

# DIZ AÍ!: SATISFAÇÃO E ENGAJAMENTO DE ESTUDANTES

## SAY IT!: STUDENT SATISFACTION AND ENGAGEMENT

“<” e “>”

“<” e “>”

**Resumo.** O estudo teve como objetivo avaliar a satisfação e o engajamento dos estudantes em cursos técnicos na modalidade EAD, com ênfase na integração entre as atividades presenciais e a distância. Para isso, foi aplicado um questionário a 672 estudantes do “<” e “>”, obtendo 392 respostas. Os resultados revelaram que, embora os estudantes valorizem a flexibilidade proporcionada pela EAD, há necessidade de um alinhamento mais eficaz entre as atividades online e presenciais. A pesquisa desenvolveu uma abordagem metodológica mista, combinando dados qualitativos e quantitativos, e foi conduzida nos cursos técnicos em Administração, Eletrotécnica, Eletromecânica, Redes de Computadores e Segurança do Trabalho.

**Palavras-chave:** educação a distância; engajamento do estudante; cursos técnicos.

**Abstract.** distance education; student engagement; technical courses.

**Keywords:** The study aimed to evaluate student satisfaction and engagement in technical courses in the distance learning modality, with an emphasis on the integration between face-to-face and distance activities. To this end, a questionnaire was administered to 672 “<” e “>” students, obtaining 392 responses. The results revealed that, although students value the flexibility provided by distance learning, there is a need for a more effective alignment between online and in-person activities. The research developed a mixed methodological approach, combining qualitative and quantitative data, and was conducted in technical courses in Administration, Electrotechnics, Electromechanics, Computer Networks and Occupational Safety.

## 1 Introdução

A educação a distância está em crescente demanda por possibilitar maior flexibilidade. Neste contexto, a satisfação e o engajamento dos estudantes são indicadores fundamentais para a qualidade da educação. A presente pesquisa teve como objetivo investigar a percepção dos estudantes sobre a experiência de aprendizagem em cursos técnicos na modalidade EAD, com foco na integração entre as atividades presenciais e a distância, através de um questionário aplicado a 672 estudantes do “<” e “>”, em que foram coletados dados sobre sua satisfação e engajamento nas aulas, permitindo identificar pontos fortes e oportunidades de melhoria no processo de ensino-aprendizagem e propor ações.

## 2 Satisfação e engajamento dos estudantes

A educação à distância e híbrida trazem benefícios como flexibilidade de horário e local para o estudo, mas há desafios, como a autodisciplina, a organização e gestão do tempo. Para Neta e Capuchinho (2017, p.1) um dos grandes desafios da educação é atender as expectativas dos estudantes, que esperam das escolas o modo transmissivo de conhecimento. Embora haja desafios, a educação avança com as novas tecnologias. Nesse sentido, Nunes e Malagri (2023, p.7) afirmam que embora o ensino híbrido exista antes das tecnologias digitais, estas aceleraram sua implementação, permitindo expandir a oferta e diversificar metodologias. Ademais, quando tratamos a educação profissional de nível técnico, a combinação do ensino à distância e presencial podem potencializá-la, visto que em diversas áreas as aulas presenciais são essenciais para o desenvolvimento de habilidades práticas.

A avaliação da aprendizagem em cursos técnicos a distância exige uma abordagem distinta, que combine a flexibilidade da educação à distância com a necessidade de garantir a qualidade e a relevância da formação profissional. Para Possamai (2019, p.25) “[...] a avaliação mediadora é mais que informar o desempenho do aluno, é dialogar com ele sobre seu processo de aprendizagem, discutindo sobre suas dificuldades e possíveis superações.”

