



**Revista de Administração e Contabilidade**

*Volume 6, número 3*

*Feira de Santana, setembro/dezembro 2014, p. 5 – 25*

*ISSN: 2177-8426*

## **Cursos Online para Atualização Profissional do Contador: Uma Análise da Satisfação dos Cursos Ofertados pelo CRC-PR<sup>1</sup>**

*Online Course to Professional Update: an Analysis of the Satisfaction About Courses Offered by CRC-PR*

**Emanuelli Mariana Maingué<sup>2</sup>**

**Natália Pereira Victor<sup>3</sup>**

**Daniel Ramos Nogueira<sup>4</sup>**

### **RESUMO**

O presente estudo objetivou verificar a satisfação dos contabilistas que realizaram cursos online oferecidos pelo CRC-PR. Para isso, utilizou-se de questionário, em formato eletrônico, buscando avaliar a satisfação ou insatisfação dos contadores que participaram dos cursos oferecidos pelo CRC-PR na modalidade a distância. Os pontos abordados na parte técnica do questionário foram inicialmente em relação a prontidão tecnologia do aluno, e em seguida em relação ao conteúdo, exercícios/avaliações, apresentação/metodologia, interação com o tutor, interação com os alunos, e por fim a satisfação geral. Foram enviados 4825 e-mails, obtendo retorno de 483 respostas, ou seja, uma amostra de 10%. O resultado final da pesquisa, apontou que a maioria dos alunos encontram-se satisfeitos com os cursos realizados.

**Palavras-chave:** Educação à distância. Curso online. Satisfação. Contabilidade.

### **ABSTRACT**

The following study aimed to verify the satisfaction of the accountants that study in online courses offered by CRC-PR. For that, it was applied a survey, in a electronic format, searching to evaluate the satisfaction or dissatisfaction of the course participants. The issues addressed in the technical part of the questionnaire were initially in relation to the

---

<sup>1</sup> O artigo já foi apresentado na X Jornada Acadêmica de Estudos Contábeis realizado na Universidade Estadual de Londrina (UEL). E também foi premiado ficando em 3º lugar dentre os melhores artigos do evento.

<sup>2</sup> Bacharel em Ciências Contábeis (UEL)

<sup>3</sup> Bacharel em Ciências Contábeis (UEL)

<sup>4</sup> Doutor em Controladoria e Contabilidade (Universidade de São Paulo) Mestre em Contabilidade (Universidade Federal do Paraná). Professor Adjunto da Universidade Estadual de Londrina (UEL).

technological capability of the student, and then in the relation to the content, exercises/assessments, presentation/methodology, interaction with the tutor, interaction with other students, and finally the overall satisfaction. Delivered 4825 e-mails, obtaining 483 responses, in other words, a sample of 10%. The final result of research, pointed that most of the students were satisfied with the courses held.

**Keywords:** Distance Education. Online Course. Satisfaction. Accounting.

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente, os profissionais buscam por novos conhecimentos, para suprir sua necessidade informacional, procurando obtê-los de forma rápida e do melhor modo que lhe convém. Sérgio (2007, p.1) destaca que:

Os métodos tradicionais de ensino presencial, já não preenchem na totalidade essas necessidades educacionais. Mas com o surgimento das novas tecnologias de informação e comunicação são oferecidas novas potencialidades para a forma de aprender e de ensinar, que requerem novas práticas e exigências por parte, de alunos e de professores. Assim, é fundamental implantar estratégias pedagógicas adequadas a uma aprendizagem mais eficaz em ambientes online.

Nesta perspectiva, a educação em ambiente virtual contribui para que o indivíduo se aperfeiçoe na sua área de trabalho.

Assim, o tema do presente trabalho refere-se a um assunto que está em constante crescimento na atualidade, devido ao aumento de usuários da internet cresceu também a demanda por cursos online (SANCHEZ, p. 2). Tem-se muito dito sobre as diversas modalidades de ensino e cursos à distância, onde o tema está focado em cursos online. “A UNESCO, afirma que o rápido desenvolvimento das tecnologias de informação e de comunicação e o encaminhamento para uma sociedade independente, que requer conhecimento mais específico, lançam novos desafios e criam novas oportunidades para o planejamento educacional e o ensino”. (SILVA, 2005, p.1). Atualmente as exigências no mundo do trabalho são grandes e por isso se faz necessário que o profissional esteja sempre atualizado, dessa forma os cursos online surgem como facilitador de conhecimento, pois promovem uma maior flexibilidade de lugar e tempo.

Para tal desenvolvimento e aprimoramento profissional, os usuários de contabilidade vêm buscando mais alternativas para suprir a competitividade presente no mercado de trabalho atual, através de cursos online.

Segundo Franco:

O Contador tornou-se um consultor profissional confiável, cujo aconselhamento é solicitado para uma ampla gama de assuntos. Para ser bem-sucedidos, precisam ser treinados de forma diferente. Além dos conhecimentos técnicos essenciais, o Contador da atualidade precisa desenvolver habilidades relativas à comunicação, às relações humanas e à administração, criando um balanceamento adequado entre a formação teórica e a experiência prática, baseado na educação inicial e na educação continuada. (FRANCO, 2000. Apud SILVA, 2005).

Neste sentido, o presente estudo objetivou levantar a satisfação de contabilistas que realizaram cursos online oferecidos pelo CRC – PR, verificando a percepção dos mesmos acerca do curso oferecido.

Portanto, a contribuição efetiva deste trabalho está na avaliação da satisfação dos contabilistas que fizeram algum curso online promovido pelo Conselho Regional de Contabilidade do Paraná, sendo um feedback para o próprio conselho, e também para os profissionais que ainda não realizaram curso online, além de contribuir com sugestões para melhoria e aperfeiçoamento através desta modalidade.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

“Constantes mudanças vêm ocorrendo no processo de disseminação e de transmissão do conhecimento, motivando novas formas de ensinar e aprender.” (SILVA e OLIVEIRA NETO, 2010, p. 124).

Nos últimos anos a expansão das tecnologias e da internet tem ocorrido rapidamente e em dimensões notáveis, transformando a sociedade. Neste sentido, os métodos educacionais, base importantíssima da vida humana, sofreram uma colisão relevante em referência a novidades e ajustes velozes, capazes de modificar os métodos de ensinar e aprender. (LEMOS, 2011, p. 7).

Atualmente, vemos que a evolução tecnológica alterou de várias formas o modo de aprendizagem que um indivíduo busca para suprir suas necessidades pessoais e profissionais, Silva (2005, p. 3) conceitua a aprendizagem como sendo: “[...] uma arte que envolve estratégias, decidindo sobre um conjunto de disposições favoráveis ao alcance dos objetivos concretos que cada disciplina contém”. Já Martins et al (2003, p. 3) define que: “A aprendizagem acontece quando uma pessoa demonstra saber algo que não sabia antes. É a maneira como as pessoas adquirem, armazenam e usam conhecimento”.

De acordo com os autores supramencionados, aprendizagem consiste em gerenciar um conjunto de informações que lhe faltavam, de modo a alcançar objetivos pré-determinados.

