

**UMA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ACEITAÇÃO DO CURSO DE  
PREPARAÇÃO DE MONITORES PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA  
UVB – UNIVERSIDADE VIRTUAL BRASILEIRA**

**George França dos Santos**

Dissertação de Mestrado, apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção e Sistemas – Universidade Federal de Santa Catarina, na área de Mídia e Conhecimento, como requisito para obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção.

Florianópolis, fevereiro de 2002.

**UMA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ACEITAÇÃO DO CURSO DE  
PREPARAÇÃO DE MONITORES PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA  
UVB – UNIVERSIDADE VIRTUAL**

George França dos Santos

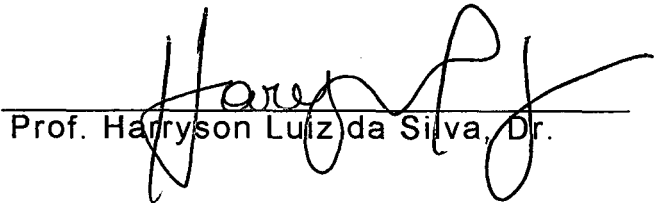
Esta dissertação foi julgada adequada para a obtenção do título de Mestre em Engenharia de Produção, área de concentração Mídia e Conhecimento, e aprovada em sua forma final pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção.



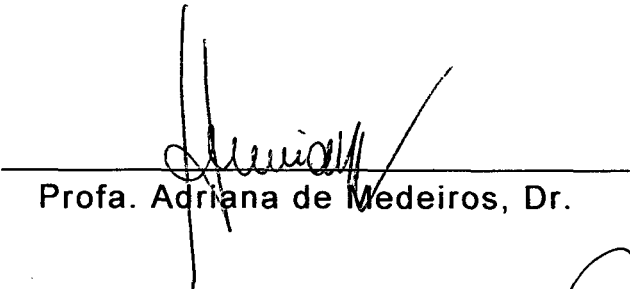
Prof. Ricardo Miranda Barcia, PHD.

Coordenador do Curso

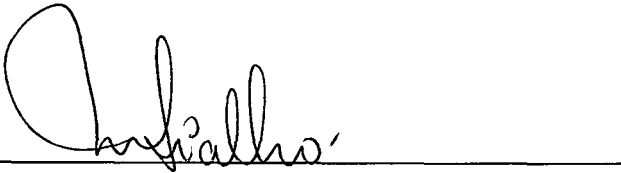
**BANCA EXAMINADORA**



Prof. Harryson Luiz da Silva, Dr.



Profa. Adriana de Medeiros, Dr.



Profa. Mirian Loureiro Fialho, Dr.

Florianópolis, Fevereiro de 2002.

## Dedicatória

Dedico essa dissertação aos meus pais pelo incentivo durante toda a minha vida, por não me deixarem desanimar nos momentos mais difíceis.

Para a minha companheira Fabiana, pela calma, atenção, compreensão e amor. Minha Irmã e seus filhos Luiz Eduardo, João Victor e Amanda, a quem amo tanto.

## **Agradecimentos**

Agradeço ao professor Harryson Luiz da Silva pelo seu empenho e dedicação na orientação final desse trabalho.

Aos professores Nery dos Santos e João Vianney pelas grandes oportunidades.

A todos os meus eternos amigos Val, Jovani, Jailson Torquato, Jailson Albino, Jorge, Juliano, Ezio, Gilvaine Ortuzal e Evandro Brito.

Aos meus grandes amigos e companheiros do laboratório de Ensino a Distância LED – Sala, Flávio e Camelo e tantos outros, pela grande fidelidade e companheirismo por todos esses anos.

Para os meus colegas do departamento de tecnologia, pedagogia e web e para toda a Direção.

E principalmente aos bons espíritos que me acompanham durante toda essa caminhada.

## Sumário

Lista de Tabelas	vi
Lista de Figuras	vii
Lista de Gráficos	viii
Resumo	ix
Abstract	x
Introdução	1
Objetivo Geral	2
Objetivo Específico	2
Estrutura	2
<b>Capítulo 1 - Fundamentação Teórica e Metodológica</b>	<b>4</b>
1.1- Conceitos de Educação a Distância	4
1.1.1- Monitoria em Ambientes Virtuais de Aprendizagem	4
1.1.2 - Características da Educação a Distância	6
1.1.3- A internet	9
1.1.4 - A internet e a educação a Distância	10
1.1.5- Ambientes Virtuais de Aprendizagem	13
1.1.5.1– Tipos de Ambientes Virtuais de Aprendizagem	15
1.1.5.2- Experiências em Educação a Distância Utilizando a Internet e Ambientes Virtuais de Aprendizagem	15
1.1.5.2.1- Universidade Anhembi Morumbi – Ensino Interativo	16
1.1.5.2.2- Universidade Federal de Pernambuco – Projeto Virtus	17
1.1.5.2.3- Universidade Federal de Santa Catarina UFSC – Laboratório de Ensino a Distância – LED	19
1.2- Características e Conceitos do Agente Monitor	21
1.2.1- A Monitoria na Universidade Virtual Brasileira – uvb	24
1.2.2- Características básicas para um bom atendimento aos alunos	29
1.3- Metodologia	30
1.3.1.- Metodologia de Avaliação	30
1.3.2 - Procedimentos Analíticos	30
1.3.3 - Variáveis da avaliação do nível de aceitação	32
1.4.3- Amostragem da pesquisa	32
<b>Capítulo 2 - Caracterização do Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb</b>	<b>33</b>
2.1 – A Universidade Virtual Brasileira – uvb	33
2.1.1- Missão da uvb	35
2.1.2- Proposta Institucional	35
2.1.3- Modelo Pedagógico	35
2.1.4- Modelo Tecnológico	35
2.2- Caracterização do Ambiente Virtual de Aprendizagem da Universidade Virtual Brasileira – uvb.	37
2.2.1- O Portal da Universidade Virtual Brasileira – uvb	38
2.2.2 - Níveis de Acesso	39
2.2.2.1- Nível 1	39

2.2.2.2- Nível 2	39
2.2.2.3- Nível 3	40
2.2.2.4- Nível 4	40
2.2.3 - O Ambiente Virtual de Aprendizagem	40
2.2.3.1 Barra de Navegação	42
2.2.3.2 - Barra de comunicação e apoio	42
2.2.3.3 - Barra de Ferramentas de Aprendizagem	43
2.2.3.4- Barra de Informações curriculares e menu de Aprendizagem	44
2.2.3.5 - Área de Aprendizagem	45
<b>Capítulo 3 – Caracterização do Curso de Preparação de Monitores para EAD da Rede UVB</b>	46
3.1 – Fluxo de Ocorrências	46
<b>Capítulo 4 – Relação dos Alunos e Análise dos Resultados</b>	48
4.1 - Relação dos alunos do curso de preparação de monitores	48
4.1.1- Relação de alunos por Cidade	49
4.1.3 - Relação dos Alunos do Curso de Preparação de Monitores por Nível de Escolaridade	50
4.1.4 - Distribuição de Graduação dos Alunos do Curso de Preparação de Monitores.	51
4.2 - Itens avaliados pelos alunos do Curso de Preparação de Monitores	52
4.2.1- A Tutoria do Curso de Preparação de Monitores	53
4.2.1.1 - Resultado e análise do item tutoria	54
4.2.2 – A Monitoria do Curso de Preparação de Monitores	56
4.2.2.1 - Resultados e análise do item monitoria	56
4.2.3 - Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores	58
4.2.3.1 - Resultados e análise do item Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores	58
4.4 – Pontos Relevantes	61
4.5 - Auto- Avaliação dos Alunos	64
<b>Conclusões e Recomendações</b>	66
Conclusões	66
Recomendações	68
Referências Bibliográficas	69
Bibliografia complementar	71
ANEXO 1 – Questionário de Avaliação	72
ANEXO 2- Tabelas de Resultados Gerais – Referente ao Questionário de Avaliação.	73
ANEXO 3-Ferramenta Perfil do Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb	79

## **Lista de Tabelas**

Tabela1 – Tabela comparativa entre os sistemas presenciais e a distância	7
Tabela 2- Características do monitor	29
Tabela 3 – Relação dos valores do comportamento de aceitação	31
Tabela 4- Fluxo de procedimentos operacionais até o lançamento do curso de preparação de Monitores para Educação a Distância	46
Tabela 5- Pontos relevantes relatados pelos alunos do curso	62
Tabela 6 – Anexo 2: Avaliação do Professor Tutor	74
Tabela 7 – Anexo 2: Avaliação do Monitor	75
Tabela 8 – Anexo 2 Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores	76
Tabela 9 anexo 2: Relevâncias – Positivas e Negativas	77