E quando tratamos sobre a satisfação do estudante, a interação, tanto com o professor quanto com os colegas, é considerada relevante, inclusive, na construção do conhecimento. Neste sentido, a presença de um tutor ou professor que ofereça suporte personalizado, tire dúvidas e incentive a participação dos estudantes é fundamental para criar um ambiente de aprendizagem colaborativo e motivador. Segundo Julio, Vaz e Fagundes (2011,p.64) “[...] a relação que os alunos desenvolvem com uma atividade é influenciada por fatores contextuais, como: o estilo da atividade, as interações com os colegas, a postura do professor e experiências anteriores.” A flexibilidade é outro fator que influencia significativamente a satisfação do estudante na educação a distância e híbrida. A possibilidade de estudar no próprio ritmo e horário, combinada com a autonomia para escolher os materiais e as atividades que mais se adequam às suas necessidades, contribui para uma experiência de aprendizagem mais personalizada e satisfatória. A percepção de valor também é um fator importante a ser considerado, em que precisam sentir que o investimento de tempo e recursos na educação a distância ou híbrida vale a pena, ou seja, que a formação que estão adquirindo é relevante para suas vidas profissionais e pessoais.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

Esta pesquisa adota uma abordagem metodológica mista, combinando pesquisa qualitativa e quantitativa, com objetivo de compreender e transformar a realidade dos cursos técnicos na modalidade EAD. A escolha por essa abordagem se justifica pela necessidade de integrar a teoria à prática, permitindo identificar e solucionar problemas específicos do contexto educacional. Segundo Silva (2015,p.54) “[...] os estudos qualitativos têm como preocupação básica o mundo empírico em seu ambiente natural.” Para Sampaio (2022), na pesquisa qualitativa, o pesquisador integra o contexto e o interpreta utilizando procedimentos metodológicos que permitem entender um determinado evento daquele contexto.

Silva (2015,p.53) afirma que o método de pesquisa quantitativo para a coleta dos dados, utiliza-se o instrumento de pesquisa, podendo ser observação, entrevista, questionário, formulário entre outros. Com a pesquisa qualitativa e quantitativa buscamos promover a melhoria contínua dos processos de ensino e aprendizagem, com foco na satisfação dos estudantes. A participação ativa das equipes de supervisão, pedagógica e de monitoria da “<” e “>”, juntamente com a colaboração dos professores e gestores das escolas do “<” e “>”, foi fundamental para o sucesso da pesquisa.

### **4 Desenvolvimento**

#### **4.1 Contexto**

A pesquisa relatada foi aplicada inicialmente nos cursos técnicos em Administração, Eletrotécnica, Eletromecânica, Redes de Computadores e Segurança do Trabalho, na modalidade EAD, ofertados em oito escolas do “<” e “>” e operacionalizado pela “<” e “>”.

Os cursos técnicos citados são executados com carga horária dividida entre EAD e presencial. Os cursos são ofertados pelo “<” e “>” que contrata a “<” e “>” para sua operação, contemplando a equipe de tutores, acompanhamento pedagógico e monitoria no ambiente virtual de aprendizagem (AVA).

A equipe pedagógica atua com os tutores, capacitando e acompanhando para garantir que as práticas pedagógicas estejam alinhadas com a metodologia de ensino do “<” e “>”. Os monitores têm como responsabilidade dar suporte ao estudante no AVA, acompanhar acessos, gerar relatórios de acompanhamento entre outros.

O planejamento do curso é realizado pela “<” e “>” que encaminha às escolas presenciais os documentos necessários para a realização das aulas presenciais. Ao iniciar o curso há uma reunião de alinhamento das aulas presenciais, onde as escolas que contemplam o curso são convidadas, a equipe de gestão, pedagógica e professores presenciais. Como a equipe da “<” e “>” trabalha de forma remota, as reuniões são realizadas mediadas por tecnologia, possibilitando que a mesma seja gravada e disponibilizada posteriormente, tendo como objetivo a apresentação do planejamento para as aulas presenciais. Também é realizado um momento para sanar dúvidas na semana de cada encontro presencial entre o tutor e o professor presencial. Tais processos são essenciais para garantir o alinhamento e padrão na execução do curso.

