



INDICADORES DE SATISFAÇÃO DISCENTE COMO SUPORTE À GESTÃO ACADÊMICA DOS CURSOS DE ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Christine Martins de Matos
Universidade Estadual de Montes Claros
E-mail: christine.matos@unimontes.br

Naiara Vieira Silva Ivo
Universidade Estadual de Montes Claros
E-mail: naiara.ivo@unimontes.br

Eixo: *Tecnologias da Educação e Educação a Distância*

Artigo

Resumo: O presente estudo analisa a satisfação discente em cursos de pós-graduação ofertados na modalidade Educação a Distância (EaD), considerando aspectos relacionados à mediação pedagógica, comunicação institucional, suporte tecnológico e organização acadêmica. A pesquisa fundamenta-se nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, no novo marco regulatório da EaD e no modelo SERVQUAL, utilizado para avaliação da qualidade percebida em serviços. Metodologicamente, trata-se de uma pesquisa aplicada, de abordagem quali-quantitativa, desenvolvida a partir da análise documental de relatórios institucionais de satisfação discente de diferentes especializações ofertadas pelo Centro de Educação a Distância (CEAD) no âmbito da Universidade Estadual de Montes Claros (UNIMONTES). Os dados foram organizados segundo as dimensões confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis do serviço, permitindo identificar os principais *gaps* relacionados à experiência educacional digital. Os resultados evidenciaram elevada percepção positiva quanto à competência docente, domínio dos conteúdos e organização pedagógica, especialmente nas dimensões segurança e confiabilidade. Entretanto, observaram-se fragilidades relacionadas à comunicação institucional, tempo de resposta, suporte acadêmico e acompanhamento tutorial, concentradas na dimensão responsividade. Conclui-se que a qualidade percebida na EaD depende da articulação entre pedagogia, tecnologia, comunicação e gestão acadêmica, reforçando a importância de modelos institucionais orientados pela experiência discente e pela melhoria contínua dos serviços educacionais digitais.

Palavras-chave: Educação a Distância. Pós-graduação. Satisfação Discente. SERVQUAL. Ensino superior.

1. Introdução

A expansão da Educação a Distância (EaD) no ensino superior brasileiro tem ampliado significativamente o acesso à pós-graduação, especialmente entre estudantes que conciliam formação e qualificação acadêmica, trabalho e responsabilidades pessoais. Nesse contexto,



torna-se estratégico para o planejamento pedagógico, institucional e tecnológico dos cursos ofertados nesta modalidade, identificarem o público e acompanhar indicadores que sugerem a permanência dos estudantes em uma das modalidades com significativo crescimento nos últimos anos.

Segundo dados do Censo da Educação Superior (2025), em 2022, o número total de alunos que frequentaram cursos de especialização de nível superior presenciais chegou a 487 mil, enquanto 922 mil assistiram a aulas EAD. Os cursos de especialização a distância vêm ganhando espaço nos últimos anos: em 2016, o número de alunos no EAD representava 23,4% e, em 2022, esse percentual chegou a 65,4%. Nesse contexto, um dos indicadores refere-se à avaliação da satisfação dos estudantes. Compreender os aspectos pedagógicos da formação, como também os elementos comunicacionais, tecnológicos e operacionais que compõem a experiência educacional em ambientes virtuais de aprendizagem são estratégicos na modalidade a distância.

Do ponto de vista legal e institucional, o estudo encontra respaldo na Resolução nº 1/2007, que estabelece as normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação *lato sensu*, em nível de especialização; na Política Nacional de Educação Digital (Lei nº 14.533/2023), especialmente no que se refere à promoção de competências digitais, inclusão educacional e inovação pedagógica no ensino superior, nos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (MEC, 2018; 2025), que destacam a importância da mediação pedagógica, da comunicação institucional, do suporte ao estudante e da avaliação contínua da qualidade dos cursos ofertados na modalidade EaD, como também, no Decreto nº 12.456/2025, que estabelece o novo marco regulatório da Educação a Distância no Brasil reforçando a necessidade de acompanhamento sistemático da experiência acadêmica, da garantia de qualidade e da integração entre tecnologias, gestão e processos pedagógicos.