## **Lista de Figuras**

<b>Figura 1 – Apresentação do Ambiente de Aprendizagem da UAM, curso on-line de moda.</b>	<b>17</b>
<b>Figura 2- Tela de entrada do Projeto Virtus</b>	<b>19</b>
<b>Figura 3- Apresentação do Ambiente Virtual de Aprendizagem do Laboratório de Ensino a Distância – LED</b>	<b>20</b>
<b>Figura 4- Portal de entrada da Universidade Virtual Brasileira –uvb.br</b>	<b>38</b>
<b>Figura 5- Portal de entrada para os cursos</b>	<b>39</b>
<b>Figura 6- Barra Superior de ferramentas</b>	<b>41</b>
<b>Figura 7- Barra de Ferramentas</b>	<b>41</b>
<b>Figura 8- Barra de Navegação</b>	<b>42</b>
<b>Figura 9- Barra de Comunicação e apoio</b>	<b>43</b>
<b>Figura 10- Barra de Ferramentas de Aprendizagem</b>	<b>44</b>
<b>Figura 11- Barra de Informações curriculares e menu de Aprendizagem</b>	<b>45</b>
<b>Figura 12- Apresentação da Área de Aprendizagem</b>	<b>45</b>
<b>Figura 13- Ferramenta Perfil com os dados de um dos alunos do curso analisado</b>	<b>79</b>



## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1- Relação dos alunos por cidade e estado	48
Gráfico 2- Nível de Escolaridade.	49
Gráfico 3 – Distribuição de Graduação dos Alunos do Curso de Preparação de monitores	50
Gráfico 4 - Resultado geral da avaliação do professor tutor	53
Gráfico 5 – Índice de aceitação do tutor	54
Gráfico 6- Resultado geral da avaliação do monitor	56
Gráfico 7 – Nível de Aceitação do monitor	57
Gráfico 8 – Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores	59
Gráfico 9 – Índice de Aceitação Quanto aos Aspectos Gerais	60
Gráfico 10- Percentual de alunos que se consideram aptos a atuar como monitores de EAD	64

## **Resumo**

**SANTOS, George França. UMA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ACEITAÇÃO DO CURSO DE PREPARAÇÃO DE MONITORES PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UVB – UNIVERSIDADE VIRTUAL.** Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2002.

Este trabalho apresenta uma avaliação do nível de aceitação dos alunos frente ao Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância. Foram avaliados pelos alunos a atuação do tutor, do monitor e os conteúdos apresentados no curso oferecido pela Universidade Virtual Brasileira em Janeiro de 2001. Teve como público alvo profissionais da área de atendimento que estavam localizados em todas as regiões do Brasil.

O curso foi desenvolvido pela uvb.br e as interações foram realizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem da mesma. Foi a primeira iniciativa da uvb.br em capacitar os seus profissionais da área de atendimento para essa nova realidade. A avaliação foi centrada na análise dos alunos participantes quanto às interações existentes no curso e no processo de maneira geral.

**Palavras chaves:** Avaliação, Monitores, Aceitação e Interação.

## **Abstract**

SANTOS, George França. **UMA AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS DE ACEITAÇÃO DO CURSO DE PREPARAÇÃO DE MONITORES PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DA UVB – UNIVERSIDADE VIRTUAL**. Florianópolis, 2002. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, UFSC, 2002.

This work presents an evaluation of the level of students and their acceptance of the Distance Education Course Preparation for Monitors. The enrolled students were evaluated in their response both to tutor and monitor interactions and the contents presented in the course offered by the Brazilian Virtual University, January 2001. The target audience of this course were support professionals spread all over Brazil.

The course was developed for the uvb.br, all interaction been done on the uvb Virtual learning Environment. This represents the first uvb initiative towards capacitating in the audience to the new Internet reality. The evaluation was centered in the interaction analysis as well as their contribution to the learning process.

**Key - Words:** Evaluation, Monitors, acceptance and interactions

## Introdução

Os avanços tecnológicos gerados nas últimas décadas trouxeram grandes modificações no comportamento das pessoas. As informações estão a cada dia mais acessíveis e, mais rapidamente chegam em nossas casas através dos computadores. A Internet, como alavanca desse processo, representa essa nova forma de divulgação. As estruturas organizacionais das empresas e universidades também vêm se modificando de acordo com essas novas exigências tecnológicas

Grandes empresas como a Xerox, IBM, Motorola e tantas outras investiram na criação de “Universidades Corporativas” porque entenderam o potencial da Educação a Distância, como forma de atender as suas demandas internas e externas relativamente à capacitação e aperfeiçoamento de seus profissionais. Nesse cenário não só as empresas, como as Universidades também investiram em pesquisa para a implementação de Laboratórios de Educação a Distância. Como reflexo dessas mudanças no cenário educacional surgiram também consórcios de universidades que se integraram com o objetivo de unir competências para disponibilizarem educação de forma acessível e elaborada.

A Rede Brasileira de Educação a Distância, denominada Universidade Virtual Brasileira e mais tarde somente [uvb.br](http://uvb.br), nasce neste cenário no qual o potencial de diferentes instituições pode ser agregado num projeto único. Para isso a Rede Brasileira de Educação a Distância investiu na capacitação de seus profissionais como forma de gerar núcleos de excelência para atender aos seus atuais e futuros alunos numa relação on-line.

Neste contexto, no “Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância”, nosso objeto de investigação, tem como proposta capacitar os profissionais de atendimento para os serviços de Educação a Distância – EAD da Universidade Virtual Brasileira uvb, unindo competências e agregando valor para toda instituição.

### **Objetivo Geral**

Analisar o nível de aceitação do curso de preparação de monitores disponibilizado pela uvb.br para os futuros Monitores das Instituições de Ensino Superior que fazem parte dessa Instituição.

### **Objetivos específicos.**

Estabelecer, a partir da revisão bibliográfica, quais as competências essenciais para a tarefa de monitor de EAD;

Descrever a implementação e resultados de uma experiência de treinamento de monitores de Educação a Distância a partir de indicadores de avaliação.

### **Estrutura**

Esta dissertação está estruturada em 4 Capítulos. No primeiro capítulo encontra-se a Fundamentação Teórica e Metodológica. No segundo capítulo, a Caracterização do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

No capítulo 3 a Caracterização do Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância da Rede Uvb.

No capítulo 4 está a Relação dos Alunos e Análise dos Resultados A parte seguinte é referente às conclusões e recomendações, e por fim a revisão bibliográfica que fundamenta o agente Monitor.

## **Capítulo 1 - Fundamentação Teórica e Metodológica**

### **1.1- Conceitos de Educação a Distância**

#### **1.1.1- Monitoria em Ambientes Virtuais de Aprendizagem**

O desenvolvimento dos conceitos de Monitoria em Ambientes de Aprendizagem baseados em Internet na prática de Educação a Distância (EAD) é muito recente. Poucos autores se dedicaram à descrição do trabalho do agente monitor. Também são poucas as citações sobre o referido agente na literatura de referência. Em geral, as conceituações em EAD centram-se de maneira clara na relação entre professor /aluno, metodologias e tecnologias utilizadas nos processos de interação entre esses agentes.

Algumas dessas conceituações podem ser observadas a seguir. Para Dohmem (1967), a Educação a Distância é uma forma sistemática e organizada de auto-estudo, onde o aluno se instrui a partir do material de estudo que lhe é apresentado, onde o acompanhamento e a supervisão do sucesso do estudante são levados a cabo por um grupo de professores. Isto é possível de ser feito a distância através da aplicação de meios de comunicação capazes de vencer longas distâncias.

Com relação ao uso das tecnologias, Landim (1997) diz que: a educação a distância pressupõe a combinação de tecnologias convencionais e modernas que possibilitam o estudo individual ou em grupo, nos locais de trabalho ou fora, por meio de métodos de orientação e tutoria a distância, contando com atividades presenciais específicas, como reuniões do grupo para estudo e avaliação.

Segundo Aretio, (1994) Educação a Distância "... é um sistema tecnológico de comunicação bidirecional, que pode ser massivo e que substitui a interação pessoal, na sala de aula, de professor e aluno, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização e tutoria que propiciam a aprendizagem independente e flexível dos alunos. <sup>1</sup>

A educação a Distância para More(1973) pode ser definida como um conjunto de metodologias instrucionais no qual as ações dos professores são executadas à parte das ações dos alunos, incluindo aquelas situações continuadas que podem ser feitas na presença dos estudantes. Porém, a comunicação entre o professor e o aluno deve ser facilitada por meios impressos, eletrônicos, mecânicos ou outros

Para Sarramona (1991)<sup>2</sup>, Educação à Distância é uma metodologia de ensino em que as tarefas docentes acontecem em um contexto distinto das discentes, de modo que estas são, em relação às primeiras, diferentes no tempo, no espaço ou em ambas as dimensões ao mesmo tempo

Dentro desse conjunto de conceitos infere-se que o cenário conceitual em que o agente monitor pode estar inserido envolve processos metodológicos, tecnológicos e interativos existentes nas práticas de educação a Distância.

