



Avaliação da satisfação dos graduandos em relação às disciplinas online

Evaluation of students 'satisfaction with respect to subjects online

Evaluación de la satisfacción de los estudiantes con respecto a las asignaturas en línea

Elaine Ferreira de Jesus¹, Regina Célia dos Santos Diogo², Jaqueline de Oliveira Santos³

RESUMO

Descritores: Educação à distância; avaliação; graduação

Objetivo: Esta pesquisa tem como objetivo identificar o nível de satisfação dos graduandos de enfermagem do 5º e 6º semestres em relação às disciplinas online e se são usuários de computador. **Método:** Estudo de campo descritivo-exploratório, quantitativo, realizado com graduandos de uma universidade particular de São Paulo. A coleta de dados foi realizada no mês de setembro de 2011, por meio de um questionário semiestruturado. Participaram da amostra 34 alunos. **Resultados:** 71% dos acadêmicos utilizam o computador diariamente, apenas 3% já realizaram algum curso à distância. 53% acessam internet em sua residência, 59% utilizam o computador para realizar trabalhos escolares e ler e-mails. 85% preferem o método de ensino presencial e 35% estão satisfeitos com o método de ensino on-line. **Conclusão:** Os graduandos utilizam diariamente o computador para fazer trabalhos escolares e ler e-mails, preferem o método de ensino presencial, e estão satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com as disciplinas on-line.

ABSTRACT

Keywords: Distance learning; evaluation; graduate

Aim: This research aims to identify the satisfaction level of nursing students in the 5th and 6th semesters in relation to courses online and whether they are computer users. **Method:** Field study is exploratory-quantitative, conducted with undergraduate students from a private university in São Paulo. Data collection was performed in September 2011, using a semistructured questionnaire. A sample of 34 students. **Results:** 71% of the students use the computer daily, only 3% have had some distance learning course. 53% access the Internet at home, 59% use the computer to do homework and read e-mails. 85% prefer the method of classroom teaching and 35% are satisfied with the method of teaching online. **Conclusion:** The undergraduates daily use the computer to do homework and read emails, prefer the method of classroom teaching and are satisfied or partially satisfied with the courses online.

RESUMEN

Descriptores: Educación a distancia; evaluación; de postgrado

Objetivo: Esta investigación tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes de enfermería en los semestres 5º y 6º en relación con los cursos en línea y si son usuarios de ordenador. **Método:** El estudio de campo es de tipo exploratorio-cuantitativa, realizada con estudiantes de pregrado de una universidad privada en Sao Paulo. La recolección de datos se realizó en septiembre de 2011, utilizando un cuestionario semiestruturado. Una muestra de 34 estudiantes. **Resultados:** 71% de los estudiantes utilizan el ordenador todos los días, sólo el 3% ha tenido algún curso de enseñanza a distancia. 53% de acceso a Internet en casa, el 59% utiliza el ordenador para hacer los deberes y leer e-mails. 85% prefiere el método de enseñanza en el aula y el 35% están satisfechos con el método de enseñanza en línea. **Conclusiones:** Los estudiantes universitarios utilizan todos los días el ordenador para hacer la tarea y leer correos electrónicos, prefieren el método de enseñanza en el aula y están satisfechos o satisfechos parcialmente con los cursos pela internet.

¹ Estudante do Curso de Enfermagem da Universidade Paulista - UNIP, São Paulo (SP), Brasil.

² Professora Adjunto da Universidade Paulista - UNIP, Mestre em Ciências pela Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP, São Paulo (SP), Brasil.

³ Professora Titular da Universidade Paulista - UNIP, Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo - USP, São Paulo (SP), Brasil.

INTRODUÇÃO

A globalização tem contribuído para intensas transformações sociais, sobretudo, por meio do uso de novas tecnologias de comunicações. Novos estilos de vida e de consumo são criados, assim como novas maneiras de se ensinar e de aprender. O acesso às novas tecnologias de informação e de comunicação facilita o contato com outras culturas⁽¹⁾.