Embora a pós-graduação na modalidade a distância tenha apresentado crescimento significativo no ensino superior brasileiro, o desafio permanente à gestão acadêmica dos cursos de especialização refere-se à satisfação dos estudantes quanto ao serviço recebido. Neste sentido, emerge a seguinte problemática de pesquisa: *Como os estudantes de cursos ofertados na modalidade Educação a Distância, ofertados pelo CEAD, percebem a qualidade da experiência formativa no que se refere à docência, mediação pedagógica, comunicação institucional e suporte tecnológico?*

2. Justificativa e problema da pesquisa

A relevância do estudo reside, portanto, na possibilidade de contribuir para o aprimoramento da gestão da EaD a partir da análise sistematizada da experiência discente, fornecendo subsídios para a formulação de políticas institucionais de melhoria da qualidade, fortalecimento da permanência estudantil e qualificação dos serviços educacionais digitais. Os resultados podem apoiar processos decisórios relacionados à formação docente, gestão tutorial, suporte tecnológico e planejamento acadêmico, especialmente em instituições públicas de ensino superior que atuam em rede e em contextos de expansão da educação digital.

3. Objetivos da pesquisa

Analisar a satisfação discente em cursos de Pós-Graduação Lato Sensu ofertados na modalidade a distância pelo CEAD/Unimontes, considerando aspectos relacionados à mediação pedagógica, comunicação, organização acadêmica e suporte tecnológico.



4. Referencial teórico que fundamenta a pesquisa

Sob a perspectiva teórica, esta pesquisa fundamenta-se nos estudos sobre gestão acadêmica, qualidade em serviços e Educação a Distância, compreendendo a EaD como um ecossistema integrado de serviços educacionais digitais. Os avanços nas comunicações e nas tecnologias da informação têm provocado transformações significativas nas interfaces dos serviços, dentre eles o serviço educacional, especialmente em contextos mediados por ambientes virtuais de aprendizagem.

Nesse cenário, Belloni (2009) destaca que a EaD ultrapassa a simples utilização de tecnologias, exigindo novas formas de organização pedagógica, comunicação e mediação do conhecimento. Complementarmente, Kenski (2012) ressalta que as tecnologias digitais alteram os processos de interação, aprendizagem e acompanhamento acadêmico, exigindo das instituições modelos mais integrados de gestão educacional.

Para Fitzsimmons e Fitzsimmons (2011), a satisfação do cliente com a qualidade do serviço pode ser definida pela comparação entre a percepção do serviço recebido e as expectativas previamente construídas pelos usuários. Nessa perspectiva, Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988) contribuem ao demonstrar que a percepção de qualidade resulta da relação entre expectativas e experiência efetivamente vivenciada pelos usuários do serviço. Aplicado à educação superior, o modelo SERVQUAL possibilita compreender como dimensões relacionadas à confiabilidade, responsividade, empatia, garantia e aspectos tangíveis influenciam diretamente a satisfação discente e a qualidade percebida da experiência educacional digital.

No contexto da EaD, Moore e Kearsley (2013) defendem que a qualidade da aprendizagem online depende da integração entre mediação pedagógica, comunicação e suporte institucional, enquanto Moran (2015) enfatiza que a aprendizagem em ambientes digitais exige modelos pedagógicos mais interativos, colaborativos e centrados na experiência do estudante. Da mesma forma, Mill (2018) argumenta que a gestão da Educação a Distância precisa articular permanentemente dimensões pedagógicas, tecnológicas, comunicacionais e administrativas para garantir qualidade acadêmica e permanência discente.