---

<sup>1</sup> Educenet - Educação a Distância. <http://www.cciencia.ufrj.br/educnet/EDUEAD.HTM>, acessado em 16/06/2001)

<sup>2</sup> Educenet - Educação a Distância. <http://www.cciencia.ufrj.br/educnet/EDUEAD.HTM>, acessado em 16/06/2001)



### **1.1.2 - Características da Educação a Distância.**

Pode-se observar a partir dos conceitos apresentados que a EAD apresenta claramente características singulares, diferenciando-se notoriamente das práticas presenciais. Segundo Keegan apud Barros<sup>3</sup> a educação a Distância apresenta as seguintes características:

- Separação física entre professor e aluno, distinto do ensino presencial; Influência da organização educacional (planejamento, sistematização, plano, projeto, organização dirigida etc), que diferencia da educação individual;
- Utilização de meios técnicos de comunicação, usualmente impressos, para unir o professor ao aluno e transmitir os conteúdos educativos;
- Previsão de uma comunicação de mão dupla, onde o estudante se beneficia de um diálogo, e da possibilidade de iniciativas de dupla via;
- Possibilidade de encontros ocasionais com propósitos didáticos e de socialização.

Landim (1997), apresenta algumas comparações entre as características de Sistemas de Ensino Presencial e a Distância desenvolvidas por Aretio (1994), tais comparações e características apresentam-se na tabela 1 a seguir.

---

<sup>3</sup> Fonte: [http://www.intelecto.net/cad\\_textos/ivoniol.html](http://www.intelecto.net/cad_textos/ivoniol.html), acessado em 16 de junho de 2001

Tabela1 – Tabela comparativa entre os sistemas presenciais e a distância

<b>Presencial</b>	<b>Distância</b>
Homogêneos quanto à idade	Heterogêneos quanto à idade
Homogêneos quanto à qualificação	Heterogêneos quanto à qualificação
Homogêneos quanto ao nível de escolaridade	Heterogêneos quanto ao nível de escolaridade
Lugar único de encontro	Estudam em casa, local de trabalho, etc
Situação controlada / Aprendizagem dependente	Situação livre / Aprendizagem independente
A maioria não trabalha. Habitualmente crianças / adolescentes / jovens	A maioria é adulta e trabalha
Realiza-se maior interação social	Realiza-se menor interação social
A educação é atividade primária. Tempo integral	A educação é atividade secundária. Tempo parcial.
Seguem, geralmente, um currículo obrigatório.	O próprio estudante determina o currículo a ser seguido
<b>Docentes</b>	
Um só tipo de docente	Vários tipos de docentes
Fonte de conhecimento.	Suporte e orientação da aprendizagem.
Recurso insubstituível	Recurso substituível parcialmente
Juiz supremo da atuação do aluno	Guia de atualização do aluno
Basicamente, educador / ensinante.	Basicamente, produtor de material ou tutor.
Suas habilidades e competências são muito difundidas.	Suas habilidades e competências são menos conhecidas
Problemas normais em design, desenvolvimento e avaliação curricular.	Sérios problemas para o design, o desenvolvimento e a avaliação curricular.
Os problemas anteriores dependem do professor	Sérios problemas para o design, o desenvolvimento e a avaliação curricular.
<b>Comunicação/Recursos</b>	
Ensino face a face.	Ensino multimídia.
Comunicação direta.	Comunicação diferenciada em espaço e Tempo
Oficinas e laboratórios próprios	Oficinas e laboratórios de outras instituições.
Uso limitado de meios	Uso massivo de meios
<b>Estrutura/Administração</b>	
Escassa diversificação de unidades e	Múltiplas unidades e funções

funções.	
Os cursos são concebidos, produzidos e difundidos com simplicidade e boa definição.	Processos complexos de concepção, produção e difusão dos cursos.
Problemas administrativos de horário.	Os problemas surgem na coordenação da concepção, produção e difusão
Muitos docentes e poucos administrativos	Menos docentes e mais administrativos
Escassa relação entre docentes e administrativos.	Intensa relação entre docentes e Administrativos.
Os administrativos são parcialmente substituíveis	Os administrativos são basicamente Insubstituíveis
Em nível universitário, recusa alunos. Mais elitista e seletiva	Tende a ser mais democrática
Muitos cursos com poucos alunos em cada um	Muitos alunos por curso.
Inicialmente, menos custos, mas elevado sem função da variável aluno.	Altos custos iniciais, mas menos elevado sem função da variável aluno

Fonte: <http://www.cciencia.ufri.br/educnet/EDUCOMP.HTM>:

Na tabela acima é apresentado um estudo comparativo entre as duas modalidades de ensino. Basicamente o ensino presencial requer uma demanda maior de docentes e apresenta um corpo docente homogêneo estruturado em espaços físicos permanente. Já no ensino a distância constata-se uma demanda maior de alunos geograficamente dispersos e um corpo docente mais reduzido. Conseqüentemente os aspectos relacionados as práticas docentes, de comunicação e recursos e estruturas administrativas são modificadas no ensino a Distância em virtude das diferenças existentes.

Nesse sentido, esses fatores implicam num maior esclarecimento dos objetos que devem ser alcançados num projeto de EAD e na forma como se tem estruturado a rede de apoio e atendimento desses alunos. Observando essas demandas diferenciadas o curso de capacitação de monitores foi introduzido nesse cenário como forma de facilitar os processos interativos, operacionais e tecnológicos existentes dentro

dessa modalidade de ensino.

### **1.1.3- A internet**

A Internet está possibilitando grandes avanços no processo de popularização e de democratização da Educação a Distância nos últimos anos no Brasil.

Mesmo sendo o Brasil um país de poucas experiências em relação a outros países, observa-se que hoje, tanto as Universidades como as Empresas, a cada dia investem mais na capacitação e na oferta de cursos e disciplinas para seus funcionários e alunos, através dos recursos interativos disponibilizados através da Web.

A Internet é uma rede mundial de computadores que envolve milhões de usuários conectados simultaneamente em todas as regiões do mundo.

Estima-se que a Internet esteja aproximadamente em 200 países com mais de 100 milhões de usuários. De acordo com relatório do *IBOPE eRatings.com*<sup>4</sup>, no mês de junho de 2001, o Brasil alcançou 11,3 milhões de usuários. Segundo a empresa de consultoria norte-americana *The Yankee Group*, o Brasil terá em 2006, 42,3 milhões de usuários, isso representa quase o triplo previsto para o final de 2001. A previsão é de que esses novos usuários estejam classificados em três categorias:

**1 - Usuários domésticos** - das classes sociais B e C, que terão computadores com preços mais acessíveis e planos de financiamento mais flexíveis.

---

<sup>4</sup> Fonte: <http://www.ibope.com.br>, acessado em julho de 2001

**2 - Usuários corporativos** - porque haverá uma maior penetração da Internet em pequenas e micro empresas e consolidação do acesso on-line nas empresas de médio e grande porte.

**3 - Usuários acadêmicos** – porque haverá um maior acesso on-line nas escolas públicas, especialmente aquelas localizadas em áreas urbanas.

Não há como desconsiderar o fato de que os avanços tecnológicos ainda estão muito restritos a uma parcela da população brasileira, porém os dados acima levantados geram a perspectiva de um grande avanço da Internet nos próximos anos no Brasil. E, conseqüentemente um número maior de pessoas a utilizará para fins educacionais pela praticidade, custo e comodidade que ela proporciona aos seus usuários.

#### **1.1.4 - A internet e a educação a Distância**

Segundo Negroponte (1995) “a internet oferece um novo veículo para se sair em busca do conhecimento e sentido”. De acordo com o autor, a internet funciona como “uma teia de conhecimentos humanos” e pode contribuir como um ambiente de ajuda mútua, cooperação e colaboração entre seus agentes.

Através do uso da Internet constata-se a possibilidade de novas maneiras de interação entre as pessoas, e uma forma diferenciada de lidar com as relações de poder, status e valores sociais e de geração de conhecimento dinâmica.

Para Moran (2000) “A internet está caminhando para ser audiovisual, para transmissão em tempo real de som e imagem (tecnologias streaming, que permitem ver o professor numa tela, acompanhar o resumo do que

fala e fazer perguntas ou comentários). Cada vez será mais fácil fazer integrações mais profundas entre TV e WEB”.