Neste contexto, é impossível hoje ignorar as diferentes modalidades de acesso ao saber, onde o interessado é estimulado a buscá-lo pelo aumento da necessidade de informação, desta forma, apesar de não ser alvo deste artigo, para chegar ao ponto chave, serão conceituados diversos modelos de ensino, a fim de analisá-los e entender cada um deles.

### 2.1. EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

A sigla EaD é empregada tanto para Educação a Distância quanto para Ensino a Distância (BELLONI, 2009, apud VILAÇA 2010, p.91).

Para Alves (2011, p. 1) “Educação a Distância, modalidade de educação efetivada através do intenso uso de tecnologias de informação e comunicação, onde professores e alunos estão separados fisicamente no espaço e/ou no tempo”.

De acordo com Almeida (2003, p. 331):

A EaD é uma modalidade educacional cujo desenvolvimento relaciona-se com a administração do tempo pelo aluno, o desenvolvimento da autonomia para realizar as atividades indicadas no momento em que considere adequado, desde que respeitadas as limitações de tempo impostas pelo andamento das atividades do curso, o diálogo com os pares para a troca de informações e o desenvolvimento de produções em colaboração.

Em sentido geral é uma forma de ensinar e aprender para várias pessoas, onde tem-se uma troca em que tutor e aluno, não precisam estar juntos, e a forma de ensino é mediada por meio de sistemas, proporcionando autonomia para os alunos aprenderem. (Matias-Pereira, 2008, p. 45).

Ainda tratando de EAD, Moran (2002, apud Klering e Schroeder, 2011, p. 45) ressalta que, “A educação a distância (EAD) pode ser definida, brevemente, como processo de ensino-aprendizagem, mediado por tecnologias, em que professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente”.

Sendo assim, a educação ou ensino a distância pode então ser entendido como uma forma de aprendizado, onde alunos e professores estão em lugares diferentes, sendo necessário o uso de ferramentas tecnológicas, proporcionando ao mesmo a administração do seu tempo para realizar as atividades impostas, da maneira que achar mais conveniente.

## 2.2 E-LEARNING

“O e-learning representa, com a Internet, uma das evoluções mais recentes da educação a distância, utilizando as tecnologias da comunicação mais avançadas.” (BARTOLOMÉ, 2004, apud MEIRINHOS, 2006, p. 72).

Nesta perspectiva, Leal e Amaral (2003, p.4) definem o e-learning como, “O processo pelo qual, o aluno aprende através de conteúdos colocados no computador e/ou Internet e em que o professor, se existir, está à distância utilizando a Internet como meio de comunicação (síncrono ou assíncrono), podendo existir sessões presenciais intermédias”.

De acordo com a União Européia, o E-Learning é: a utilização das novas tecnologias multimídias de internet para melhorar a qualidade de aprendizagem, facilitando de uma parte o acesso aos recursos e aos serviços, de outra parte a troca e a colaboração à distância<sup>5</sup>.

Para Paiva (2004, p. 5):

A tradução directa do termo é “e-aprendizagem”, podendo também usar-se “e-ensino”. Encontramos ainda outros termos, como “ensino-aprendizagem à distância”, “treino à distância”, “educação distância”, “aprendizagem à distância”, “ensino aberto à distância”, “ensino a distância”, etc. A designação “ensino a distância” compreende outras formas de ensino não presencial que recorrem, por exemplo, à televisão, rádio ou aos correios.

Em suma, o E-learning é uma forma de ensinar por meios eletrônicos, parcial ou integralmente, onde o mesmo estabelece um modelo de ensino não presencial amparado por tecnologia, através de conteúdos colocados na internet, em que o professor está à

<sup>5</sup> “D’après l’Union Européenne l’e-learning est : l’utilisation des nouvelles technologies multimédias de l’Internet pour améliorer la qualité de l’apprentissage en facilitant d’une part l’accès à des ressources et à des services, d’autre part les échanges et la collaboration à distance”. Disponível em: <[http://elearning-concepts.com/questions-difference-elearning\\_foad.htm](http://elearning-concepts.com/questions-difference-elearning_foad.htm)>.

distância, usando a ferramenta como meio de comunicação, gerando a possibilidade de interação com seus alunos.

### 2.3 EDUCAÇÃO ON-LINE

Borges e Fagundes (2009, p. 3) apontam que “[...] a educação a distância on-line, cujo fundamento se dá na utilização de tecnologias digitais privilegiando a aprendizagem colaborativa, se constitui em uma modalidade relativamente recente”.

O ensino online é uma espécie de educação a distância executada através da internet, onde o diálogo acontece de maneira sincrônica ou assíncrona, de modo distribuir informações de forma rápida, efetivando a interação entre os indivíduos participantes. (ALMEIDA, 2003, p. 332).

Também Silva (2010, p. 25) assim relata:

A educação on-line, enquanto uma modalidade de educação a distância via internet, pode, neste novo cenário, servir ao processo de ensino e aprendizagem, tanto para distribuir rapidamente as informações, como pode fazer uso da interatividade do contexto virtual para concretizar a interação entre as pessoas, cuja comunicação pode se dar de acordo com distintas modalidades comunicativas.

Desta forma, a educação online proporciona uma distribuição de aprendizagem rápida para pessoas afastadas geograficamente do local de ensino ou não, podendo ser totalmente virtual, utilizando a internet como instrumento principal para a troca de informações entre usuários.

Diante das definições aqui apresentadas, pode-se notar que as modalidades de ensino a distância são muito parecidas entre si e até confundem-se, porém, observa-se que cada uma delas possui características que as diferenciam.

[...] a educação on-line é o resultado da convergência do processo de ensino com auxílio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a Educação à Distância. Confundido como E-learning, trata-se de uma metodologia onde o aluno aprende através de conteúdos disponíveis no computador ou na Internet, ou os dois simultaneamente, onde o professor, se existir, está geograficamente distante do aluno, e se comunicando através dos meios de comunicação disponíveis pela Internet, podendo existir ainda, sessões presenciais. (RIBEIRO, 2009, p. 3).

Segundo Moran (2003, apud ARAÚJO, 2007, p. 515), “A EAD é um conceito mais amplo que o de educação on-line. Um curso por correspondência, por exemplo, é à distância, mas não on-line”.

Para finalizar, Abio (2009, p. 47-48) discorre sobre as diferenças da seguinte forma:

A Educação a Distância, efetivamente, é mais geral que a Educação on-line. Ela se realiza através do uso de diversos meios (correspondência postal ou eletrônica, rádio, televisão, telefone, computador, internet, etc.) Baseia-se tanto na noção de distância física entre alunos e professores, como na flexibilidade do tempo e na localização do aluno em qualquer espaço.

[...]

Pelo contrário, Educação on-line é uma modalidade da educação a distância realizada via Internet, cuja comunicação ocorre de forma síncrona ou assíncrona.