No campo da gestão acadêmica, a pesquisa também se ancora em abordagens que defendem a utilização de indicadores institucionais e dados avaliativos como instrumentos de governança e melhoria contínua da qualidade educacional. Nesse sentido, Fonseca e Fonseca (2016) ressaltam que a gestão acadêmica dos cursos de pós-graduação lato sensu exige atuação estratégica da coordenação na articulação entre dimensões pedagógicas, gerenciais e institucionais. Assim, a análise da satisfação discente ultrapassa uma perspectiva meramente avaliativa, assumindo caráter estratégico para subsidiar decisões relacionadas à mediação pedagógica, comunicação institucional, suporte acadêmico e organização dos processos educacionais digitais.

5. Procedimentos metodológicos

Trata-se de uma pesquisa aplicada, de abordagem quantitativa e qualitativa, de caráter descritivo e exploratório, desenvolvida a partir de levantamento diagnóstico realizado com estudantes matriculados em sete cursos de pós-graduação Lato Sensu ofertados na modalidade a distância - Alfabetização e Multiletramentos, Arte e Cultura Visual, Biotecnologia em



Apicultura e Meliponicultura, Gestão Educacional, Educação Especial Inclusiva e Auditoria e Controladoria na Saúde Pública. A coleta de dados ocorreu por meio de questionário estruturado, elaborado em ambiente digital e disponibilizado aos estudantes ao final dos módulos. Por acessibilidade, a amostra foi composta por 1409 alunos matriculados no segundo semestre de 2025. O instrumento contemplou questões objetivas relacionadas aos componentes: Professor, Tutoria, Coordenação, Plataforma/Suporte e Disciplina/Atividades organizados em escala Likert (Bermudes *et al*, 2016).

As categorias analíticas construídas para interpretação dos dados foram articuladas às dimensões do modelo SERVQUAL, proposto por Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), permitindo compreender a qualidade percebida na educação a distância a partir de elementos relacionados à confiabilidade, responsividade, segurança, empatia e aspectos tangíveis do serviço educacional digital. Foram analisados, 29 relatórios avaliativos, organizados por curso e período de monitoramento acadêmico, compreendendo diferentes momentos de acompanhamento das ofertas de pós-graduação no CEAD/Unimontes.

Os dados obtidos foram organizados em planilhas eletrônicas e submetidos à análise estatística descritiva, utilizando frequências absolutas, percentuais e análise comparativa entre variáveis. Do ponto de vista ético, preservou-se o anonimato dos participantes, garantindo confidencialidade e utilização dos dados exclusivamente para fins acadêmico-científicos.

6. Análise dos dados e resultados finais da pesquisa

O primeiro recorte analisado refere-se à percepção discente sobre alguns componentes que permeiam o universo da educação a distância, destacados no Quadro 1.

Quadro 1: Componentes e variáveis avaliadas

Componentes	Variáveis Avaliadas
Professor	Clareza na apresentação; domínio do conteúdo; disponibilidade para dúvidas; cumprimento dos prazos; relação com os alunos
Tutoria	Frequência e qualidade da tutoria; apoio nas atividades; clareza nas orientações; respostas em tempo adequado; cordialidade e empatia
Coordenação	Comunicação e informações; abertura para sugestões; gestão geral do curso; acessibilidade e contato
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	Facilidade de navegação; organização dos conteúdos; estabilidade e carregamento; facilidade de entrega; interface visual e usabilidade
Suporte Técnico/Institucional	Tempo de resposta; clareza na resolução; cordialidade no atendimento; facilidade de acesso
Avaliação Geral do Curso	Atendimento às expectativas; contribuição para formação profissional; satisfação geral com o curso

Fonte: Dados CEAD (2026)

O componente *professor* apresentou os maiores índices de satisfação entre os componentes avaliados (4,34), especialmente nas variáveis relacionadas ao domínio do conteúdo, clareza na apresentação e relação professor-aluno. Esses resultados reforçam a centralidade da mediação pedagógica na Educação a Distância, corroborando as discussões de



Moran (2015), ao afirmar que a qualidade da EaD depende significativamente da capacidade do docente em promover interação, engajamento e construção significativa da aprendizagem. Do mesmo modo, Moore e Kearsley (2013) destacam que a atuação docente na EaD extrapola a transmissão de conteúdos, assumindo papel estratégico na mediação da experiência educacional digital.