Segundo Lucena e Fuks (2001), a Internet pode ser utilizada das seguintes formas:

- como um recurso para a identificação, avaliação e integração de uma grande variedade de informação;
- como um meio para a colaboração, conversação, discussão, troca e comunicação de idéias;
- como uma plataforma internacional para a expressão e contribuição de conceitos e significados artísticos e cognitivos; e
- como um meio para a participação em experiências simuladas, aprendizagem e parcerias cognitivas.

Segundo Royo (1998), Schneider (1995), Marshall (1996), Lohuis (1996), Apud (Falcão 2000) a WWW é uma tecnologia de grande potencial para uso educacional porque apresenta as seguintes características:

- ambiente bastante amigável, o que permite sua manipulação por usuários com pouca intimidade com uso de computadores;
- capacidade hipertexto/hipermídia. A estrutura da informação não é linear, e a capacidade da web para apresentar a informação em formato não linear é parte substancial de seu êxito;

- capacidade multimídia. Na WWW, podem ser distribuídos documentos multimídia, isto é, textos integrados com som, imagens e vídeo, provendo ao professor a possibilidade de enriquecer o material instrucional, tornando mais claro e motivador;
- disponibilidade gratuita de: clientes, servidores, aplicações auxiliares para vídeo e áudio de formatos diversos; ferramentas para elaboração de hipermídia e de gestão de serviços; todo ele para diferentes plataformas de hardware /software (windows, mac, Unix);
- capacidade interativa ampliada. Formulários e scripts CGI, e ferramentas como JAVA, permitem a interação usuário com o sistema de um modo mais completo do que mediante a simples navegação. Também permitem a integração com outros serviços da Internet. A partir da WWW, é possível utilizar serviços como Gopher, FTP, Telnet, wais, News group e e-mail;
- disponibilidade de conteúdos. A internet é a maior e mais diversa fonte de recursos de informação disponível atualmente no mundo;
- capacidade de servir como sistema padronizado de distribuição de informação, aberto na internet. Isso leva a uma fácil distribuição de aprendizagem entre os usuários;
- flexibilidade de horário por ser uma ferramenta assíncrona;
- permitindo que o aluno estude o material disponibilizado na World wide web no momento que lhe for mais adequado.

Desta forma, a Internet é composta por um conjunto de ferramentas que viabilizam a comunicação entre dois ou mais usuários. Segundo Sonwalkar (1999) pode-se realizar uma classificação do tipo de ferramentas da Internet conforme a sua utilização por parte do usuário. Se o usuário faz uso delas em tempo real elas são classificadas como ferramentas síncronas, como o Bate Papo/ Chat, o Videostreaming e a Vídeo Conferência. Ao contrário fala-se de ferramentas assíncronas porque funcionam off-line, isto é, a comunicação entre os usuários é realizada de acordo com a sua disponibilidade de resposta pode-se utilizar como exemplos o e-mail, as listas de discussão, o vídeo-on-demand e o fórum.

Todas essas ferramentas podem ser encontradas facilmente em páginas da web.

#### **1.1.5- Ambientes Virtuais de Aprendizagem**

O Ambiente Virtual de Aprendizagem é o local que permite a realização de processos de aprendizagem. Em cursos a distância realizados pela Internet ele é o espaço onde os recursos e ferramentas são organizados e os conteúdos e as atividades são disponibilizados aos estudantes pelos seus professores. O trabalho dos monitores se dá neste ambiente virtual.

Para Maia e Garcia (2000) "... num ambiente virtual de aprendizagem a distância que se propõe interativo, as estratégias de ensino podem manter o aluno no curso, criando vínculos de interesse e de aprofundamento de idéias".

Maia (2000), indica algumas características dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem:



- movem o foco de estudos, enfatizam a aprendizagem;
- oferecem independência monitorada aos aprendizes;
- integram sistemas comunicativos e interativos visando o propósito educacional;
- dão suporte a diferentes estratégias didáticas que busquem a participação ativa e significativa dos alunos;
- abrangem possibilidades didáticas de aprendizagem tanto individuais como coletivas;
- oferecem possibilidades de escolhas sobre quais caminhos podem levar à aquisição do conhecimento;
- abrem possibilidades de exposição de opiniões e da reprodução intelectual de seus usuários;
- abrem possibilidades de acesso a outros endereços de acesso, como forma de expansão e enriquecimento de conhecimentos.

Além dessas características um Ambiente Virtual de Aprendizagem deve apresentar recursos que facilitem a interação com seus usuários como a facilidade da navegação e objetividade na busca dos conteúdos que lá são apresentados por parte dos agentes participantes de um curso.

### **1.1.5.1– Tipos de Ambientes Virtuais de Aprendizagem**

Atualmente existem vários Ambientes Virtuais de Aprendizagem que têm como objetivo atender esses propósitos. Podemos citar alguns exemplos como: o webCT (Web Classroom Tools) desenvolvido pelo departamento de Ciências da Computação da University of British Columbia no Canadá. O sistema Learning Space da Lotus desenvolvido pela IBM, O Blackboard que atualmente serve como plataforma de aprendizagem para diversas Universidades em todo mundo. Em todos esses ambientes existem ferramentas disponíveis que possibilitam a criação de sistemas de monitoria em cursos on-line.

### **1.1.5.2- Experiências em Educação a Distância Utilizando a Internet e Ambientes Virtuais de Aprendizagem**

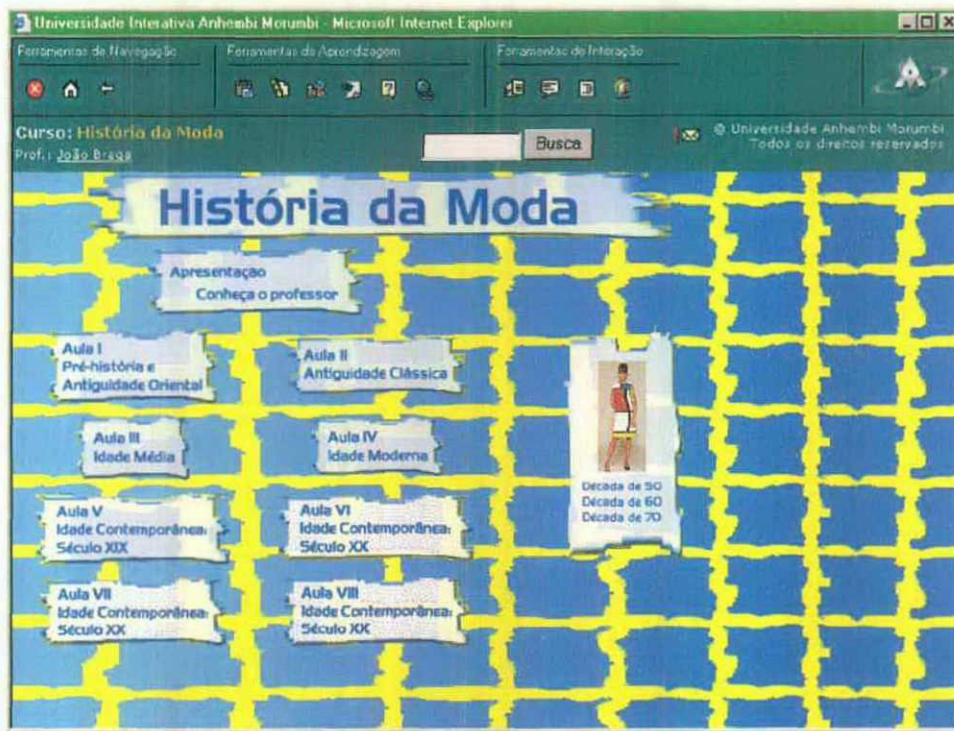
A partir da década de 90, muitas universidades no Brasil investiram na pesquisa como forma de encontrar modelos alternativos de ensino utilizando a Internet. Essas Universidades desenvolveram ambientes próprios de aprendizagem baseados em suas necessidades internas. Podemos observar alguns exemplos de Universidades que investiram nessa alternativa de Ambientes de aprendizagem como a Universidade Anhembi Morumbi, Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC e Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Todas essas Universidades, como será retratado no tópico 1.2 a seguir, utilizam um modelo específico de monitoria como forma de atendimento e suporte aos seus alunos.

#### **1.1.5.2.1- Universidade Anhembi Morumbi – Ensino Interativo.**

Através de pesquisas que buscavam experiências na utilização da Internet com fins educacionais a Universidade Anhembi Morumbi –UAM, resolveu desenvolver um ambiente de aprendizagem como alternativa aos modelos vigentes. O seu propósito era o de desenvolver uma interface que possibilitasse ao aluno acesso as informações de forma clara, que fosse atraente e inovador na relação ensino/aprendizagem dentro dessa modalidade.

A figura1 demonstra a tela de apresentação de um dos cursos oferecidos por essa Universidade.

Figura 1 – Apresentação do Ambiente de Aprendizagem da UAM, curso on-line de moda.