Além do planejamento e alinhamento entre a gestão, tutores e professores para execução do curso, a percepção do estudante é determinante para o aprendizado. Realizar uma escuta ativa, ter dados compilados para uma análise assertiva e tomada de decisão ágil é decisivo para a melhoria contínua no processo de ensino e aprendizagem. Com esse objetivo o projeto piloto “Diz aí!” foi criado.

## 4.2 Questionário “Diz aí!”

Com o objetivo de ter uma visão mais clara quanto a percepção dos estudantes sobre o processo de ensino aprendizagem, relacionando os estudos à distância e aulas práticas presenciais, foi desenvolvido o projeto piloto “Diz aí!”. No intuito de ter subsídios para compreender o grau de satisfação e engajamento nas aulas presenciais, foi desenvolvido um questionário no Google Forms, aplicado pela equipe monitoria da “<” e “>” em parceria com a gestão da escola presencial e aplicado nos cursos técnicos em Administração, Eletromecânica, Eletrotécnica, Redes de Computador e Segurança do Trabalho do “<” e “>”, pesquisa foi aplicada a 672 estudantes, dos quais 392 responderam, no período de 14/09/2024 até 05/10/2024.

A equipe de monitoria disponibilizou o link do questionário no grupo de whatsapp da turma e com o suporte da equipe pedagógica de cada escola disponibilizou QR Code nas aulas presenciais. Os estudantes foram convidados a participar da pesquisa, inicialmente sendo contextualizados da importância de sua visão para a qualidade do curso. Para ter o histórico e análise de dados foi desenvolvido painéis no Power BI que apresentam os resultados da pesquisa por escola, curso e mês de aplicação.

Figura 01: Questionário “Diz aí!”

Fonte: “<” e “>”

O questionário tinha sete campos, em que cinco eram questões fechadas de assinalar ou selecionar e duas abertas. Foi desenvolvido com uma linguagem simples e objetiva, com *emojis*, imagem que transmite uma palavra ou frase.

Figura 02: Painel Power BI



Fonte: “<” e “>”

Na primeira questão avaliando o curso percebemos que dos 392 respondentes, 93,4% adoram a aula, 6,4% consideraram OK e 0,3% não curtiram. No curso técnico em Administração 100% dos estudantes adoram. Analisando por curso, podemos verificar que no curso técnico em Administração 100% dos estudantes adoram a aula. No curso técnico em Eletromecânica 91,3% adoram e 8,7% consideraram ok. No curso técnico em Eletrotécnica 91% adoram, 8,5% consideraram ok e 0,5% não curtiram. No curso de Redes de Computadores 87% adoram e 13% consideraram ok. Em segurança do Trabalho 99,1% adoram e 0,9% consideraram ok.

Figura 03: Painel Power BI



Fonte: “<” e “>”

Analizando por escola, em “<” e “>”, no curso técnico em Segurança do Trabalho no mês de setembro, 96,9% dos estudantes adoram a aula, e 3,1% consideraram ok.

## 5 Resultados alcançados com o questionário

A pesquisa revelou dados valiosos sobre a percepção dos estudantes em relação à qualidade do ensino e à experiência de aprendizagem. Os resultados evidenciaram a importância da integração entre as atividades presenciais e a distância, bem como a necessidade de um acompanhamento mais próximo dos estudantes.

Os dados coletados indicaram um alto nível de satisfação dos estudantes em relação à flexibilidade oferecida pela modalidade EAD. No entanto, identificou-se a necessidade de maior clareza e alinhamento entre as atividades online e presenciais. A maioria dos estudantes destacou a importância do feedback dos professores e da interação com os colegas como fatores que contribuem para o aprendizado.