Nesta última década tem ocorrido um crescimento exponencial das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na educação tornando o ensino mais dinâmico e interativo. Novos parâmetros para o ensino-aprendizagem estão surgindo, modificando a forma de se construir o conhecimento e transformando tanto a metodologia do ensino como o papel do professor e sua relação com os alunos⁽²⁾.

A educação não pode estar restrita apenas aos recursos da sala de aula, aos livros, ao quadro negro e ao giz⁽²⁾. As Instituições educacionais devem se mobilizar para aliar os recursos oferecidos pelas TICs aos antigos métodos de ensino para o aperfeiçoamento metodológico. As TICs podem ser aplicadas na área da educação em cursos à distância e em cursos semi-presenciais, por meio de computadores, programas de televisão, rádio, correio eletrônico e outros produtos multimídias⁽¹⁾.

Os cursos à distância surgiram no Brasil em 1904, por meio de correspondência, utilizando materiais impressos encaminhados via correio contendo atividades a seres desenvolvidas pelos discentes. Na década de 1970, as primeiras Universidades implementaram a Educação à Distância (EAD), utilizando todos os métodos analógicos de ensino, materiais impressos, transmissões por televisão, rádio e fitas de áudio. Com o surgimento da rede internacional de computadores (internet), na década de 1990, a metodologia educacional ganhou mais um aliado - o meio digital⁽³⁾.

O Decreto nº 2.494 de 1998 do Ministério da Educação e Cultura (MEC) conceitua EAD como a forma de ensino que predispõe a auto-aprendizagem, com a mediação de recursos didáticos organizados, apresentados em diferentes suportes de informação. Dessa forma, o ensino se dá por meio de suportes técnicos apropriados, sem que aluno e professor compartilhem fisicamente o mesmo espaço e tempo, mas que possuem momentos de encontros em espaço real. Dentro deste conceito a EAD pode ser realizada utilizando-se várias mídias ou instrumentos, evoluindo ao longo do tempo da mídia impressa até a Internet⁽⁴⁾.

De acordo com o MEC, a Educação à Distância engloba inúmeros benefícios, dentre eles, a praticidade, as facilidades temporais geográficas, o ambiente dinâmico, o material didático entregue em casa, o acompanhamento online de professor, a secretaria acadêmica em campus virtual, a interação e a troca de experiências sem barreiras de tempo e distância⁽⁵⁾.

Para o presidente da Associação Brasileira de Educação à Distância (ABED) o perfil do estudante que busca a EAD é um fator que contribui consideravelmente para um bom desfecho do método: são alunos mais responsáveis que, por estarem inseridos no mercado de trabalho, buscam o

aperfeiçoamento e o crescimento profissional⁽⁵⁾.

Nos últimos anos, a EAD teve um crescimento considerável no Brasil e figura no cenário nacional como uma nova modalidade de ensino presente nas principais Instituições de Ensino Superior (IES) do País⁽⁴⁾. Dados do MEC indicam que um em cada cinco novos estudantes de graduação no país ingressa em um curso à distância, isso significa que 20% dos universitários estudam entre aulas na internet e em pólos presenciais⁽⁴⁾.

A legislação vigente que institui as Diretrizes Curriculares do Curso de Graduação em Enfermagem (Resolução CNE/CES nº. 3 de 07/11/2001), resolve que os conteúdos essenciais para a formação do Enfermeiro devem contemplar as ciências biológicas e da saúde, as ciências humanas e sociais e as ciências da enfermagem. As IES devem criar mecanismos de aproveitamento de conhecimento e de desenvolvimento intelectual por meio de atividades presenciais e/ou à distância, desde que esta oferta não ultrapasse 20% da carga horária total do curso⁽⁶⁾.

A proposta didático-pedagógica de um curso de graduação em Enfermagem deve estar pautada na legislação vigente, mas também deve promover um processo de ensino-aprendizado que articule as diversas áreas de conhecimento, possibilitando a aproximação dos estudantes com a Instituição de Ensino e o corpo docente, assim com as práticas e vivências com a comunidade, enriquecendo sua formação profissional.