Fonte: <http://www.anhembi.br> - 30/06/2001

#### 1.1.5.2.2- Universidade Federal de Pernambuco – Projeto Virtus

O Projeto Virtus teve seu início no segundo semestre de 1996, ele é resultado de três grandes pesquisas desenvolvidas em departamentos diferentes na Universidade Federal de Pernambuco - UFPE.

Os temas abordados nas pesquisas eram os seguintes:

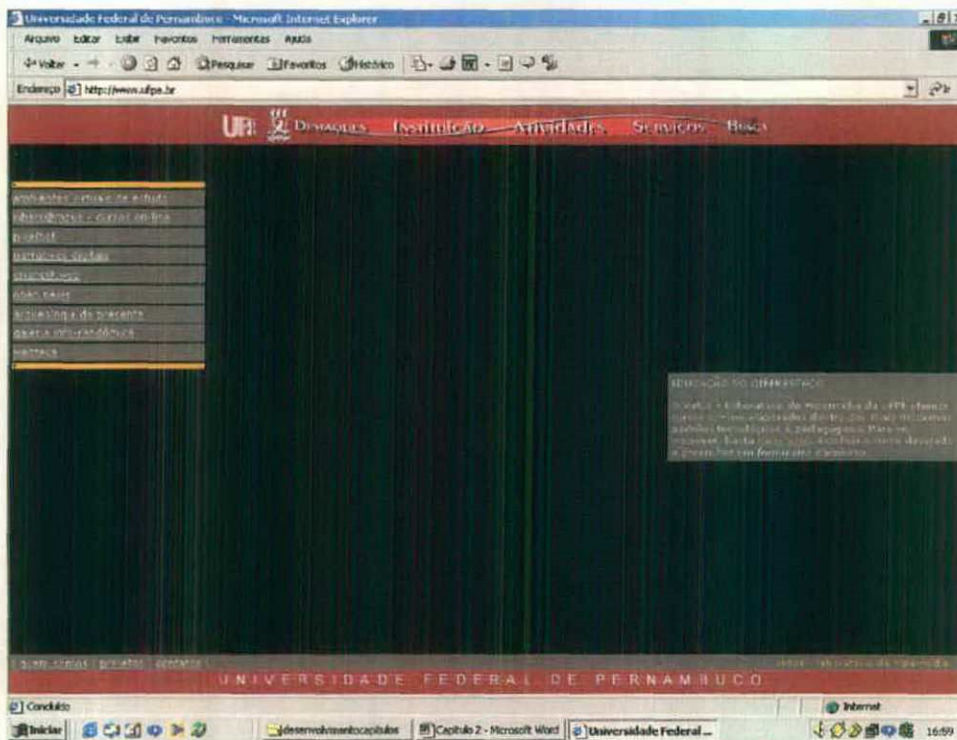
- Interfaces digitais - Departamento de Design;
- Virtualização e o gerenciamento de informações na web –

Departamento de Ciência da Informação;

- Jornalismo on-line - Departamento de Comunicação Social.

A figura2 mostra o canal de entrada para os conteúdos do Projeto Virtus.

Figura 2- Tela de entrada do Projeto Virtus



Fonte: <http://www.projetovirtus.com.br> – data 30/08/2001

### **1.1.5.2.3- Universidade Federal de Santa Catarina UFSC – Laboratório de Ensino a Distância – LED**

O Laboratório de Ensino a Distância – LED foi criado em 1995 pela Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC. Nasceu com o objetivo de suprir a demanda de formação e qualificação profissional. O LED disponibiliza cursos de pós-graduação lato sensu e stricto sensu, e cursos de extensão ligados à área de Engenharia de Produção e afins.

Em 1996, o Laboratório de Ensino a Distância – LED deu início a criação de um Ambiente Virtual de Aprendizagem direcionado às necessidades de futuras ofertas de cursos on-line.

Abaixo segue a figura 3 que mostra a página de entrada de um dos cursos do Laboratório de Ensino a Distância – LED/UFSC.

Figura 3- Apresentação do Ambiente Virtual de Aprendizagem do Laboratório de Ensino a Distância – LED

Aperfeiçoamento em  
**Gestão Empresarial**  
BANCO DO BRASIL

MURAL | DISCIPLINAS | MEU ESPAÇO | SECRETARIA | CAFÉ | AJUDA | Fechar

Curso de Aperfeiçoamento em Gestão Empresarial: Salésio Eduardo Assi (sala)

**DISCIPLINAS**

- [Aulas](#)
- [Fale com o Professor](#)
- [Fale com a Monitoria](#)
- [Biblioteca](#)
- [Área de Colaboração](#)
- [Informações](#)
- [Chats](#)
- [Fórum](#)
- [Desempenho](#)
- [Atividades de Produção](#)
- [Lista de Alunos](#)
- [Conceitos](#)

**AULAS** 1 **Gestão de Serviços e Processos**

Para o melhor aproveitamento do conteúdo deste curso:  
1o. - Leia a Apostila.

### Serviços & Valor: Conceitos Básicos

**Objetivo:**

Apresentar os conceitos básicos de serviços e de agregação de valor para o cliente.

**Apresentação:**

Por que a Gestão de Serviços exige uma abordagem específica?

Nesta aula inicial nós iremos abordar as características específicas dos serviços, permitindo reconhecer que a produção de bens é diferente da produção de serviços. Praticamente todo o conhecimento sobre Gestão Empresarial se desenvolveu em ambientes de manufatura, o que torna necessário um esforço no sentido de criar ou adaptar

Fonte: <http://www.led.ufsc.br> - data 26/08/2001

## 1.2- Características e Conceitos do Agente Monitor

Além da mediação pedagógica dos conteúdos e aspectos de interação desenvolvidos pelo professor tutor<sup>5</sup> em cursos a distância oferecidos através de ambientes virtuais de aprendizagem, os alunos recebem também o suporte e o apoio do agente monitor em questões não relacionadas ao conteúdo. O monitor faz o acompanhamento efetivo dos alunos em todos os momentos de permanência dentro de um Ambiente Virtual de Aprendizagem. Ele é o agente que desenvolve um modelo sistemático de trabalho, que oferece acima de tudo um tratamento personalizado e que atinja as necessidades de cada aluno, atuando como uma central de informações, um meio de aproximação e de diálogo entre a instituição, aluno, professor tutor, administração do curso e ferramenta de aprendizagem.

Para melhor compreender o processo de Monitoria, são apresentados a seguir algumas características e conceitos utilizados em instituições que desenvolveram modelos próprios de atendimento ao aluno on-line.

A Universidade Federal de Pernambuco – UFPE, através do Projeto Virtus, desenvolve iniciativas para disponibilizar cursos e disciplinas regulares on-line, onde a figura do monitor assume papel importante neste processo. O Projeto Virtus atribui algumas funções e conceitua o agente monitor como aquele que:

*“... é responsável por acompanhar o estudante em sua auto-avaliação, indicando exercícios a serem resolvidos, informando-lhe o seu desempenho e sugerindo passos a serem seguidos para melhorar este*

---

<sup>5</sup> O professor tutor é o agente que tem domínio do conteúdo e é o responsável pela avaliação dos alunos de um determinado curso.



*desempenho, quando necessário. Tudo isso também fica registrado na Ficha do estudante*<sup>6</sup>. *Este agente tem acesso aos Exercícios de fixação, somente para leitura, a às Fichas dos estudantes, com permissão de leitura*".

Segundo Vianney (2000), "Diferentemente do tutor clássico, destacado para atender às demandas de conteúdo especificadas pelo aluno e, em paralelo, garantir a logística do processo, buscou-se aqui demarcar claramente um novo ator: o monitor de processos. Esse agente foi criado com missão de oferecer suporte a professores, alunos, técnicos e instituições envolvidas para atuar como um animador nos processos que se estruturassem para a EAD".

Moraes e Bittencourt (2000) apresentam o modelo de Monitoria desenvolvido pelo Laboratório de Ensino a Distância – LED da Universidade Federal de Santa Catarina, onde o monitor trabalha com questões operacionais e tecnológicas, motivando e desenvolvendo aspectos de socialização e interação com os alunos, sem dar feedback às questões relativas aos conteúdos disponibilizados pelos professores. Esse modelo serve como referência para a Monitoria em ambientes de aprendizagem por internet e em sistemas de videoconferência daquela instituição.