Nesse tipo de ensino, usa-se a Internet para distribuir as informações e para concretizar a interação entre as pessoas. A interação pode ser através de formas diferenciadas de comunicação como: (a) comunicação entre uma e outra pessoa; (b) comunicação de uma pessoa para muitas pessoas, e (c) comunicação de muitas pessoas para muitas pessoas.

Já o e-learning surgiu como opção das empresas para o treinamento de seus funcionários. Normalmente são cursos curtos e específicos para treinamento e aquisição de determinadas habilidades ou conhecimentos.

Contudo, foram identificadas várias possibilidades novas onde o indivíduo pode buscar informações de seu interesse. Logo, os profissionais, em especial os de contabilidade, buscam cada vez mais se atualizar em determinados assuntos do seu ramo profissional, e para isso recorrem a essas novas tecnologias apresentadas, com o objetivo de manter a educação continuada. Optando muitas vezes por cursos online.

#### 2.4 EDUCAÇÃO ONLINE: CRC-PR

Diante da diversidade de conceitos abordados, podemos afirmar que os cursos oferecidos pelo CRC-PR, se encaixam na definição de educação online, pois utilizam uma metodologia de mediação e comunicação via internet, através da Plataforma +SaberContábil, inserida no site do Conselho.

Aborda-se agora os tópicos principais para o entendimento desta pesquisa, onde inicialmente discorre-se sobre a intimidade do usuário com o uso do computador e da internet, e em seguida, são relatadas algumas características específicas para se chegar à satisfação com o curso online.

Entende-se, que o ensino mediado pelo computador é uma boa opção desde que sejam levadas em conta algumas questões, tais como:

##### 2.4.1 Intimidade do usuário com o uso do computador e da internet

Segundo Nascimento (et al, p.92), a tecnologia é algo importante para a aprendizagem, sendo assim, quando o indivíduo possui domínio e facilidade em lidar com o uso de tecnologias de informação, isso pode, ocasionalmente contribuir para que o mesmo tenha certa efetividade com os cursos da modalidade à distância.

Nesse sentido Olphert, Damodaran, & May (2005 apud Mortari e Ferreira 2012, p. 1172) afirmam que, “a falta de interesse em utilizar a Internet pode ser uma escolha, mas esta opção, frequentemente, é o resultado da falta de conscientização do que pode ser feito e do desconhecimento de como utilizar a Internet”.

Ainda, Sérgio (2007, p.5) enfatiza que:

Os participantes devem estar ambientados com as TIC, isto é, alunos e professores devem saber utilizar todas as potencialidades das ferramentas disponíveis de comunicação (email, chat, grupos de discussão) assim, como, quaisquer outros softwares e hardwares necessários para o curso.

Contudo, a disposição para fazer o curso online sem dificuldade, acentua-se a necessidade por parte do cursante ter o mínimo de entendimento e aptidão com estas novas tecnologias.

## 2.4.2 Características Específicas

### 2.4.2.1. Característica do curso

Neste tópico foram abordados duração e tema do curso, onde Morgado (2001, p.9) evidencia que:

o uso do tempo online parece constituir uma variável de grande importância e estar correlacionado com o sucesso dos cursos. Na verdade, é necessário não esquecer que o processo de ensino-aprendizagem é contínuo (no período em que decorre o curso), ocorrendo independentemente do lugar e do tempo.

Já, o tema do curso, refere-se ao assunto que será abordado durante a realização do mesmo, sendo este um fator muito importante para a escolha do curso.

### 2.4.2.2 Conteúdo do curso

Este é um quesito importante para o efetivo aprendizado e satisfação dos cursistas, de acordo com French et al (1999 apud Chou, 2003 apud Nascimento et al, 2011, p. 496) “a interatividade nos modelos de educação a distância precisa ser designada para suportar os objetivos de aprendizagem, e a interface e infraestrutura que suportam o conteúdo devem ser levadas em consideração”, ou seja, a forma como o conteúdo se apresenta e se está coerente com o curso são fatores determinantes para a efetiva satisfação do aluno.

Cabe salientar ainda que a percepção do aprendizado é outro fator de suma importância, pois só é levado em consideração se houver alguma absorção do conteúdo aplicado na prática (Casp; Blau, 2008 apud Marks; Sibley; Arbaugh 2005 apud Annetta; Matus, 2004 apud Nascimento et al, 2011, p. 496). Exercendo influência direta na satisfação nos cursos online.

### 2.4.2.3 Exercícios/Avaliações

O objetivo dos exercícios e avaliações é determinar se os métodos e materiais estão adequados e cumprindo o objetivo da aprendizagem, nesse âmbito Sérgio (2007, p. 11) salienta que:

(...) avaliação pode ser feita, recorrendo a testes, exames finais, contributos nos fóruns de discussão, trabalhos individuais ou de grupo. A avaliação dos alunos desempenha um papel fundamental para a sua motivação, ao saberem que vão ser avaliados, os estudantes têm a tendência a estarem mais motivados para empreenderem a sua aprendizagem do conteúdo do curso e a participar nas discussões. Neste ponto, é importante portanto, esclarecer desde o início o processo de avaliação no curso.

Pereira et al (2003, p. 314) considera ainda que:

O tipo de avaliação a efectuar e os respectivos instrumentos deverão ser ponderados pelo professor/tutor responsável por cada módulo quando procede à



elaboração do Contrato de Aprendizagem. Os estudantes deverão estar informados desde o início, de forma clara e inequívoca, dos aspectos relativos à avaliação, nomeadamente: em que momentos serão avaliados; os objectos e formas de avaliação (teste/exame, ensaio, participação nas discussões, projecto, etc.); as datas e os prazos que têm que cumprir; qual o peso de cada avaliação na classificação final da disciplina.

Portanto, as avaliações e exercícios do curso online são necessárias para se verificar a estrutura, objetivos, possíveis modificações e ainda permite que examine a satisfação considerando as tecnologias empregadas, se elas proporcionaram o aprendizado do aluno.

#### 2.4.2.4 Apresentação e metodologia

Outro tipo de material utilizado na EAD é o hipermídia, uma vez que permite tanto a superação da linearidade de um assunto, através da utilização de hipertextos que favorecem diversas conexões, quanto a leitura não linear de determinado assunto/conteúdo, ou seja, não tem necessariamente um único início, meio e fim, ele se adapta às necessidades do usuário. A topologia dos hipertextos pode ser comparada a uma rede de nós, interconectada por links, que pode ser navegada livremente, sem possuir uma única direção. Uma rede hipermídia pode agregar diferentes tipos de arquivos, por meio de links que conectam informações representadas em diferentes linguagens e formas tais como palavras, páginas, imagens, animações, gráficos, sons, vídeos, assim, ao clicar em uma palavra, imagem ou frase definida como um nó de um hipertexto, encontra-se uma nova situação, evento ou outros textos relacionados; dependendo da proposta do autor desse material (ALMEIDA, 2003 apud NOVELLO e LAURINO, 2012, p.5).

Logo, os recursos de ensino utilizados bem como o desing e layout aplicados neles oferecem diferentes maneiras de aprendizagem.