Outro fator que contribui para o aprendizado é a satisfação do estudante com as atividades desenvolvidas no meio acadêmico, o que inclui os relacionamentos e os amigos, a estrutura do curso, o plano pedagógico oferecido, a interação com o professor e a percepção do ensino-aprendizado favorável⁽⁷⁾.

Por constituir uma modalidade em franca expansão nas principais Instituições de Ensino Superior do Brasil, a EAD merece ser avaliada do ponto de vista do acadêmico. Portanto, considera-se relevante a avaliação da satisfação dos estudantes de um curso superior que possui atividades semi-presenciais sobre as disciplinas ou cursos oferecidos à distância (online) na perspectiva de atender com eficiência o processo de ensino-aprendizagem na referida IES.

Diante do exposto, os objetivos desta pesquisa foram identificar a frequência de utilização do computador como veículo para o aprendizado e verificar o nível de satisfação dos graduandos do curso de enfermagem em relação às disciplinas online.

MÉTODOS

Foi desenvolvido um estudo de campo do tipo descritivo exploratório de natureza quantitativa desenvolvido em uma Universidade Particular, localizada na zona Sul do município de São Paulo.

A amostra dessa pesquisa foi composta por 34 estudantes do curso de Graduação em Enfermagem, matriculados no 5º e 6º semestres, turno da manhã. Optou-se pelos semestres supracitados em função do contato prévio que estes alunos tiveram com as disciplinas online. Todos esses alunos participaram das atividades que envolvem as disciplinas online desde o primeiro semestre do curso.

A técnica de amostragem empregada foi a não-probabilística, por conveniência, conforme disponibilidade dos alunos em participarem da pesquisa, obedecendo aos seguintes critérios de inclusão: idade superior a 18 anos, estar devidamente matriculado na referida instituição de ensino superior no período matutino e participar das atividades acadêmicas com regularidade durante o período de coleta de dados.

A coleta de dados foi realizada no período de 01 a 30 de setembro de 2011, após prévia autorização da Universidade e aprovação do projeto pelo Comitê de Ética em Pesquisa, conforme protocolo nº 164/11.

Inicialmente, os alunos foram informados sobre os objetivos do estudo, a garantia do seu anonimato e o caráter voluntário da sua participação e, então, foram convidados a participar dessa pesquisa. A abordagem dos discentes e a coleta de dados ocorreram na sala de aula dos próprios alunos durante o intervalo entre as aulas, não interferindo nas atividades acadêmicas presenciais. Todos os participantes da pesquisa assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

O instrumento de coleta de dados foi um questionário semi-estruturado contendo questões fechadas e semi-abertas, com dados referentes à caracterização sócio-demográfica da amostra e informações sobre as disciplinas on-line. O questionário foi elaborado pelos próprios pesquisadores. O tempo médio para o preenchimento do questionário foi de 10 minutos. É importante mencionar que durante a coleta de dados uma das pesquisadoras permaneceu na sala de aula para esclarecimento de eventuais dúvidas.

A satisfação dos discentes quanto às disciplinas à distância foi avaliada por meio da aplicação de uma escala numérica, que variou de zero a dez, em que os valores entre zero e três (0 – 3) indicavam insatisfação, de 4 a 6 indicavam pouca satisfação e de 7 a 10 representavam satisfatório. Foi solicitado a cada participante que apontasse um número que correspondia à sua satisfação com o referido método de ensino.

As informações obtidas foram armazenadas no software aplicativo Microsoft Excel® e analisadas por meio da estatística descritiva, calculando-se as frequências absolutas e relativas para todas as variáveis.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participaram da pesquisa 34 estudantes de Graduação em Enfermagem do 5º e 6º semestres do curso, período da manhã. Foram excluídos 10 discentes que se negaram a participar do estudo. A maioria dos participantes era do gênero feminino (82,35%), com idade entre 20 e 30 anos (67,65%) e já atuam como profissional de saúde (61,76%), conforme dados apresentados na Tabela 1.