O componente *Tutoria* apresentou avaliação positiva (4,17), com destaque para cordialidade, apoio nas atividades e acompanhamento acadêmico. Entretanto, os menores índices concentraram-se nas variáveis relacionadas ao tempo de resposta e frequência da interação tutorial. Esses resultados dialogam com Belloni (2009), ao defender que a tutoria constitui elemento central da mediação pedagógica na EaD, especialmente no acompanhamento contínuo dos estudantes e na redução da sensação de isolamento em ambientes virtuais.

No componente *Coordenação*, os estudantes reconheceram positivamente a gestão geral dos cursos (4,15), embora tenham apontado fragilidades relacionadas à comunicação institucional e à clareza das informações acadêmicas. Esse cenário evidencia que a coordenação acadêmica desempenha papel estratégico na gestão da experiência discente, especialmente em contextos digitais, nos quais os fluxos comunicacionais estruturam a relação entre estudante e instituição.

Segundo Kenski (2012), os processos comunicacionais na educação digital precisam ser organizados de forma contínua e integrada para garantir acompanhamento efetivo dos estudantes. Os resultados também se aproximam das discussões de Mill (2018), ao afirmar que a gestão da EaD exige articulação permanente entre pedagogia, comunicação e suporte acadêmico.

Os resultados relacionados ao *Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)* evidenciaram avaliação positiva quanto à organização dos conteúdos e facilidade de navegação, embora tenham surgido fragilidades relacionadas à estabilidade, carregamento e usabilidade. Tais resultados demonstram que a experiência tecnológica interfere diretamente na percepção da qualidade da aprendizagem em ambientes digitais.

De acordo com Lévy (1999), as tecnologias digitais transformam os modos de interação e construção do conhecimento, fazendo com que os ambientes virtuais assumam função mediadora da aprendizagem. Para Kenski (2012), a usabilidade e a acessibilidade tecnológica influenciam diretamente o engajamento e a autonomia discente.

O componente *Suporte Técnico e Institucional* concentrou os principais gaps relacionados ao tempo de resposta e à resolução das demandas acadêmicas e tecnológicas. Embora os estudantes tenham reconhecido cordialidade no atendimento, os resultados indicam fragilidades operacionais na responsividade institucional.

Segundo Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), a percepção de qualidade em serviços está diretamente associada à capacidade de resposta eficiente às demandas dos usuários. No contexto da EaD, Mill (2018) ressalta que o suporte institucional constitui elemento estratégico da permanência estudantil e da experiência acadêmica digital. Assim, os gaps identificados evidenciam que a eficiência operacional dos serviços

Diante do exposto, a satisfação discente nos cursos EaD analisados apresenta avaliação global positiva, sustentada principalmente pela qualidade do conteúdo, competência docente e flexibilidade da modalidade. Entretanto, os dados revelam gargalos recorrentes relacionados à comunicação, organização acadêmica, suporte técnico, feedback avaliativo e mediação tutorial, indicando que a qualidade percebida na EaD não depende exclusivamente da proposta pedagógica, mas da integração entre docência, tecnologia, gestão e comunicação institucional.



Numa análise complementar, buscou-se estabelecer categorias decorrentes das variáveis observadas em cada um dos componentes mencionados anteriormente. O Quadro 2 apresenta as categorias analíticas e a dimensão SERVQUAL relacionada cujos apontamentos analíticos esclarecem a pertinência da gestão acadêmica na EaD.