Nos cursos on-line de extensão e pós-graduação em Moda, oferecidos pela Universidade Anhembi Morumbi, o agente responsável pelo monitoramento dos alunos é denominado "Apoio on-line". Ele é responsável pelo recebimento de documentação dos alunos e

---

<sup>6</sup> **Fichas dos estudantes:** Base de conhecimento que guarda informações sobre os estudantes do curso (uma espécie de *profile* de cada estudante), contendo por exemplo identificação do estudante, quais as suas preferências de parceiros na sala de reuniões, etc... Além disso, as fichas registram também o que ocorreu em cada sessão, por exemplo que Hipertransparências o estudante já visitou, suas consultas à caixa de resposta, como também um acompanhamento da resolução dos exercícios de fixação. (Pág 99)

encaminhamento dos mesmos para a secretaria da Universidade, bem como o cadastramento no Ambiente Virtual de Aprendizagem e a criação de login (identificação do usuário no sistema).

O agente Apoio on-line é responsável<sup>7</sup>:

- *Pelo suporte aos alunos e professores;*
- *Pela verificação de problemas de utilização do sistema;*
- *Pelo gerenciamento do Ambiente Virtual de Aprendizagem;*
- *Pela criação e desativação de turmas; e*
- *Pelo arquivo de exercícios e trabalhos enviados on-line.*

Segundo Castilho e Milanezi<sup>8</sup>:

“Esse agente está à disposição dos alunos e professores para oferecer esclarecimentos sobre o ambiente de aprendizagem e suas ferramentas, também no fornecimento de suporte técnico, operacional. Trabalha na organização dos processos do curso e tem como função principal garantir o funcionamento, a organização da documentação e o funcionamento técnico do curso”.

Castilho, por meio de depoimento, acrescenta que o monitor tem

---

<sup>7</sup> Fonte: Equipe de Monitoria da Universidade Anhembi Morumbi – UAM

<sup>8</sup> Káthia Castilho e Juliana Milanezi são responsáveis pelo atendimento ao aluno on-line da Universidade Anhembi Morumbi – UAM

presença constante no ambiente de aprendizagem e contribui auxiliando o professor nos aspectos relativos à interação dos alunos com o ambiente, na socialização da turma e na organização de atividades administrativas.

Conforme ressalta Belloni (1999), "O monitor é muito importante em certos tipos específicos de EAD, especialmente em ações de educação popular com atividades presenciais de exploração de materiais em grupos de estudo (" recepção organizada "). O Monitor coordena e orienta esta exploração. Sua função se relaciona menos com o conhecimento dos conteúdos e mais com sua capacidade de liderança, sendo em geral uma pessoa da comunidade, formada para esta função, de caráter mais social do que pedagógico".

Nessa citação, Belloni aborda o modelo de Monitoria voltado às praticas presenciais, mas a denominação atribuída contribui muito com nosso trabalho de conceituação do agente.

O agente monitor, nas perspectivas apresentadas nasce justamente no momento em que experiências inovadoras em EAD, aliadas ao potencial da internet, surgem como iniciativas de integração de novas mídias no processo de ensino-aprendizagem.

### **1.2.1- A Monitoria na Universidade Virtual Brasileira – uvb**

Entre as características levantadas sobre o agente monitor, observa-se de maneira geral que ele é o responsável pelo suporte e apoio acadêmico personalizado ao aluno em questões administrativas, técnicas e operacionais, visando satisfazer outras necessidades que não dizem respeito à mediação pedagógica.

Na uvb a monitoria atua no sentido de facilitar a socialização e interação dos alunos com os agentes que fazem parte de um Ambiente Virtual de Aprendizagem. Auxilia de forma interativa nos processos de ensino-aprendizagem e colabora na maior humanização do sistema e na adaptação dos alunos ao Ambiente.

Antes de desempenhar o trabalho de atendimento, é importante que o agente monitor conheça:

- o projeto a que está vinculado: Ele deve ter claro o projeto e as ligações com as instituições em que trabalha, para que possa haver sincronia e uniformidade no atendimento.
- a proposta pedagógica: Para que exista uma coerência entre a proposta construída pela equipe pedagógica e a atuação do monitor.
- o conhecimento do Ambiente Virtual de Aprendizagem: é importante conhecer as funções das ferramentas e dos recursos utilizados no atendimento ao aluno a distância.
- O cenário das novas tecnologias: o monitor precisa estar atualizado em relação às novas tecnologias de comunicação e da informação, como por exemplo, a internet, a videoconferência, softwares, novos ambientes de aprendizagem, etc.

O monitor é o responsável pela realização de tarefas rotineiras e estratégicas de atendimento ao aluno que acompanham todo o processo do curso. Essas são estabelecidas frente a realidade de cada curso, isto é, elementos culturais e individuais de cada aluno são levados em consideração para o desenvolvimento de uma determinada atividade de

apoio e suporte.

As abrangências do trabalho de monitoria são<sup>9</sup>:

- o atendimento a todos os alunos de forma personalizada e afetiva;
- a identificação e orientação a todos os participantes do curso quanto a suas necessidades de suporte técnico, administrativo e operacional;
- a identificação e acompanhamento da participação do aluno;
- o apoio aos professores tutores em atividades de conferência de relatórios;
- encaminhamento das questões às áreas correspondentes (técnica, pedagógica, pesquisa e marketing);
- a observação do bom funcionamento do Ambiente Virtual de aprendizagem;
- a observação e análise do fluxo de informações dos alunos;
- o desenvolvimento da socialização e da interação entre os grupos de alunos;
- a motivação e incentivo ao aluno na continuação de seus estudos.

---

<sup>9</sup> Fonte: Curso de Preparação de Monitores. In: Rede Brasileira de Educação a Distância. 2001. São Paulo-SP

Algumas tarefas como a abertura de e-mail, check-list do Ambiente, o contato com os alunos, são imprescindíveis no dia-a-dia desse agente. A relação abaixo mostra de maneira geral as suas atividades básicas, lembrando que outras tarefas podem ser desenvolvidas de acordo com as necessidades de cada instituição.

São itens da organização do trabalho do monitor<sup>10</sup>:

- verificar o fluxo de e-mails dos alunos;
- auxiliar os professores no uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- participar e auxiliar na interação entre alunos, tutores e coordenação pedagógica;
- responder as dúvidas solicitadas por meio do Ambiente, através da ferramenta Monitoria;
- fornecer esclarecimentos técnicos aos alunos quando solicitado;
- encaminhar dúvidas e problemas técnicos para a equipe responsável;
- encaminhar questões pedagógicas para a coordenação pedagógica;

---

<sup>10</sup> Curso de Preparação de Monitores. In: Rede Brasileira de Educação a Distância. 2001. São Paulo-SP

- fazer um “check-list” do Ambiente Virtual de Aprendizagem, verificando possíveis problemas;
- responder a todos os alunos em tempo hábil;
- entrar em contato com os alunos que não estão participando, identificar o motivo e “negociar” seu retorno;
- entrar em contato com os alunos por telefone quando necessário;
- Acompanhar a entrega de atividades, envio de exercícios e trabalhos;
- Informar aos alunos os procedimentos de avaliação presencial, encontros, videoconferência ou demais atividades;
- Outras atividades conforme demanda.

Assim, pode-se constatar que o monitor exerce o papel de facilitador e intermediário das relações com o grupo, assumindo também a postura de um agente motivador, que incentiva a participação e o uso mais eficiente das ferramentas de aprendizagem disponíveis ao grupo. Motivar os alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem é um dos grandes desafios do agente monitor. Este desafio exige energia e dedicação na tarefa de realizar cada atividade para atingir os objetivos propostos pelo curso.

### 1.2.2- Características básicas para um bom atendimento aos alunos

Abaixo seguem algumas características do agente monitor apresentado no Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância<sup>11</sup>.

Tabela 2- Características do monitor

Características	Descrição
Pró-ativo	Ter iniciativa frente aos fatos, encontrar saídas e soluções para os problemas;
Investigador	Pesquisar quais são os problemas encontrados pelos alunos;
Receptivo	Acolher e receber com atenção todos os alunos;
Ser Organizado	Determinar e organizar as prioridades do seu trabalho, encontrando soluções adequadas para cada situação;

Fonte: Curso de Preparação de Monitores – uvb.br 2001

<sup>11</sup> Curso de Preparação de Monitores. In: Rede Brasileira de Educação a Distância. 2001. São Paulo-SP



### **1.3- Metodologia**

Este item descreve os aspectos metodológicos utilizados para avaliar o comportamento de aceitação dos alunos do Curso de Preparação de monitores para educação a Distância da uvb.br.

#### **1.3.1.- Metodologia de Avaliação**

A metodologia proposta baseia-se na determinação de variáveis que possibilitem uma avaliação dos níveis de aceitação dos alunos em relação ao curso de preparação de monitores. Essas variáveis foram identificadas a partir das necessidades e perspectivas do grupo que desenvolve cursos na uvb.br, em avaliar aspectos relativos a qualidade do curso dentro da perspectiva do aluno utilizando como referência o curso de preparação de monitores.

Convém ressaltar que inexitem metodologias de avaliação de curso de preparação de monitores para Ensino à Distância, desta forma, a construção dessa metodologia é empírica.