De acordo com o Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN - SP), nas últimas décadas, mais precisamente, desde o início da enfermagem moderna no Brasil, existe prevalência de profissionais do gênero feminino no exercício da enfermagem⁽⁸⁾. Nesse contexto, a imagem de cuidar no feminino deve-se ao fato de se considerar que são intrínsecos à natureza feminina atributos

como: cuidado, sensibilidade, compaixão, paciência e obediência⁽⁹⁾.

Tabela 1 - Distribuição dos alunos que participaram da pesquisa de acordo com o gênero, a idade e a área de atuação. Universidade Privada, São Paulo (SP), 2011.

Variável	Nº	%
Gênero		
Feminino	28	82,35
Masculino	6	17,65
Faixa etária (anos)		
20 a 25	15	44,12
26 a 30	8	23,53
31 a 35	7	20,59
36 a 40	1	2,94
41 a 45	3	8,82
Área de atuação		
Saúde	21	61,76
Estudantes	7	20,59
Comércio	2	5,88
Administrativo	1	2,94
Do lar	1	2,94
Marketing	1	2,94
Outros	1	2,94
Total	34	100,00

Nesta pesquisa, foi verificada uma prevalência de jovens, o que, de certo modo, era esperado por se tratar de uma população universitária. Quando esses indivíduos nasceram, nos anos 80, o país já tinha instalado um parque industrial grande e moderno e estava conectado por redes de comunicações e por satélites⁽¹⁰⁾.

O computador é um equipamento que acompanhou o jovem praticamente desde seu nascimento. Muitos foram alfabetizados digitando no teclado. Uma pesquisa conduzida com 2.098 adolescentes em sete capitais brasileiras por uma empresa de consultoria mostrou que mais da metade dos participantes sabe usar o computador e 49% o utiliza regularmente na escola como fonte de informação integrante do processo de aprendizagem⁽¹⁰⁾.

Nos dias atuais a procura pela profissão de Enfermeiro ainda é maior pelos que já trabalham na área e tem conhecimento de seu futuro papel. De acordo com o COREN-SP há um novo cenário no país, observa-se que há alguns anos tem sido possível observar um discreto e contínuo crescimento de novos enfermeiros que já possuíam inscrição como técnicos ou auxiliares de enfermagem⁽⁸⁾.

É importante afirmar que alunos que estudam e trabalham demonstram um perfil de responsabilidade maior. Raramente desistem de seus cursos pois o fazem almejando o crescimento profissional⁽¹¹⁾.

Os dados apresentados na Tabela 2 demonstram que todos os estudantes utilizam o computador e têm acesso à internet. Destes, 38,24% mencionaram que não realizaram curso online fora do período de graduação, enquanto a maioria (70,59%) utiliza o computador diariamente, acessa a internet no próprio domicílio (52,94%) e utiliza o computador para realizar trabalhos escolares e ler suas mensagens no correio eletrônico (e-mails) (58,82%).

Tabela 2 - Distribuição dos graduandos em enfermagem de acordo com realização de cursos on-line, utilização do computador e acesso a internet. Uniersidade Privada, São Paulo (SP), 2011.

Variável	Nº	%
Realizou curso on-line		
Não	21	61,76
Sim	13	38,24
Utiliza o computador		
Sim	34	100,00
Diariamente	24	70,59
Semanalmente	9	26,47
Raramente	1	2,94
Não	--	----
Acesso a Internet		
Sim	34	100,00
Em casa	18	52,94
Na faculdade	2	5,88
Em casa e na faculdade	10	29,41
Em casa e no trabalho	3	8,82
Lan-house	1	2,94
Não	--	----
Motivos para o acesso à internet		
Trabalhos escolares e correio eletrônico	20	58,82
Entretenimento	4	11,76
Todas as opções descritas acima	10	29,41
Total	34	100,00

Um relatório de pesquisa realizado pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil indica que 11% dos brasileiros que utilizam internet fizeram cursos online no ano passado. Esse percentual vem mostrando um crescimento de alunos on-line. Classes populares são as que mais cresceram no uso da internet para realização de cursos⁽¹²⁾.