Quadro 2: Categorias analíticas e a dimensão SERVQUAL

Categoria Analítica do Estudo	Dimensão SERVQUAL Relacionada	Relação Analítica
Comunicação Digital Educacional	<i>Responsiveness</i> (Presteza) / <i>Empathy</i> (Empatia)	Relaciona-se à capacidade institucional de responder, orientar e interagir com os estudantes em ambientes digitais, considerando clareza comunicacional, feedback e mediação pedagógica.
Arquitetura Pedagógica Digital	<i>Reliability</i> (Confiabilidade)	Refere-se à consistência pedagógica das trilhas, organização das atividades e coerência entre objetivos, conteúdos e avaliações no processo formativo.
Tecnologias Educacionais e Ecossistema Digital	<i>Tangibles</i> (Aspectos Tangíveis)	Envolve os recursos tecnológicos, AVA, ferramentas digitais e infraestrutura virtual disponibilizada aos estudantes na EaD.
Gamificação e Engajamento	<i>Responsiveness</i> (Presteza)	Relaciona-se aos mecanismos de feedback contínuo, acompanhamento e incentivo à participação ativa dos estudantes no percurso formativo.
Formação Docente e Competências Digitais	<i>Assurance</i> (Segurança/Garantia)	Associa-se à competência técnica e pedagógica dos docentes, transmitindo confiança, domínio de conteúdo e credibilidade acadêmica aos estudantes.
Produção e Autoria Docente em Ambientes Digitais	<i>Assurance</i> / <i>Empathy</i>	Relaciona-se à valorização da autoria, interação e construção colaborativa do conhecimento em ambientes digitais.
Personalização e Flexibilidade da Aprendizagem	<i>Empathy</i> (Empatia)	Refere-se à capacidade do programa em considerar necessidades individuais, ritmos e percursos personalizados de aprendizagem.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026)

Em uma avaliação geral por dimensão SERVQUAL, a dimensão *segurança* apresentou a maior média entre as dimensões analisadas (4,38), evidenciando que a competência pedagógica, o domínio do conteúdo e a clareza na mediação docente constituem os principais fatores associados à qualidade percebida na Educação a Distância.

Em seguida, a dimensão *confiabilidade* também obteve desempenho elevado (4,22), indicando percepção positiva quanto à organização acadêmica, cumprimento de prazos e consistência do processo formativo. Esses resultados reforçam que elementos pedagógicos e estruturais permanecem centrais para a experiência discente em ambientes digitais, demonstrando que a confiança na docência e na gestão acadêmica influencia diretamente a satisfação dos estudantes.

Por outro lado, a dimensão *responsividade* apresentou a menor média entre as dimensões avaliadas (3,98), concentrando os principais gaps relacionados à comunicação institucional,



tempo de resposta e suporte acadêmico. Tal evidência demonstra que os desafios da EaD não estão necessariamente vinculados aos conteúdos ou à competência docente, mas à agilidade dos fluxos comunicacionais e à integração dos processos operacionais e de acompanhamento discente.

A dimensão *Aspectos Tangíveis*, embora avaliada positivamente (4,05), evidencia que fatores relacionados à navegação, usabilidade, estabilidade do ambiente virtual e organização dos conteúdos influenciam diretamente a percepção da qualidade da experiência digital. Já a dimensão *Empatia*, com média de 4,10, reforça a importância da humanização da Educação a Distância, indicando que acolhimento, cordialidade, escuta ativa e atenção individualizada permanecem relevantes mesmo em contextos educacionais mediados por tecnologias.

Dessa forma, os resultados demonstram que a qualidade percebida na EaD é construída a partir da integração entre competência pedagógica, gestão acadêmica, suporte institucional, comunicação e infraestrutura tecnológica.

Ao avaliar alguns dos componentes do universo que compõem o ensino na modalidade à distância faz-se necessário, agir estrategicamente sobre os *gaps* identificados. De acordo com Fitzsimmons; Fitzsimmons (2011), essa falha baseia-se na diferença entre a expectativa de um cliente em relação ao serviço e as percepções de como ele é prestado, ou seja, para os gestores educacionais são oportunidades de identificar pontos de melhorias e transformá-los fazendo com que os usuários, neste caso, os estudantes, percebam as alterações das práticas sobre a oferta das especializações.

Sob a proposta de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), o Quadro 3 apresenta os tipos de GAP e as evidências identificadas em cada uma delas, bem como as possíveis implicações na EaD.