O projeto piloto "Diz aí!" demonstrou ser uma ferramenta eficaz para coletar dados sobre a percepção dos estudantes e identificar áreas de melhoria nos cursos técnicos EAD. Os resultados obtidos permitiram ajustar o planejamento das aulas presenciais, garantindo maior alinhamento com as atividades online. Além disso, os dados coletados serviram como base para a criação de ações de melhoria e a intensificação do acompanhamento dos estudantes.

## 6 Considerações finais

Esta pesquisa contribui para o avanço do conhecimento na área da educação a distância, ao fornecer evidências sobre a importância da satisfação e do engajamento dos estudantes para a qualidade do ensino. A aplicação dos questionários foi imprescindível para que pudesse identificar de forma ágil os pontos fortes e oportunidades de melhoria do processo de ensino e aprendizagem, gerando um plano e ação entre a “<” e “>” e “<” e “>” nos cursos pesquisados. Além das ações nas turmas em andamento, a análise de dados auxiliará no planejamento das novas turmas. Considera-se que há espaço para aperfeiçoamento do questionário e painéis de análise de dados.

## Referências

DA SILVA, Fábio Nazareno Machado. Fatores. **Antecedentes da satisfação do aluno e do uso de sistemas virtuais de aprendizagem.** 2013. Disponível em <<https://repositorio.fgv.br/server/api/core/bitstreams/9cdd1bb4-af96-4ccf-8262-3b7a9b1c6ec8/content>>. Acesso em 01 dez.2024.

ESPINOSA, Tobias. **Reflexões sobre o engajamento de estudantes no ensino remoto emergencial**. 2021. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/epec/a/w5QWLfczXhfvnmpWj5FbHFn/#>>. Acesso em 01 dez.2024.

JULIO, Josimeire; Vaz, Arnaldo; FAGUNDES, Alexandre. **Atenção:** alunos engajados - análise de um grupo de aprendizagem em atividade de investigação. 2011. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/ciedu/a/9vX5xRFbvMy64xzC9yq6FCD/?lang=pt#>>. Acesso em 01 dez.2024.

NETA, Mariana da Silva; CAPUCHINHO, Adriana Carvalho. **Educação Híbrida:** Conceitos, Reflexões e Possibilidades do Ensino Personalizado. 2017. Documento eletrônico. Disponível em <[https://ceur-ws.org/Vol-1877/CtrE2017\\_AC\\_13\\_62.pdf](https://ceur-ws.org/Vol-1877/CtrE2017_AC_13_62.pdf)>. Acesso em 16 nov. 2024.

NUNES, Moema Pereira; MALAGRI, Claudia Alba Natali. **O estado da arte sobre a transformação digital e Blended Education.** 2023. Documento eletrônico. Disponível em <<https://www.scielo.br/j/es/a/zwZV9LsrjFDjxrcv3sDLHVB/?lang=pt>>. Acesso em 01 dez.2024.

PASSAMAI, Maria Herminia Baião. **Avaliação da Aprendizagem na Educação a Distância.** 2019. Documento eletrônico. Disponível em <<https://acervo.sead.ufes.br/arquivos/avaliacao-da-aprendizagem-na-educacao-a-distancia.pdf>>. Acesso em 01 dez.2024.

SAMPAIO, Tuane Bazanella. **Metodologia da pesquisa.** 2022. Disponível em <[https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/26138/MD\\_Metodologia\\_da\\_Pesquisa.pdf?sequencia=1&isAllowed=y](https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/26138/MD_Metodologia_da_Pesquisa.pdf?sequencia=1&isAllowed=y)> Acesso em 15 dez.2024.

SILVA, Airton Marques da. **Metodologia da Pesquisa.** 2015. Disponível em <[https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/432206/2/Livro\\_Metodologia%20da%20Pesquisa%20-%20Comum%20a%20todos%20os%20cursos.pdf](https://educapes.capes.gov.br/bitstream/capes/432206/2/Livro_Metodologia%20da%20Pesquisa%20-%20Comum%20a%20todos%20os%20cursos.pdf)>. Acesso em 15 dez.2024.