De acordo com uma empresa privada de consultoria, no mundo existem 150 milhões de pessoas que utilizam a escrita online e o Brasil está entre os três países com maior número de usuários⁽¹⁰⁾. O Datafolha quantificou o número de brasileiros que acessam a internet, considerando os locais e períodos de acesso e navegação⁽¹³⁾. No Brasil existem atualmente 81,3 milhões de internautas em ação, com facilidade de acesso à informação e a possibilidade de realizar um curso, sem nem mesmo sair de sua residência⁽¹²⁻¹³⁾.

Uma recente pesquisa revelou que 60% dos internautas brasileiros já substituíram a plataforma tradicional (TV, rádio ou cinema) para assistir ou ouvir programas ou filmes por meio da ferramenta computador. Daqueles que têm o costume de navegar na rede, na faixa de 12 a 24 anos, 38% já assistiu a alguma novela, filme, evento esportivo e cursos educacionais no computador, em vez de consumi-los no televisor⁽¹³⁾.

A cada dia o computador permite a utilização de recursos poderosos para os estudantes realizarem pesquisas, testar conhecimentos específicos, descobrir novos conceitos, lugares e adquirir experiências. Pode-se modificar a forma de ensinar e aprender tanto em cursos presenciais quanto em cursos à distância. Um computador conectado a internet oferece uma visão da informática na educação como uma modalidade educacional que aperfeiçoa a qualidade de ensino⁽¹⁴⁾.

A educação à distância portanto, não é a simples

incorporação de tecnologia na educação, mas sim um novo modelo educacional que necessita incorporar um novo paradigma, em que o professor passa de transmissor de informações para tutor/guia no processo de aprendizado, o aluno de absorvedor passivo de informações para responsável pelo aprendizado e o processo de aprendizado de coletivo e periódico para individualizado e permanente⁽¹⁵⁾.

Fazendo uma comparação entre um professor e o computador, na relação aprendiz-educador, o computador está sempre disposto a ensinar, não se cansa, não tem sono, não fica impaciente, permitindo que o indivíduo o use na hora que lhe for mais favorável, quantas vezes achar necessário⁽¹⁶⁾.

Do ponto de vista educacional, o grande triunfo das disciplinas online é o de poder atingir o público-alvo de forma mais abrangente do que as aulas presenciais, pois possibilita além de textos a utilização de multimídia: imagens, sons e gráficos⁽¹⁷⁾.

Embora os especialistas ilustrem a necessidade da utilização de tecnologia (meios técnicos) para a mediação do processo de ensino-aprendizagem à distância, é muito importante que os educadores concentrem seus esforços, antes de mais nada, nos resultados instrucionais a serem alcançados, já que a tecnologia a ser adotada dependerá dos recursos disponíveis, bem como das características do curso proposto⁽¹⁸⁾.

Os estudantes foram questionados sobre o melhor método de ensino para o aprendizado, comparando a utilização das disciplinas online e das disciplinas presenciais. No entanto, a maioria dos alunos participantes (85,29%) considerou as aulas presenciais tradicionais como o método mais favorável ao aprendizado (Tabela 3).

Tabela 3 - Distribuição da opinião dos acadêmicos em relação ao método de ensino que mais favorece o aprendizado. Universidade Privada, São Paulo (SP), 2011.

Método mais favorável ao aprendizado	Nº	%
Aulas presenciais	29	85,29
Aulas On-line	5	14,71
Total	34	100,00

As primeiras tentativas de qualificar a educação à distância estabeleciam comparação imediata com a educação presencial, também denominada educação convencional, direta ou face-a-face, onde o professor, presente em sala de aula, é a figura central. No Brasil, até hoje muitos costumam seguir o mesmo caminho, preferindo tratar a EAD a partir da comparação com a modalidade presencial da educação. Esse comportamento não é de todo incorreto, mas promove um entendimento parcial do que é educação à distância e, em alguns casos, estabelece termos de comparação pouco científicos⁽¹⁹⁾.