#### **1.3.2 - Procedimentos Analíticos**

Buscamos com essa avaliação investigar os níveis de aceitação dos alunos envolvidos no curso de monitores de ensino à distância.

Foram sugeridos aos alunos quatro níveis de aceitação para a avaliação do curso: 0% a 25% ruim, 26% a 50% razoável, 51% a 75% boa, 76% a 100% ótima, conforme detalha a tabela 3.

Tabela 3 – Relação dos valores do comportamento de aceitação

Relação dos Valores	
0% - 25%	Ruim
26% - 50%	Razoável
51% - 75%	Boa
76% - 100%	Ótimo

Fonte: organizado pelo autor. 2001

Para se chegar a uma média geral do nível aceitação utilizou-se a seguinte equação:

$$\frac{\sum i_1 + i_2 + i_3 + i_4}{\sum n_i} = M$$

Onde a Somatória( $\Sigma$ ) dos itens (i) avaliados, divididos pelo número de itens avaliados ( $\Sigma n_i$ ) geram a média (M) ou o índice de aceitação geral do curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância.

Determinou-se que os aspectos: “Ruim” e “Razoável” somam o total dos pontos negativos. E a soma dos aspectos “Boa” e “Ótima”, somam o total dos pontos positivos.

### **1.3.3 - Variáveis da avaliação do nível de aceitação**

As variáveis da avaliação do nível de aceitação dos alunos do curso de preparação de Monitores podem ser apresentados dentro das classificações abaixo:

Interação - trata das relações existentes dentro do Curso de Preparação de monitores entre alunos/monitor, alunos/professor.

Aspectos gerais quanto ao curso de Preparação de Monitores – trata do entendimento de maneira geral das atividades proposta dentro da metodologia do curso por parte do aluno. Este item é composto por um conjunto de elementos como os procedimentos, ferramentas, conteúdos e relativos aos conhecimentos apresentados no curso de Preparação de Monitores para EAD.

### **1.4.3- Amostragem da pesquisa**

A presente pesquisa foi realizada a partir de uma amostragem de 26 alunos que contabilizados correspondem a 45% dos alunos do curso de Preparação de Monitores.

Foram distribuídos para esses alunos questionários de avaliação, esses estão disponíveis no anexo1 da presente pesquisa. O questionário foi desenvolvido e aplicado ao Final do curso. Dessa forma os alunos puderam avaliar o curso já com uma opinião formada sobre os conteúdos, tutoria e monitoria aplicadas nesse curso.

## Capítulo 2 - Caracterização do Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb

### 2.1 – A Universidade Virtual Brasileira - uvb

A Rede Brasileira de Educação a Distância – uvb.br é um conjunto de dez Instituições de Ensino Superior localizadas em todas as regiões do Brasil. Criada em agosto de 2000, a uvb.br conta como atual presidente o Professor Gabriel Rodrigues, Reitor da Universidade Anhembi Morumbi, localizada no Estado de São Paulo.

A uvb. É formada pelas seguintes Instituições de Ensino Superior:

1. Universidade da Amazônia-Pará
2. Universidade Anhembi Morumbi-São Paulo
3. Universidade do Desenvolvimento da Região do Pantanal-Mato Grosso do Sul
4. Universidade do Sul de Santa Catarina-Santa Catarina
5. Universidade Veiga de Almeida -Rio de Janeiro
6. Centro Superior Vila Velha -Espírito Santo
7. Universidade Potiguar-UNP-Rio Grande do Norte
8. Centro Universitário do Triângulo-UNIT-Minas Gerais

9. Centro Universitário Newton Paiva-Minas Gerais

10. Centro Universitário Monte Serrat – São Paulo

Estas dez Instituições de Ensino Superior uniram competências para a oferta de cursos on-line e aperfeiçoamento dos núcleos de Educação a Distância em seus *campi*.

Como Conselheiros, a uvb conta com representantes das direções que formam a instituição e Representantes das IES que são os coordenadores dos núcleos de EAD nestas Instituições.

A uvb conta com um núcleo de desenvolvimento formado por uma equipe multidisciplinar constituída de uma coordenação e articulação, gerência de projetos, coordenação pedagógica, gerencia de atendimento, desenvolvimento de sistemas, programação, design digital, editoração, revisão de conteúdos, logística e administração.

Essa equipe tem como objetivo buscar a interação com os grupos das Instituições de Ensino Superior associadas para discutir, analisar e definir os modelos em EAD que serão utilizados. Esses modelos consistem na elaboração e organização dos conteúdos, assim como, na descrição das abordagens utilizadas pela uvb tanto nos processos de atendimento aos alunos, como na execução das estratégias tecnológicas e na modernização dos recursos utilizados nas instituições.

### **2.1.1- Missão da uvb**

A uvb tem como missão prover aperfeiçoamento e a melhoria da qualidade do ensino superior por meio da cooperação interinstitucional, o desenvolvimento de pesquisa, metodologias, tecnologias aplicadas à educação a distância e em apoio ao ensino presencial, contribuindo para o desenvolvimento da educação no Brasil.

### **2.1.2- Proposta Institucional**

- Integração de competências acadêmicas e produção de pesquisas interuniversitárias por redes digitais de comunicação;
- Criação de cursos, elaboração de conteúdos, exploração de recursos de mídia, tutoria, monitoria, avaliação de alunos e administração compartilhada de registros acadêmicos;
- Produção acadêmica baseada em inteligência interinstitucional.

### **2.1.3- Modelo Pedagógico**

Segundo Dênia Falcão<sup>12</sup>, foi deliberado pelo grupo de pedagogia que proposta educacional da uvb para uso no desenvolvimento de programas na modalidade a distância, e também em programas de apoio à educação presencial, deve ser baseada no estímulo ao aprendizado interativo, cooperativo/colaborativo e na auto-aprendizagem, utilizando um conjunto de mídias combinadas, principalmente a Internet.

---

<sup>12</sup> Coordenadora Pedagógica em julho de 2001

As estratégias pedagógicas desenvolvidas têm como objetivo promover, por meio da comunidade virtual de aprendizado a autonomia do aluno, a fim de tornar possível o ato educativo dentro do horizonte de uma educação concebida com participação, criatividade, expressividade e relacionalidade.

O modelo pedagógico da uvb prevê a oferta de serviços educacionais através da promoção de ambientes mediados de aprendizagem tendo com referência:

- Aprendizagem ativa: o grupo é o centro do processo de ensino-aprendizagem, e o aluno é um ponto que atua com esse todo dialeticamente;
- Formação de ambiente de cooperação: os alunos interagem uns com os outros, tecendo estratégias de aprendizagem e integrando novas informações num conhecimento já existente;
- O papel do professor: desenvolve-se como mediador e animador das inteligências coletivas dos alunos;

#### **2.1.4- Modelo Tecnológico**

Como modelo tecnológico a uvb optou pelo desenvolvimento de um ambiente virtual de aprendizagem que é disponibilizado para os alunos, professores e equipe de monitores através da Internet.

Segundo Pizarro<sup>13</sup> "... a uvb.br está voltada à concretização de um

---

<sup>13</sup> Gerente de Sistema e Tecnologia da uvb – 2001

ambiente de interação e construção de conhecimento conhecido como ambiente virtual de aprendizagem. Este ambiente reúne a experiência única de vários outros projetos anteriores e apresenta aquilo que de melhor existe no momento para fornecer treinamento e educação dentro dos parâmetros nacionais”.

Dentro dessa análise observa-se que muito daquilo que aparece ao usuário–aluno e aos agentes envolvidos foi desenvolvido seguindo parâmetros de engenharia de software e ergonomia.

Segundo depoimento da gerencia de desenvolvimento e de sistemas, *uma grande bateria de testes foi realizada para ver o sistema funcionando com elevado número de “requests” bem como para testar a consistência de todo o sistema.* Dessa forma destaca-se como diferencial a comunicação e a possibilidade de acompanhamento personalizado ao aluno.

## **2.2- Caracterização do Ambiente Virtual de Aprendizagem da Universidade Virtual Brasileira – uvb.**

Dentro do contexto dessa dissertação é importante entender como ocorrem os processos de interação entre os professores tutores, alunos e monitores utilizando um Ambiente Virtual de Aprendizagem, em específico, o ambiente desenvolvido pela Universidade Virtual Brasileira – uvb. Por isso, é importante descrever quais são os tipos de usuários existentes para esse sistema e quais são as ferramentas disponíveis para os mesmos.