Quadro 3: Tipos de Gaps e Evidências EaD

GAP	Tipo de Gap	Evidências identificadas nos dados analisados	Possíveis implicações na EaD
Gap 1	Gap do conhecimento	Demandas recorrentes relacionadas à comunicação, tempo de resposta e organização acadêmica sugerem desalinhamento entre expectativas discentes e percepção institucional sobre as necessidades dos estudantes.	Fragilidade na compreensão da experiência discente e das necessidades de acompanhamento em ambientes digitais.
Gap 2	Gap da política	Apesar da existência de diretrizes e organização pedagógica institucional, alguns cursos apresentaram inconsistências na comunicação e no fluxo das atividades acadêmicas.	Distanciamento entre os padrões planejados de qualidade e sua operacionalização efetiva na rotina acadêmica.
Gap 3	Gap da entrega	Diferenças entre cursos quanto à percepção de suporte, tutoria e organização das atividades indicam variações na execução prática da experiência formativa.	Oscilação na qualidade percebida da mediação pedagógica e da gestão acadêmica na EaD.



Gap 4	Gap das comunicações	A comunicação institucional aparece como principal fragilidade nos relatos qualitativos, especialmente relacionada a feedback, clareza das informações e tempo de resposta.	Redução da confiança e do engajamento discente devido à discrepância entre comunicação institucional e experiência efetivamente vivenciada.
Gap 5	Gap das percepções	Mesmo em cursos com médias elevadas, estudantes relataram dificuldades em aspectos operacionais, indicando diferenças entre a entrega institucional e a percepção individual da experiência formativa.	A percepção de qualidade torna-se influenciada não apenas pelo conteúdo, mas também pela experiência de interação e suporte.
Gap 6	Gap da qualidade do serviço	Os resultados gerais evidenciam avaliação positiva da docência e dos conteúdos, porém coexistem fragilidades relacionadas à mediação tutorial, suporte tecnológico e organização acadêmica.	A qualidade percebida da EaD depende da integração entre docência, comunicação, suporte tecnológico e gestão institucional.

Fonte: Elaborado pelas autoras (2026)

Observa-se a partir da aplicação do Modelo de Gaps que as principais fragilidades percebidas pelos estudantes não se concentram na dimensão pedagógica, mas, sobretudo nos processos de comunicacionais, acompanhamento e operacionalização institucional da experiência em Educação a Distância. Reforçando a necessidade de uma gestão integrada da Educação a Distância, situação que reforça a posição de Mill (2018), ao afirmar que a gestão da EaD exige articulação permanente entre pedagogia, comunicação e suporte acadêmico.

Os gaps identificados evidenciam fragilidades na responsividade institucional, demonstrando que a agilidade comunicacional influencia diretamente a percepção de qualidade do serviço educacional digital (Parasuraman; Zeithaml; Berry, 1988). Os relatos discentes sugerem que respostas tardias e baixa frequência de interação podem comprometer o engajamento acadêmico e a experiência.

Segundo Kenski (2012), os processos comunicacionais na educação digital precisam ser organizados de forma contínua e integrada para garantir acompanhamento efetivo dos estudantes. Sob a perspectiva do SERVQUAL, os gaps identificados concentram-se nas dimensões confiabilidade e responsividade, está diretamente associada à clareza das orientações e à eficiência da comunicação acadêmica. Neste quesito, Fonseca; Fonseca (2021) ressaltam a atuação ativa do coordenador de curso nas dimensões pedagógicas, gerenciais e institucionais na condução dos cursos de especialização *lato sensu*.

Diante dos dados, revela-se a necessidade de implementação de protocolos institucionais mais padronizados para feedback, acompanhamento tutorial e organização dos cronogramas acadêmicos. Além disso, evidenciam a importância da utilização de indicadores de satisfação e painéis de monitoramento como instrumentos estratégicos para tomada de decisão e melhoria contínua da qualidade na EaD, até porque Fitzsimmons; Fitzsimmons (2011) alertam que a satisfação do cliente depende da minimização das falhas que estão associadas à prestação do serviço.