Estudar onde e quando se tem condições, sem a necessidade de sair de casa, e em algumas das instituições de ensino mais reconhecidas do país, esse tem sido o principal atrativo da educação à distância (EAD) no Brasil. O ensino a distância aumenta cada vez mais dando o direito de acesso à educação, beneficia quem trabalha e não tem como acompanhar um curso presencial de horário

regular⁽¹¹⁾.

De acordo com a Portaria MEC 4.059/04 os cursos presenciais podem ofertar disciplinas semipresenciais, integral ou parcialmente a distância, desde que esta oferta não ultrapasse 20% (vinte por cento) da carga horária total do curso. Essa modalidade semipresencial como quaisquer atividades didáticas, módulos ou unidades de ensino-aprendizagem é centralizada na auto-aprendizagem e com a mediação de recursos didáticos organizados em diferentes suportes de informação que utilizem tecnologias de comunicação⁽²⁰⁾.

Solicitou-se que os acadêmicos participantes indicassem uma nota de zero a dez que representava sua satisfação com as disciplinas on-line. Observou-se que a maioria (79,41%) referiu estar satisfeito ou parcialmente satisfeito com essa metodologia de ensino, conforme apresentado nos dados da Tabela 4.

Tabela 4 - Distribuição dos acadêmicos em relação à sua satisfação com o ensino on-line. Universidade Privada, São Paulo (SP), 2011.

Satisfação	Nº	%
Insatisfeito (0 – 3)	7	20,59
Pouco satisfeito (4 – 6)	15	44,11
Satisfeito (7 – 10)	12	35,30
Total	34	100,00

Com o advento da tecnologia de multimídia em prol do ensino, como uma ferramenta sem rival em sua capacidade de aumentar o ensino e aprendizagem por definição, pode-se afirmar que os usuários ficam envolvidos com os programas porque a participação deles é requerida constantemente; navegam pelas escolhas sobre a informação, tendo sua atenção e as respostas requisitadas ao longo do programa. Essa característica ajuda a manter os usuários empenhados e satisfeitos com a utilização dos programas⁽¹⁷⁾.

Os estudos de satisfação ganharam destaque na literatura principalmente na década de 1970, nos Estados Unidos e na Inglaterra, inseridos no consumismo e na cultura da qualidade. A satisfação é considerada uma meta

a ser alcançada identificando fatores que reconhecem dificuldades⁽²¹⁾.

Considera-se que a satisfação é uma avaliação pessoal do serviço recebido, que base em padrões afetiva e é estabelecida pela comparação entre a experiência vivida e um nível mínimo da qualidade de serviços alcançados e aceitável⁽²¹⁾.

Entretanto, a satisfação do usuário, embora muito difícil de ser aferida, por se tratar de mensuração de opiniões, pode sim, contribuir para a qualidade de um serviço prestado. Assim é possível afirmar que não se pode ter um serviço de alta qualidade quando o alvo deste serviço não estiver satisfeito, onde os indicadores de qualidade passam pela utilização de medidas que levem em conta a satisfação⁽²¹⁾.

Neste estudo observou-se que a maioria dos estudantes utiliza o computador com frequência, mas ainda não incorporaram a mudança de paradigma que o ensino online propõe e preferem o método de ensino presencial, embora estejam satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com as disciplinas online.

As disciplinas online vieram suprir uma demanda no ensino superior que investe não só em tecnologia, mas no desenvolvimento da qualidade de ensino. É necessário um trabalho de conscientização, aprimoramento e adequação das TIC no processo de ensino-aprendizagem dos estudantes do curso de graduação em enfermagem na referida instituição para a efetiva promoção da EAD.

CONCLUSÃO

Os discentes do curso de enfermagem são adultos jovens, do gênero feminino, que já trabalham na área da saúde. Não realizaram cursos online anteriormente, mas utilizam diariamente o computador, acessam a internet em casa para fazer trabalhos escolares e ler e-mails.

Os graduandos não incorporaram a mudança de paradigma que o ensino online propõe e preferem o método de ensino presencial, embora estejam satisfeitos ou parcialmente satisfeitos com as disciplinas online.