Nesse contexto, Novello e Laurino (2012, p.5) consideram que:

(...) frequentemente, ao estudar, o aluno está sozinho e, por isso, é oportuno que o professor/autor intensifique todos os recursos conversacionais que possam estreitar os laços comunicativos próximos e pessoais com o estudante. Assim, para que a aprendizagem de fato aconteça, é preciso que o autor envolva seu leitor com um texto interessante, “vivo”, encorajador e motivador.

Nesse sentido Maturana, Varela (2005 apud Novello e Laurino, 2012, p. 6) ainda salientam que o processo de aprendizagem nos cursos está fortemente vinculado à apresentação e metodologia flexível dos conteúdos e das atividades, proporcionando aos alunos maneiras de se inserirem sozinhos no conhecimento pedagógico.

#### 2.4.2.5 Interação com o tutor

Segundo (Bernardino, 2011):

O tutor tem sido objeto de estudo de diversos autores e, de acordo com as concepções pedagógicas do curso no qual ele está envolvido, recebe variadas denominações, tais como: orientador, professor, preceptor, facilitador da aprendizagem, tutor-orientador, tutor-professor, e até mesmo animador de rede. Sendo assim, fica evidente a importância da atuação do tutor, como a ênfase na



conversação guiada ou mediatizada pela ação do mesmo.

Conforme Chermann e Bonini (2000, p.64 apud Marinho e Pessanha, 2011, p.3), “a tutoria é importante, já que garante apoio didático, tira dúvidas, provê retornos, indica materiais complementares, forma grupos, motiva, desperta interesses individuais e coletivos, trabalha um processo de ensino-aprendizagem”.

Moore e Kearsley (2008 apud Pinto et al 2012, p. 10-11), faz as seguintes observações em relação ao tutor:

1. Existe uma grande demanda por treinamentos por parte dos professores no que se refere aos métodos e técnicas para educar a distância;
2. Para ser um bom facilitador da interação, o professor precisa aprender através de capacitações a gerenciar a interação de pessoas ou grupos;
3. Para fazer uma intermediação satisfatória, o professor deverá dominar de forma plena a tecnologia ou a mídia utilizada no sistema de educação em questão.

Conforme o exposto acima, podemos afirmar que o tutor tem grande importância na mediação dos cursos a distância, e que para obter sucesso em seu papel ele deve dominar o assunto e também as tecnologias em questão.

#### 2.4.2.6 Interação com os alunos

Para Mehlecke e Guedes (2006, p. 2):

“No uso das ferramentas de comunicação Web, encontra-se uma diversidade de recursos que propiciam a interação entre o professor/alunos e, alunos/alunos. Como ferramentas mais utilizadas citam-se o e-mail, fórum, Chat e lista de discussões utilizadas pelo professor e estudantes para se comunicarem entre si”.

Batista e Gobara (2007, p. 3) ressaltam que:

Mais do que na educação presencial, a interação entre professores e alunos na educação a distância é relevante para a manutenção do interesse dos alunos. O fórum por si mesmo não promove a interação. Essa só pode ser efetivada a partir da intencionalidade dos professores e alunos associada a um objetivo maior que é o alcance do conhecimento. (p. 3).

De acordo com os autores mencionados, a interação entre alunos e alunos, ou alunos e professores, podem ocorrer na educação a distância através de várias ferramentas tecnológicas, sendo uma delas os fóruns. Porém, essa interação somente se efetiva, quando o aluno tem como objetivo principal alcançar o conhecimento almejado.

#### 2.4.2.7 Satisfação

Diz respeito à percepção em relação ao desempenho do aluno sobre todas as características específicas apresentadas no curso.

### 3 METODOLOGIA DE PESQUISA

O universo desta investigação aconteceu junto ao Conselho Regional de Contabilidade do Paraná, responsável pela fiscalização do exercício da profissão contábil e de efetuar o registro dos profissionais de contabilidade das empresas de serviços contábeis, disponibilizando também cursos e palestras para manter os profissionais sempre atualizados, além de estar presente na defesa dos interesses da classe, protegendo os interesses e os valores nacionais.

A pesquisa foi realizada com contabilistas que realizaram curso online oferecido pelo CRC – PR na plataforma +SaberContábil.

Para conseguir a opinião dos contabilistas, obteve-se autorização junto ao Conselho Regional de Contabilidade do Paraná (dos e-mails dos profissionais que participaram dos cursos online oferecidos), a partir desta, todas as participações do início ao fim da pesquisa foram analisadas, com o objetivo de identificar a satisfação desses profissionais em relação aos cursos.

Para o cálculo da amostra foi utilizada as seguintes equações:

$$n_0 = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{d^2}$$

$$n = \frac{N \cdot n_0}{N + n_0}$$

Onde:

**n<sub>0</sub>** = Tamanho inicial da amostra

**Z** = Nível de confiança (distribuição normal)

**p** = Incidência

**d** = Margem de erro

**N** = Tamanho da população

**n** = Tamanho da amostra

Para tamanho inicial de amostra, ao nível de confiança de 95%, considerando Z= 1,96 (distribuição normal), com incidência de 50% e uma margem de erro de 4,5% para mais ou para menos, obtém-se o seguinte resultado:

$$n_0 = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,045^2}$$

$$n_0 = \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,002025}$$

$$n_0 = 474,27 \cong 474$$

Tamanho inicial da amostra, dado os parâmetros estabelecidos, é de aproximadamente 474 profissionais.

$$n = \frac{5005 \cdot 474,27}{5005 + 474,27}$$

$$n = 433,2 \cong 433$$

Por conseguinte, dado que o tamanho da população é de 5005 profissionais que fizeram os cursos do CRC, temos que o tamanho da amostra é de no mínimo 433 profissionais. Para esta pesquisa realizou-se uma amostra de 483 profissionais, ou seja, 50 questionários a mais que o necessário para a pesquisa.

Como consequência, o planejamento do artigo apresenta um estudo de campo, que tem como objetivo analisar o comportamento e experiências da sociedade.

O modelo de pesquisa é o de avaliação, pois estaremos avaliando e verificando a satisfação do profissional quanto ao curso, podendo assim tomar decisões através do resultado obtido.

Quanto aos procedimentos técnicos, foi feito uma análise de pesquisa de campo quantitativa com uso de questionário com escalas. Segundo Medeiros et al (2012, p.6):

"as pesquisas quantitativas são mais adequadas para apurar opiniões e atitudes explícitas e conscientes dos entrevistados, pois utilizam instrumentos estruturados (questionários). Devem ser representativas de um determinado universo de modo que seus dados possam ser generalizados e projetados para aquele universo."

Seguindo o raciocínio, o questionário foi elaborado somente com afirmações, de modo que os respondentes associem a resposta utilizando a escala de acordo com sua opinião.

A pesquisa tem caráter descritivo, pois analisa o ambiente da vida real e suas influências, que Gil (1993, p. 46) assim define: "As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis." Sendo assim, essa pesquisa visa descrever a satisfação com o curso.

Foram aplicados questionários estruturados, em formato eletrônico a todos os profissionais da área contábil, que realizaram cursos online oferecidos no site do CRC-PR.