Em termos gerenciais, os achados evidenciam que a qualidade da EaD depende diretamente da capacidade institucional de garantir fluxos comunicacionais claros, feedback



contínuo, organização acadêmica eficiente e acompanhamento sistemático dos estudantes para além da competência docente ou da infraestrutura tecnológica. Isso implica fortalecer mecanismos de monitoramento da experiência discente, gestão da comunicação institucional e integração entre coordenação, tutoria, suporte técnico e docentes.

Do ponto de vista da gestão pedagógica, os resultados indicam a necessidade de ampliar políticas de formação continuada para docentes e tutores, especialmente em competências relacionadas à mediação digital, comunicação em ambientes virtuais e gestão da aprendizagem online. Em paralelo, reforçam a importância de estratégias de personalização da aprendizagem e fortalecimento do engajamento discente como elementos centrais da permanência e da qualidade percebida na educação digital.

Dessa forma, os dados revelam que a gestão da EaD precisa ser compreendida como um ecossistema integrado de serviços educacionais digitais, no qual tecnologia, pedagogia, comunicação e suporte institucional operam de forma interdependente para garantir uma experiência formativa mais eficiente, humanizada e alinhada às expectativas dos estudantes.

7. Relação do objeto de estudo com a pesquisa em Educação e eixo temático do COPED

O estudo relaciona-se diretamente ao eixo *Tecnologias Educacionais e Educação a Distância* ao analisar a experiência discente em cursos ofertados na modalidade EaD a partir da integração entre mediação pedagógica, comunicação institucional, suporte tecnológico e gestão acadêmica. A pesquisa aborda elementos centrais da educação digital contemporânea, como ambientes virtuais de aprendizagem, usabilidade tecnológica, interação em rede, mediação online e qualidade percebida dos serviços educacionais digitais. Além disso, ao utilizar o modelo SERVQUAL para interpretação da satisfação discente, o estudo contribui para as discussões sobre avaliação, gestão da qualidade e inovação na Educação a Distância, evidenciando como tecnologias, processos pedagógicos e estratégias comunicacionais atuam de forma interdependente na construção da experiência formativa no ensino superior.

8. Considerações finais

Os resultados evidenciaram que a satisfação discente apresenta forte relação com as dimensões segurança e confiabilidade, especialmente no que se refere à competência docente, domínio do conteúdo, clareza pedagógica e organização acadêmica. Esses achados reforçam que a mediação pedagógica continua sendo elemento central da qualidade percebida na EaD, mesmo em contextos fortemente mediados por tecnologias digitais.

Por outro lado, os principais *gaps* identificados concentraram-se na dimensão responsividade relacionada ao tempo de resposta, comunicação institucional, suporte acadêmico e acompanhamento tutorial. Tal evidência demonstra que os desafios contemporâneos da educação a distância extrapolam a dimensão exclusivamente tecnológica ou pedagógica, exigindo modelos de gestão mais integrados, responsivos e orientados pela experiência discente nos cursos de especialização.

Os objetivos propostos foram alcançados, uma vez que foi possível identificar os principais indicadores de satisfação, analisar as percepções dos estudantes sobre diferentes dimensões da experiência formativa e discutir os fatores que impactam a qualidade percebida na EaD. Além disso, a utilização do modelo SERVQUAL permitiu compreender a educação



digital sob a perspectiva da gestão da qualidade em serviços, ampliando a capacidade analítica da pesquisa e oferecendo subsídios para processos de tomada de decisão institucional.

Por fim, conclui-se que a qualidade percebida na Educação a Distância depende da articulação entre pedagogia, tecnologia, comunicação e gestão acadêmica, evidenciando que a experiência discente deve ocupar posição central nos processos de planejamento, monitoramento e inovação da educação superior digital.

Referências

BRASIL. Decreto nº 12.456, de 19 de maio de 2025. Dispõe sobre a oferta de educação a distância por instituições de educação superior em cursos de graduação e altera o Decreto nº 9.235, de 15 de dezembro de 2017. **Diário Oficial da União**: Seção 1, Brasília, 20 maio 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/decreto/d12456.htm Acesso em: 05 out. 2025.