REFERÊNCIAS

- Alves RE. Educação à distância: contribuições e desafios. *Ensino em Re-Vista* 2010;13(1):131-40.
- Kenski VM. Tecnologias e ensino presencial e a distância. São Paulo: Papirus; 2004.
- Nunes IB. Noções de educação à distância. *Revista Educação à Distância*. Brasília: Instituto Nacional de Educação à Distância; 1994:7-25.
- Brasil. Ministério da Educação e Cultura. Secretaria de Educação à Distância. Referências de qualidade para educação superior à distância. Brasília: Ministério da Educação e Cultura; 2007.
- Ribeiro EL. Uma avaliação da importância da gestão da qualidade na prática da Educação à distância [dissertação]. São Paulo: Instituto de Ciências Exatas e Tecnológicas da Universidade Paulista; 2010.
- Conselho Nacional de Educação. Câmara de Educação Superior. Resolução CEN/CES 3/2001. *Diário Oficial da União*. Brasília: Conselho Nacional de Educação; 2001. [acesso em 2011 mar 19]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES03.pdf>
- Souza AS, Reinert JN. Avaliação de um curso de ensino superior através da satisfação/insatisfação discente. *Rev. Avaliação da Educação Superior* 2010;15(1):1-11.
- Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN - SP) [homepage na internet]. [acesso em 2011 out 12]. Disponível em: <http://www.coren-sp.gov.br/internet/072005/ocorens/coresp-30anos.php>.
- Barreira IA. Memória e história para uma nova visão da enfermagem no Brasil. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*. 1999;7:87-93.
- Boggio SA. Tecnologia: computadores a geração pontocom. *Revista Veja Jovens*. Edição especial. São Paulo: Editora Abril S.A; 2003. [homepage na internet]. [acesso em 2011 out 31]. Disponível em: http://veja.abril.com.br/especiais/jovens_2003/p_080.html#entrevista
- Litto F. Distância modifica paradigmas. *Folha de São Paulo*. São Paulo; 2011 set 29:p.3.
- Sanches F. Número de brasileiros que fazem educação à distância pela internet: um estudo baseado em pesquisa direta junto aos internautas. *Revista Ache seu curso à distância Observatório EAD*. São Paulo; 2011. [acesso em 2011 out 17]. Disponível em: http://www.acheseucurso.com.br/pdf/Relatorio_observa_2.pdf.
- F/Nazca e Datafolha. Brasil tem 81,3 milhões de internautas em ação. [acesso em 2011 nov 01]. Disponível em: <http://>

- www.fnazca.com.br/index.php/2010/11/29/brasil-tem-813-milhoes-de-internautas-em-acao/
14. Fernandes AMR, Fernandes APS, Nascimento RL. Utilização da tecnologia de agentes para um ambiente virtual de ensino/aprendizagem em periodontia. *Rev. Abeno.* 2005;5(1):23-31.
 15. Diogo RCS. Desenvolvimento do Web Site educacional sobre Intervenção de Enfermagem: aspiração de secreções traqueobrônquicas [dissertação]. São Paulo: Programa de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de São Paulo; 2001.
 16. Tamião KHBL. Protótipo de um sistema educacional auxiliado por computador em higiene pré-natal [dissertação]. São Paulo: Universidade Federal de São Paulo; 1999.
 17. Bernardo V. Metodologia para desenvolvimento de projeto multimídia aplicado ao ensino da medicina [dissertação]. São Paulo: Universidade Federal de São Paulo; 1996.
 18. Willis B. Distance education: a practical guide. Englewood Cliffs, NJ, Educational Technology; 1993.
 19. Spanhol CP, Neto LFF, Filho DOL. Qualidade dos serviços educacionais: o caso de uma instituição de ensino superior privada. *Rev. Ingepro.* 2010; 2(12):64-73.
 20. Brasil. Ministério da Educação e Cultura. Portaria Nº 4.059, de 10 de Dezembro de 2004 [internet]. [acesso em 2011 nov 01]. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/nova/acs_portaria4059.pdf
 21. Esperidião MA, Bonfim LA. Avaliação de satisfação de usuários. *Ciênc saúde coletiva.* 2006;22(6):1267-76.