Inicialmente, foi disponibilizado um universo de 5005 e-mails de profissionais, dos quais foram efetivamente entregues 4825, obtendo retorno de 483 respostas, ou seja, uma amostra de 10%.

Para obter-se os dados, foi aplicado um questionário estruturado em formato eletrônico, dividido em três partes, sendo a primeira com questões para obter informações sobre o aluno, a segunda, parte técnica, sobre a intimidade do aluno com a prontidão tecnológica, onde o cursista respondia as afirmativas de acordo com seu grau de concordância, sendo: "1 - Discordo Totalmente", "2 - Discordo Parcialmente", "3 - Nem Concordo Nem Discordo", "4 - Concordo Parcialmente" e "5 - Concordo Totalmente". E a terceira e última, também parte técnica, foi elaborada com questões afirmativas sobre as características específicas do curso, utilizada a Escala de Likert de cinco pontos, sendo: "1 - Totalmente Insatisfeito", "2 - Insatisfeito", "3 - Indiferente", "4 - Satisfeito" e "5 - Totalmente Satisfeito".

O questionário foi construído e adaptado a partir do estudo realizado por Giarola et.al. (2009), que teve por objetivo identificar o nível de satisfação dos alunos da

Universidade Federal de Lavras, do curso em Administração, na modalidade a distância, detalhando a visão dos mesmos a respeito do ambiente virtual de aprendizagem, mensurando o nível de satisfação.

Nascimento et.al. (2011), usando uma escala de prontidão tecnológica para concluir o objetivo determinante de satisfação dos alunos do programa de capacitação de servidores de um governo estadual.

Gómez et.al. (2011), que objetivou analisar as diferenças de gênero em termos de satisfação com cursos online.

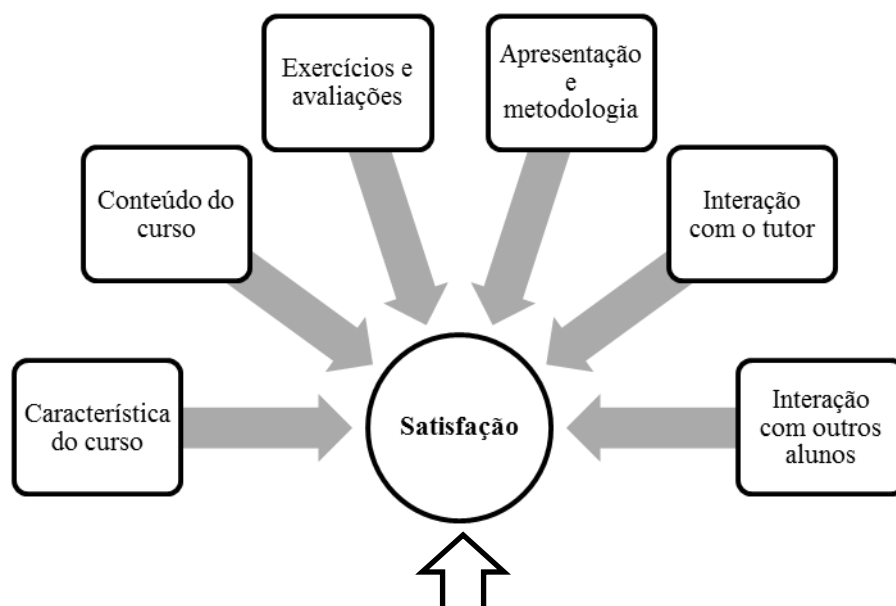
**Quadro 1 – Base para Elaboração do Questionário**

<b>Afirmativas sobre:</b>	<b>Referências:</b>
Característica do curso	Nascimento, Ramos e Junior (2011) e Giarola et al (2009).
Conteúdo do curso	Giarola et al (2009) e Gómez et al (2011).
Exercícios e avaliações	Giarola et al (2009) e Gómez et al (2011) .
Apresentação e metodologia	Giarola et al (2009) e Gómez et al (2011).
Interação com tutor	Nascimento, Ramos e Junior (2011), Giarola et al (2009) e Gómez et al (2011).
Interação com outros alunos	Nascimento, Ramos e Junior (2011), Giarola et al (2011).
Prontidão tecnológica	Nascimento, Ramos e Junior (2011).

É um questionário com 12 perguntas, estruturado em formulário online, criado com a pretensão de avaliar a satisfação dos profissionais de contabilidade, em relação:

- À característica do curso;
- Ao conteúdo do curso;
- Aos exercícios e avaliações;
- À apresentação e metodologia;
- À interação com o tutor;
- À interação com outros alunos;
- À satisfação geral.

Uma simplificação da pesquisa pode ser visualizada a seguir:



**Prontidão  
Tecnológica**

**Fonte:** Elaborado a partir de Nascimento, Ramos e Junior (2011), Giarola et al (2009) e Gómez et al (2011).

Preliminarmente, para testar a viabilidade do questionário, realizou-se o pré-teste do instrumento, com indivíduos que já concluíram algum curso online. Foram aplicados 8 questionários a fim de verificar qualquer tipo de incompreensões e inconsistência das afirmativas. No qual não foram encontradas.

#### 4 ANÁLISE DOS DADOS

Fizeram parte da pesquisa 283 homens, sendo um total de 59% e 200 mulheres, sendo um total de 41%.

Desses profissionais 83% estão registrados no CRC como contadores, 15% como técnico em contabilidade e 2% responderam que não estão registrados.

Quanto a sua principal atuação, 43% são funcionários em empresa privada, 20% são funcionários em órgão público, 31% são autônomos ou sócio de empresa, 1% são estudantes e 4% se classificaram em outra atividade.

Fora perguntado de início, se os respondentes haviam realizado algum outro curso à distância, além dos oferecidos pelo CRC-PR, onde 68% disseram que sim, 31% não e 1% não se lembram. Dos que fizeram outro curso, 94% afirmaram que concluíram, 5% afirmaram que não, e 1% que não se lembram.

Em relação ao tema dos cursos ofertados, responderam que realizaram respectivamente:

**Quadro 2 – Cursos Ofertados**

Cursos Ofertados	Percentual de respondentes que realizaram o curso:
Contabilidade Gerencial: instrumento de decisão (16 horas)	9%
Contabilidade Pública X Contabilidade Aplicada ao Setor Público (16 horas)	16%
EFD - Escrituração Fiscal Digital (16 horas)	26%
SPED (16 horas)	27%
Substituição Tributária (16 horas)	10%
Mudanças de Práticas Contábeis no Brasil com a Lei 11.638/07 (16 horas)	12%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Dos quais 88% concluíram todos os cursos, 6% concluíram a maior parte dos cursos, 3% não concluíram a maior parte dos cursos, e 3% não concluíram nenhum dos cursos.

