram avaliados 21 fatores, em que os discentes atribuíam notas entre 0 “zero” a 5 “cinco”. Ressaltase que nenhum fator recebeu nota zero. Diante das pontuações obtidas, calculou-se a média ponderada de cada questão, e foi possível verificar que a maioria dos fatores possui média acima de 3. Somente a questão sobre a comunicação (avaliada como um todo) que a qualidade percebida pelos discentes configura uma qualidade baixa, com média ponderada de 2,53.

Entretanto, os demais fatores relacionados a comunicação: acessibilidade ao professor/tutor, a rapidez de resposta, a educação e agilidade e eficiência dos docentes alcançaram médias acima de 3,22.

Os resultados servem de base para a coordenação do curso adotar medidas que melhorem, principalmente a comunicação, assim como as questões apontados nessa pesquisa, focando na qualidade das relações humanas.

Como principal limitação, aponta-se a resistência de alguns alunos em responderem ao questionário, mesmo sendo informado que os dados pessoais não são obrigatórios, e que são confidenciais. A população total dos alunos matriculados no segundo semestre de 2017 totalizam 2020 alunos, contudo apenas 311 responderam ao questionário, um percentual de resposta de 15,40%.

Para futuros trabalhos sugere-se avaliar a percepção dos discentes com um foco mais qualitativo, com entrevistas abertas com o objetivo de buscar e analisar sugestões de melhoria por parte dos alunos.

# REFERÊNCIAS

ALENCAR, Edgar. **Metodologia científica e elaboração de monografia**. Lavras: UFLA/FAEPE, 2004;

BRASIL. Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007. Institui o e-MEC, sistema eletrônico de fluxo de trabalho e gerenciamento de informações relativas aos processos de regulação, avaliação e supervisão da educação superior no sistema federal de educação, e o Cadastro e-MEC de Instituições e Cursos Superiores e consolida disposições sobre indicadores de qualidade, banco de avaliadores (Basis) e o Exame Nacional de Desempenho de Estudantes (ENADE) e outras disposições. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 13 dez. 2007. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/port40.pdf>>.

CHANEY, B.H. et al. **Development of an Instrument to Assess Student Opinions of the Quality of Distance Education Courses**. The American Journal of Distance Education. v.31, n. 3, p.145-164, 2007

GIL, Antônio C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.

INEP/MEC - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior 2016** – Notas estatísticas. Brasília, DF, 2016.

MEC/CNE/CES. **Diretrizes e Normas Nacionais para a Oferta de Programas e Cursos de Educação Superior na Modalidade a Distância**. Brasília, DF, 2016. DISPONÍVEL EM: : <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=31361- parecer-cne-ces-564-15-pdf&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=31361- parecer-cne-ces-564-15-pdf&Itemid=30192)>.

MORAN, José. **O que é educação a distância**. Disponível em: <http://www2.eca.usp.br/moran/wpcontent/uploads/2013/12/dist.pdf>

MORAN, J.M. **Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil**. Escola de Comunicação e Artes USP, 2007. Disponível em Acesso em 01/02/2015

OLIVEIRA, L.A.B. et al. **Modelo para Avaliação da Percepção da Qualidade da Educação a Distância Utilizando Estatística Multivariada**. In: ENCONTRO NACIONAL DA ASSOCIAÇÃO DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM ADMINISTRAÇÃO, XXXVI, 2012, Rio de Janeiro. Anais... Rio de Janeiro: ANPAD, 2012. p.1-15

SILVA, E. L.. MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**– 4. ed. rev. atual. – Florianópolis: UFSC, 2005;

VIANNEY, J.; TORRES, P. L.; ROESLER, J. **Educación superior a distancia en Brasil**. In: TORRES, P. L.; RAMA, Claudio (Org.) La educación superior a distancia en America Latina y el Caribe. Palhoça, SC: Ed. Unisul, 2009.