BRASIL. MEC. Conselho Nacional de Educação. Resolução CNE/CP Nº 4, de 29 de maio de 2024. Dispõe sobre as Diretrizes Curriculares Nacionais para a Formação Inicial em Nível Superior de Profissionais do Magistério da Educação Escolar Básica (cursos de licenciatura, cursos de formação pedagógica para graduados não licenciados e cursos de segunda licenciatura). **Diário Oficial da União**: Seção 1, p. 26, Brasília, 03 jun. 2024. Disponível em: <https://www.in.gov.br/web/dou/-/resolucao-cne/cp-n-4-de-29-de-maio-de-2024-563084558> Acesso em: 05 out. 2025.

BRASIL. MEC. **Referenciais de Qualidade de Cursos de Graduação com Oferta a Distância**. Brasília: MEC, 2025. Disponível em: https://www.gov.br/mec/pt-br/politica-regulacao-supervisao-educacao-superior/ead/documentos/referenciais_qualidade.pdf. Acesso em: 05 out. 2025.

BRASIL. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. **Resolução CNE/CES nº 1, de 8 de junho de 2007**. Estabelece normas para o funcionamento de cursos de pós-graduação lato sensu, em nível de especialização. Brasília, DF: MEC/CNE, 2007. Disponível em: [Portal MEC](https://portal.mec.gov.br/cne/resolucao-cne/ces/n1-08-06-2007). Acesso em: 17 maio 2026.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP). **Censo da Educação Superior: resultados**. Brasília, DF: INEP, 2025. Disponível em: [INEP – Censo da Educação Superior](https://inep.gov.br/inep/censo-da-educacao-superior). Acesso em: 17 maio 2026.

BELLONI, Maria Luiza. Educação a distância. *Educação & Pesquisa*, São Paulo, v. 42, n. 1, p. 151-166, jan./mar. 2016.

BERMUDES, Wanderson Lyrio *et al.* Tipos de escalas utilizadas em pesquisas e suas aplicações. **Revista Vértices**, v. 18, n. 2, p. 7-20, 2016. Disponível em: <https://editoraessentia.iff.edu.br/index.php/vertices/article/view/1809-2667.v18n216-01>. Acesso em: 17 maio 2026.

FITZSIMMONS, James A; FITZSIMMONS, Mona J. **Administração de serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação**. 6 ed. São Paulo, Atlas, 2011.



FONSECA, Marília ; FONSECA, Dirce Mendes da. **A gestão acadêmica da pós-graduação *lato sensu*: o papel do coordenador para a qualidade dos cursos.** *Educ. Pesqui.* [online]. 2016, vol.42, n.1, pp.151-164. ISSN 1678-4634.DOI: <https://doi.org/10.1590/S1517-9702201603136263>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ep/a/G9mvKqYGhR7RyDHJyQbqbYJ/?lang=pt> Acesso em: 16 maio 2026.

KENSKI, Vani Moreira. **Educação e tecnologias**: o novo ritmo da informação. 8. ed. Campinas: Papirus, 2012.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.

MILL, Daniel. **Educação a distância**: fundamentos e práticas. Campinas: Artesanato Educacional, 2018.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. Educação a distância: *sistemas de aprendizagem on-line*. 3. ed. São Paulo: **Cengage Learning**, 2013. Disponível em: [Cengage Learning Brasil](https://www.cengage.com.br). Acesso em: 17 maio 2026.

MORAN, José. Metodologias ativas para uma aprendizagem mais profunda. São Paulo: **Pearson**, 2015.

PARASURAMAN, A.; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of Retailing**, v. 64, n. 1, p. 12–40, 1988. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality Acesso em: 16 maio 2026.

SEMESP. *Mapa do Ensino Superior no Brasil – Edição 15*. São Paulo: SEMESP, 2025. Disponível em: [SEMESP – Mapa do Ensino Superior](https://www.semesp.org.br/mapa-do-ensino-superior). Acesso em: 17 maio 2026.