Na sequência o respondente teve que analisar sentenças de acordo com seu grau de concordância, onde foram obtidos os seguintes resultados:

Quadro 3 – Prontidão Tecnológica

Sentenças	Percentual de respondentes que:				
	Discordam totalmente	Discordam parcialmente	Nem concordam Nem discordam	Concordam parcialmente	Concordam totalmente
1. Na minha rotina de trabalho não tenho dificuldades para utilizar o computador e internet (Ex: para acessar sites, fazer pesquisas, ler notícias etc).	5%	4%	2%	17%	72%
2. Acredito que é fácil estudar em cursos online.	2%	4%	3%	39%	53%
3. Fazer curso pela internet pode permitir que eu termine o curso mais depressa.	4%	5%	11%	36%	44%
4. Ter estas aulas pela internet possibilitou-me assistir a aulas que eu iria perder caso o curso fosse presencial.	5%	6%	12%	25%	52%
5. As vantagens de fazer este curso via internet superam qualquer desvantagem que ele possa ter em relação a outros cursos.	3%	10%	19%	40%	27%

Fonte: Dados da pesquisa

O quadro 3, apresentado acima, mostra a afetividade do cursista em relação a prontidão tecnológica, pois está analisando a intimidade do mesmo com o uso do computador e da internet, fator de fundamental importância para o mesmo obter facilidade em lidar com este tipo de modalidade.

Observa-se que os respondentes concordam totalmente em quase todas as sentenças, com exceção da sentença 5, onde a maioria respondeu que concordam parcialmente, mesmo assim nota-se que as vantagens superam qualquer desvantagem de se fazer um curso via internet.

Por fim, foi analisado a satisfação dos cursistas em relação a algumas características específicas do curso, parte fundamental para atingir o objetivo desta investigação.

Tabela 1 – Característica do Curso

Afirmativas	Percentual de respondentes:				
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1. A duração do curso (carga horária).	1%	5%	12%	47%	34%
2. O tema trabalhado no curso.	2%	2%	9%	46%	41%

Fonte: Dados da pesquisa

Sob a análise da tabela 1, nota-se que o percentual de satisfeitos é o mais elevado entre todos, ficando claro então, que os cursistas aprovam a duração e o tema abordado no curso. Mesmo com o resultado satisfatório, vale ressaltar alguns comentários obtidos na pesquisa:

*“Os cursos deveriam ser mais longos e mais profundos na abordagem do tema (...).”*

*“O curso deveria ter no mínimo 20 horas, afim de que os servidores públicos federais (meu caso) possam utilizar na progressão, pois segundo a lei só podemos utilizar cursos com 20 horas ou mais. Pode parecer pretencioso de minha parte, mas acredito que os cursos ofertados podem ser incrementados afim de abarcar esta necessidade da classe contábil, e ainda ressalto que estas 4 horas a mais somam na qualidade do curso, pois é possível incluir maior conteúdo ao escopo do curso.”*

*“(...) Imagino que uma carga horária maior, com conteúdos mais abrangentes fosse o*

ideal.”

“Poderiam ser oferecidos com carga horária um pouco maior e com novas opções de temas.”

Através do resultado e dos comentários obtidos, verifica-se que mesmo satisfeitos, os profissionais ressaltaram que a duração do curso poderia ser maior e que o tema poderia ser abordado mais a fundo.

**Tabela 2:** Conteúdo do Curso

Afirmativas	Percentual de respondentes:				Totalmente Satisfeito
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
1. O conteúdo do curso.	2%	6%	14%	50%	29%
2. A ordem de apresentação do conteúdo.	2%	3%	11%	48%	36%
3. O conteúdo está coerente com o objetivo (foco) do curso.	2%	4%	11%	46%	38%

**Fonte:** Dados da pesquisa

De acordo com a tabela 2, a maioria dos cursistas estão satisfeitos com o conteúdo apresentado no curso, sendo este um fator determinante para o aprendizado. No entanto, vale ressaltar alguns comentários importantes, obtidos através do questionário da pesquisa, são eles:

“O conteúdo do curso é demasiado teórico. É preciso entender que muitos daqueles que já estão no mercado de trabalho procuram tais cursos. Portanto, para estes profissionais, é muito mais interessante cursos de cunho prático.”

“O curso é muito teórico.”

“Fiquei totalmente satisfeita com o conteúdo apresentado a metodologia utilizada, enfim tudo, mesmo assim sugiro que ao final de cada conteúdo fossem expressos exemplos práticos utilizados no dia a dia da contabilidade atual.”

Com o exposto na tabela 2, e os comentários citados, fica evidente que mesmo estando satisfeitos com o conteúdo do curso, os alunos manifestaram certa crítica em relação ao curso ser muito teórico e não possuir exemplos práticos.

**Tabela 3 – Exercícios/Avaliações**

Afirmativas	Percentual de respondentes:				Totalmente Satisfeito
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
1. O nível de dificuldade dos exercícios/avaliações.	4%	6%	12%	49%	29%
2. Os exercícios estavam condizentes com os conteúdos trabalhados na aula online.	2%	5%	8%	40%	45%
3. A quantidade de exercícios.	2%	6%	12%	43%	37%

**Fonte:** Dados da pesquisa



A tabela 3, também evidencia que os respondentes estão satisfeitos em sua maioria, com os exercícios e avaliações aplicados durante curso, exercendo papel muito importante na aprendizagem, ao saberem que estão sendo avaliados através do conhecimento adquirido e fixado ao longo do curso. Muito embora, a satisfação seja grande, alguns comentários chamaram atenção, tais como:

*“(...) Os enunciados dos exercícios às vezes são confusos e por não ser presencial, perde-se a oportunidade de discordar da resposta, obrigando o aluno assinalar alguma alternativa somente para que a plataforma do curso libere o próximo capítulo para que ele possa avançar no curso.”*

*“(...) A questão de avaliação é totalmente fora do texto estava mais no assunto jurídico e não no assunto contábil que era o foco do curso (...)”*

*“Acho que deveria haver mais exercícios e com grau de dificuldade um pouco maior.”*

Com o resultado da tabela 3, e os comentários mencionados, nota-se que, apesar de satisfeitos, os alunos abordam que há algumas divergências em relação aos exercícios e avaliações.

**Tabela 4:** Apresentação e Metodologia

Afirmativas	Percentual de respondentes:				Totalmente Satisfeito
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
1. Design e layout de fácil entendimento das funções dos botões de acesso e navegação na página.	2%	4%	7%	39%	48%
2. Os recursos de ensino utilizados (texto, web links, vídeos etc.).	2%	5%	9%	41%	43%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Na tabela 4, é possível enxergar o grande número de satisfeitos e totalmente satisfeitos com a apresentação e a metodologia vinculada ao processo de aprendizagem oferecido no curso, proporcionando alto nível de satisfação. Comentários pertinentes:

*“Acho que os cursos deveriam contar com mais vídeoaulas, para tornar o processo mais dinâmico.”*

*“Alguns materiais que acredito eu que seriam vídeos explicativos não estavam disponíveis para mim.”*

Nesta tabela, é unânime a satisfação dos alunos, porém, em alguns casos como nos comentários expostos, eles solicitam que revejam os recursos disponibilizados, como os vídeos.

**Tabela 5 –** Interação com o Tutor

Afirmativas	Percentual de respondentes:
-------------	-----------------------------

	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Totalmente Satisfeito
1. Domínio do conteúdo pelo tutor.	3%	5%	21%	37%	33%
2. Motivação do tutor para participação dos alunos.	3%	5%	24%	34%	34%
3. A contribuição do tutor no processo de aprendizagem.	4%	7%	27%	37%	25%
4. Dúvidas esclarecidas pelo tutor.	5%	4%	29%	33%	28%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Analisando a tabela 5, verifica-se que o percentual de satisfeitos é o mais elevado, porém o percentual de indiferentes também teve sua parcela de importância, ficando algumas vezes mais elevado que o percentual de totalmente satisfeitos, ou seja, a interação com o tutor tem grande parcela de importância na percepção dos alunos.

Comentários relevantes:

*“Não precisei entrar em contato com o tutor ... para acompanhar o curso”  
 “É necessário uma maior interatividade do tutor ou coordenador com o aluno”*

Através dos comentários, observa-se que mesmo satisfeitos, em alguns alunos são indiferentes em relação ao contato com o tutor.

**Tabela 6 – Interação com os Alunos**

Afirmativas	Percentual de respondentes:				Totalmente Satisfeito
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
1. Interação com outros alunos matriculados no curso.	8%	10%	39%	26%	16%
2. Contribuição de outros alunos para o aprendizado.	10%	9%	43%	23%	15%

**Fonte:** Dados da pesquisa

Observou-se em relação a tabela 6, que o percentual de indiferentes superou a todos os outros, provando assim, que os alunos em sua maioria, não necessitaram, ou não entraram em contato com outros alunos do curso para obter o conhecimento que desejam, permanecendo assim indiferentes.

Fica evidente nos comentários:

*“Aos demais alunos não procurei interagir, limitei-me as leituras e estudos e aos exercícios.”*

*“A participação dos participantes em interagir com os demais participantes poderia ser melhor.”*

*“Ao meu ver interação com outros colegas não faz sentido o que busco num curso on-line é mais o conteúdo e atualização.”*

O que apontou a tabela 6, também teve reflexo nos comentários, pois através destes fica claro que os cursistas são indiferentes com a interação com outros alunos.

Tabela 7 – Satisfação

Afirmativas	Percentual de respondentes:				Totalmente Satisfeito
	Totalmente Insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	
1. Qual seu nível Geral de Satisfação com o Curso online do CRC-PR.	3%	6%	9%	45%	37%

Fonte: Dados da pesquisa

Segundo a tabela 7, o percentual geral de satisfeitos com o curso online superam todos os outros, provando assim, que a maioria, estão no geral satisfeitos com o curso ou cursos realizados, isso se manifesta em alguns comentários:

*“Os cursos do CRC/PR são muito bons.”*

*“Excelente oportunidade.”*

*“Ótima iniciativa do CRC-PR.”*

*“Gostaria de parabenizar o CRC pelo bom curso apresentado.”*

*“Os cursos são totalmente satisfatórios e de grande importância para o profissional da contabilidade. Proporcionando ao profissional estar sempre atualizado.”*

*“Em termos gerais o curso atende ao que se propõe.”*

Porém, alguns poucos comentários encontrados no questionário, alertaram em relação a críticas apontadas por alguns alunos, podendo este ser um dos motivos de não estarem totalmente satisfeitos com o curso:

*“Os cursos a distancia são muito mal elaborados, não prendem a atenção. São bem chatos no verdade. Tem muito que melhorar esses cursos online (...)”*

*“Gostaria de realizar mais cursos mas o preço me impede.”*

*“Cursos via EaD são ótimas estratégias para treinar e instruir contadores sobre questões atuais que envolvem o ambiente contábil contemporâneo. Contudo é preciso que seja adequadamente planejados e estruturados em termos de objetivos, metodologias e recursos. Elementos que deixaram a desejar quando tive a oportunidade de realizar um curso via EaD pelo CRCPR. Tanto que nem me preocupei em concluí-lo.”*

Ao final, fora perguntados se pretendiam participar de outros cursos online oferecidos pelo CRC-PR, 89% disseram que sim, 2% não e 9% talvez. Sendo assim, os cursos do CRC são em sua maioria satisfatórios, e apesar das divergências apresentadas em alguns comentários, os alunos ainda desejam fazer mais cursos para manter a educação continuada.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível afirmar que os profissionais de contabilidade buscam cada vez mais por informações que possam suprir suas necessidades no ambiente de trabalho, procurando aprender a teoria e realizar na prática o conhecimento adquirido. Diante disso, baseando-se na educação continuada os cursos online são realizados para esses propósitos. Sendo assim,

foi feito uma análise dos cursos online ofertados pelo CRC – PR, buscando verificar a satisfação dos alunos em relação aos mesmos.

Em pesquisa de campo efetuada com contabilistas que realizaram os cursos online oferecidos pelo CRC – PR na plataforma +SaberContábil, apurou-se que a maioria dos profissionais pesquisados estão, relativamente, satisfeitos através dos pontos abordados nesta pesquisa, com o ensino online que lhe foram proporcionados, porém algumas modificações precisam ser realizadas para que possam haver melhorias. Foram apresentados alguns comentários de alunos, obtidos através do questionário aplicado durante a pesquisa, a serem seguidos como sugestões, para que o CRC-PR possa refletir sobre modificações e implementações, visando à melhoria e qualidade de seu ensino-aprendizagem, através desta modalidade, tão importante hoje para o mercado de trabalho, para que cada vez mais, outros profissionais busquem pela educação continuada, de forma a garantir que seu conhecimento esteja sempre atualizado.

Como indicação para uma nova pesquisa, sugere-se a aplicação deste instrumento em diferentes públicos e órgãos que ofereçam cursos online, analisando outras variáveis pertinentes a estes cursos.

## REFERÊNCIAS

- ABIO, Gonzalo. **Educação e novas tecnologias da informação e da comunicação**. Maceió, CPD, UFA, UAB. 2009. p. 47-48.
- ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. **Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem**. PUC, Educação e Pesquisa, São Paulo. Volume 29, n.2, jul./dez. 2003, p. 331-332.
- ALVES, Lucinéia. Educação à distância: conceitos e história no Brasil e no mundo. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**. Volume 10 – 2011, p. 1.
- BATISTA, Erlinda Martins; GOBARA, Shirley Takeco. O fórum on-line e a interação em um curso a distância. **RENTE**. **Revista Novas Tecnologias na Educação**. Volume 5 – 2007, p. 3.
- BERNARDINO, Herbert Soares. A Tutoria na EAD: Os Papéis, As Competências e a Relevância do Tutor. **Revista Científica de Educação a Distância**. Volume 2 – nº 4 – Jul 2011.
- BORGES, M. K. ; NUNES, Marcia Regiane Fagundes. A educação a distância na perspectiva dos estudantes: olhares e prospecções. **Reflexão e Ação (UNISC. Impr.)**. Volume 17 – 2009, p. 1-16, 2009.
- E-LEARNING CONCEPTS**. Disponível em: <[http://elearning-concepts.com/questions-difference-elearning\\_foad.htm](http://elearning-concepts.com/questions-difference-elearning_foad.htm)>. Acesso em 25/10/2012.
- GIAROLA, Eduardo; NAZARETH, Luiz Gustavo Camarano; NASCIMENTO, João Paulo de Brito; JOAQUIM, Nathália de Fátima; ANTONIALLI, Luiz Marcelo. **Ambiente Virtual de**

**Aprendizagem: Um Estudo Sobre a Satisfação dos Estudantes de Administração da Universidade Federal de Lavras.** II Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Curitiba/PR. 2009. p. 13.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 1993. p. 46.

GÓMEZ, Francisco González; GUARDIOLA, Jorge; RODRÍGUEZ, Óscar Martín; ALONSO, Miguel Ángel Montero. **Gender differences in e-learning satisfaction.** Elsevier Ltd. 2011.

KLERING, Luiz Roque. SCHROEDER Christiane da Silva. **Desenvolvimento de um Ambiente Virtual de Aprendizagem à luz do Enfoque Sistêmico.** Anpad: TAC, Curitiba, v. 1, n. 2, art.1, Jul./Dez. 2011, p. 45.

LEAL, D., Amaral, L. **Do Ensino em sala ao e-learning, Braga: Universidade do Minho.** 2003, p.4. Disponível em:  
<<http://www.sapia.uminho.pt/uploads/do%20ensino%20em%20sala.pdf>> Acesso em: 28/10/2012.

LEMOS, Susana Isabel Marques. **Análise da Satisfação de Estudantes num curso em E-Learning no Ensino Superior.** 2011. Tese (Área de especialização em Tecnologias de Informação e Comunicação e Educação). Universidade de Lisboa, Instituto de Educação da Universidade de Lisboa. p. 7.

MARINHO, Carmem Lúcia de Oliveira; PESSANHA, Bernadete Cordeiro Moreira. **Interação: Pilar da EAD Contemporânea. Faculdade Senac.** V Encontro de Ensino Pesquisa e Extensão da Faculdade Senac. 2011, p. 3.

MARTINS, Weber. MEIRELES, Viviane. MELO, Francisco Ramos de. NALINI, Laura Eugênio G. **Estilos de aprendizagem em Educação a Distância.** Disponível em:  
<<http://www.abed.org.br/congresso2003/docs/anais/TC24.pdf>> Acesso em: 22/10/2012.

MATIAS-PEREIRA, José. Políticas públicas de educação no Brasil: a utilização da EAD como instrumento de inclusão social. **Journal of Technology Management & Innovation.** 2008, v. 3. p. 45.

MEDEIROS, Eliédmo, SOUZA, Jussara Maria Bezerra, BATISTA, Raimunda Edilma Adriano, CARVALHO Ricelle Kareninne Fernandes De, MEDEIROS, Verônica Azevêdo De. **Grupo Temático: Estratégia e Políticas de Gestão. EAD, Moodle e tecnologia: “Um estudo sobre a satisfação do corpo discente da UFRN – Pólo: Currais Novos/RN”.** Rio Grande do Norte. 2012, p.6.

MEHLECKE, Querte Terezinha Conzi; GUEDES, Adriana Torres. Estratégias do Professor para Promover a Interação dos Alunos nas Aulas a Distância On-Line. **Revista Liberato.** Volume 7, n. 8, Jul./Dez. 2006. Novo Hamburgo, RS. p. 2.

- MEIRINHOS, Manuel Florindo Alves. **Desenvolvimento profissional docente em ambientes colaborativos de aprendizagem a distância: estudo de caso no âmbito da formação contínua**. Braga: 2006. Tese de doutoramento apresentado à Universidade do Minho. p. 72.
- MORGADO, Lina. **O Papel do Professor em Contextos de Ensino Online: Problemas e Virtualidades**. Universidade Aberta, 2001. p. 9.
- MORTARI, Fabio Ericsson; FERREIRA, Carlos. **A Inclusão digital das pessoas mais velhas**. II Congresso Internacional TIC e Educação. Faculdade de Motricidade Humana / Universidade Técnica de Lisboa. 2012, p.1172.
- NASCIMENTO, Thiago Cavalcante. RAMOS, Anatólia Saraiva Martins. JÚNIOR, Paulo César Medeiros de Oliveira. **Prontidão Tecnológica e Satisfação de alunos na Modalidade a Distância: O Caso de um Programa de Capacitação de um Governo Estadual**. REGE, São Paulo – SP. Volume 18, n. 3, p. 489-509, jul./set. 2011, p. 492, 496, 502, 503.
- NOVELLO, Tanise Paula; LAURINO, Débora Pereira. **Educação a distância: seus cenários e autores**. Universidade Federal do Rio Grande – FURG. 2012, p. 5-6.
- PAIVA, João, et al. **E-learning: O estado da arte**. Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, Centro de Física Computacional da Universidade de Coimbra. 2004, p. 5.
- PEREIRA, Alda; MENDES, Antônio Quintas; MORGADO, Lina; AIRES, Luiza Lebres. **Um Modelo Pedagógico para o Ensino Pós-Graduado em Regime de E-Learning**. Centro de Estudos em Educação e Inovação – Universidade Aberta. 2003, p. 314.
- PINTO, Iran Costa; NUNES, Itana Nogueira; LAGO, Raidalva. O Ensino Superior na Modalidade EAD: Avaliação e Autonomia. Conexão – **Revista Eletrônica EAD UNIJORGE**. 2012, p. 10-11.
- SANCHEZ, Fábio. Números de brasileiros que fazem educação a distância pela internet: um estudo baseado em pesquisa direta junto aos internautas. **Revista Ache seu Curso: Observatório EAD**. p. 2.
- SÉRGIO, Joana Da Silva Rosa Loff. **Presença Social, percepções, relações interpessoais e grau de satisfação com o curso de e-learning**. Tese de Mestrado em Comunicação Educacional Multimédia. Universidade Aberta. 2007, p. 1, 5, 11.
- SILVA, Denise Mendes da; OLIVEIRA NETO, José Dutra de. O Impacto dos Estilos de Aprendizagem no Ensino de Contabilidade. **Revista Contabilidade & Revista**. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, v. 21, n. 4, out./dez. 2010. p. 124.
- SILVA, Etiane Valentim da. **As Representações Sociais da Avaliação da Aprendizagem em Cursos De Licenciatura em Matemática On-Line**. Recife: 2010. Dissertação apresentada ao Programa de Pós-graduação em Educação Matemática e Tecnológica. p. 25.

SILVA, Tania Moura da. O profissional da contabilidade e as tendências do mundo virtual. **Revista Eletrônica de Contabilidade**. Volume II, nº 2, jun./nov. 2005. p. 1-2.

VILAÇA, Márcio Luiz Corrêa. Educação a Distância e Tecnologias: conceitos, termos e um pouco de história. Revista Magistro. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras e Ciências Humanas – UNIGRANRIO**. 2010, p. 91.