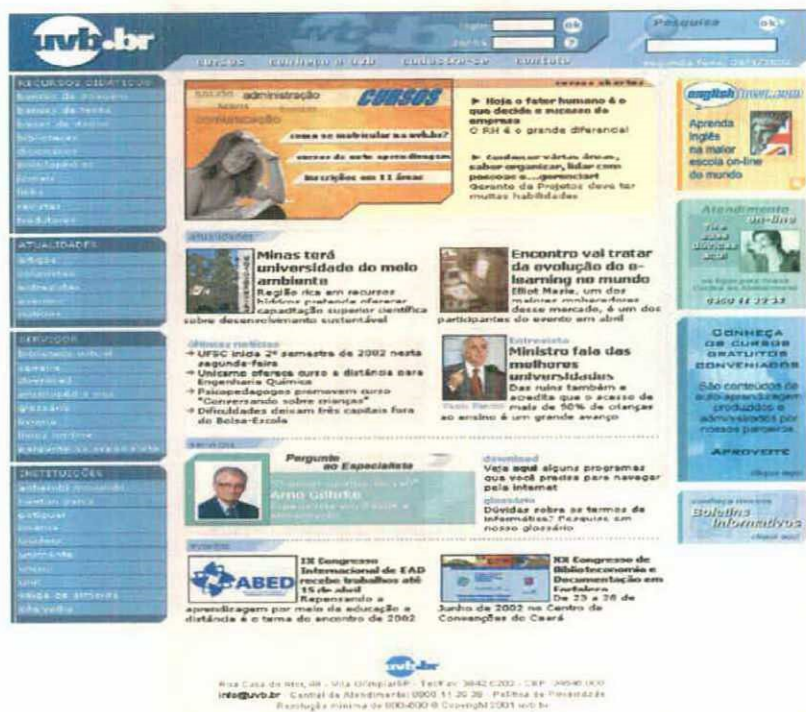


## 2.2.1- O Portal da Universidade Virtual Brasileira – uvb

O portal da Universidade Virtual é uma área de informação onde são disponibilizadas matérias sobre as universidades que fazem parte da rede de cooperação e o meio pelo qual o aluno pode acessar o ambiente virtual de aprendizagem da uvb.br. Através da senha e login encaminhado pelo monitor do curso, os coordenadores, os professores e os alunos podem ter acesso ao curso.

Tais dados de identificação devem ser digitados na parte superior da página. As figuras 4 e 5 apresentam o Portal da uvb e a entrada de acesso aos cursos.

Figura 4- Portal de entrada da Universidade Virtual Brasileira –uvb.br



Fonte: <http://www.uvb.br> - 25/01/2002

Figura 5- Portal de entrada para os cursos



Fonte: <http://www.uvb.br> - 28/01/2002

## 2.2.2 - Níveis de Acesso

Para utilizar os recursos e ferramentas do Ambiente de Aprendizagem os usuários do sistema precisam ser cadastrados, e receberem uma senha e login através do monitor do curso para poderem ser reconhecidos como usuários. Cada usuário reconhecido tem nível de acesso, navegação, visualização e manipulação das ferramentas e conteúdos de forma diferenciada. São disponibilizados quatro níveis diferentes de acesso:

### 2.2.2.1- Nível 1

Esses usuários são reconhecidos como "Professor Autor" de um curso e "Aluno Visitante" (com senhas temporárias). Podem visualizar os conteúdos de um curso disponível no Ambiente, mas sem a possibilidade de interação com os recursos, ferramentas e outros usuários.

### 2.2.2.2- Nível 2

Esses usuários são reconhecidos como "Alunos", Podem visualizar e interagir com os recursos, ferramentas e com outros usuários como o monitor, professor e outros alunos.

### **2.2.2.3- Nível 3**

Esses usuários são reconhecidos como “Coordenador”, “Monitor” e “Professor Tutor” Têm visão geral dos cursos, supervisionando a participação dos usuários do sistema e o andamento de cada curso. Podem visualizar todas atividades encaminhadas pelos alunos, tem acesso a estatísticas e relatórios de maneira geral. Podem visualizar e interagir com o recurso, ferramentas e usuários.

### **2.2.2.4- Nível 4**

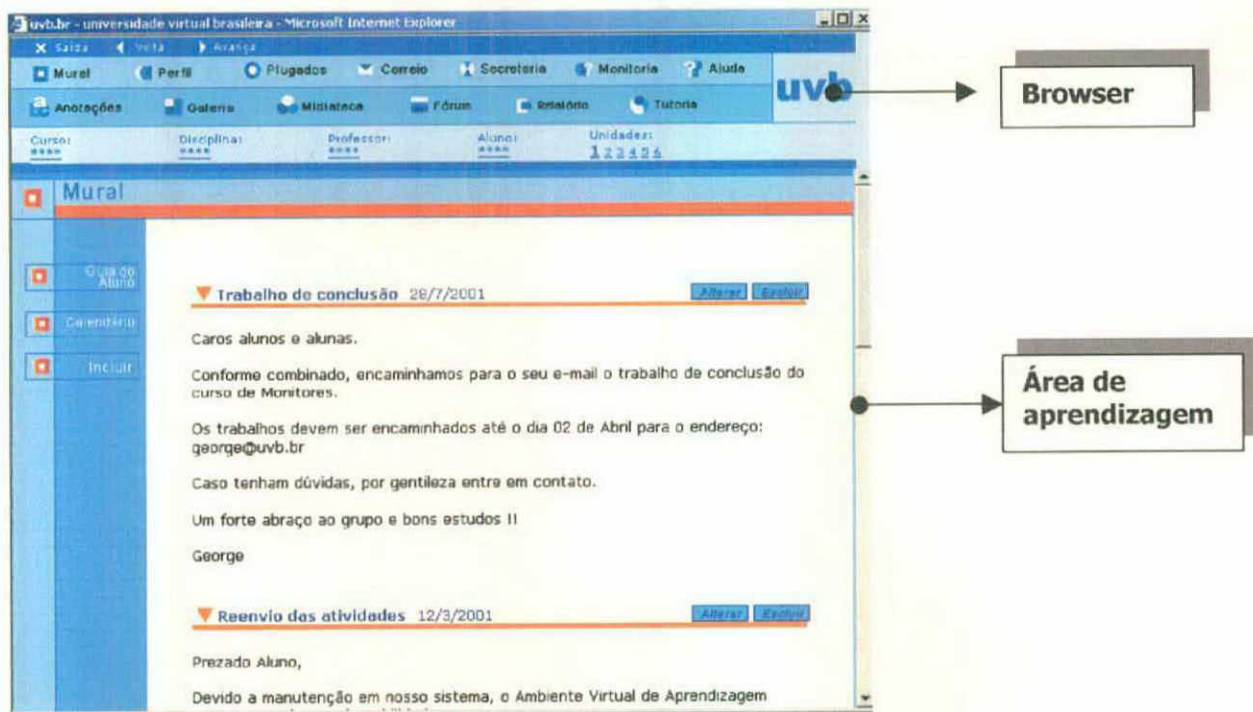
Esses usuários são reconhecidos como “Administradores”.Têm acesso irrestrito a todo o Ambiente, podendo interferir no conteúdo dos cursos e no uso de ferramentas, caso seja necessário. Podem criar cursos, disciplinas e unidades.

## **2.2.3 - O Ambiente Virtual de Aprendizagem**

O *Ambiente Virtual de Aprendizagem* da Universidade Virtual Brasileira – uvb.br é um sistema tecnológico onde o usuário tem acesso aos recursos, ferramentas e aos materiais digitais de seu curso. Ele é dividido em duas grandes áreas:

- Barra Superior de Ferramentas – Browser, conforme figura 6.
- Área de disponibilização de conteúdos – Área de Aprendizagem, conforme figura 7.

Figura 6- Barra Superior de ferramentas



Fonte: <http://www.uvb.br>

Figura 7- Barra de Ferramentas



Fonte: <http://www.uvb.br>

### 2.2.3.1 Barra de Navegação

A Barra de Navegação, conforme figura 8, é a área de navegação que permite ao aluno navegar pelas ferramentas e unidades do seu curso.

É composta pelos seguintes Ícones:

- Sair
- Volta
- Avança

Figura 8- Barra de Navegação



Fonte: <http://www.uvb.br>

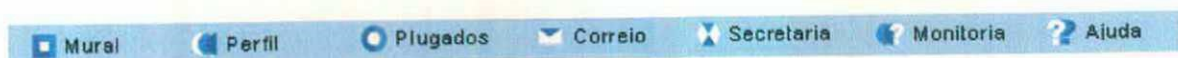
### 2.2.3.2 - Barra de comunicação e apoio

A Figura 9 demonstra a Barra de comunicação e apoio. Essa é a área de disponibilização de recursos que permitem a interação e comunicação entre os usuários suporte on-line da monitoria.

- É composta pelos seguintes ícones:
- Mural-área de avisos acadêmicos

- Perfil – dados pessoais dos alunos
- Plugados – área de “bate-papo”
- Correio – Troca de mensagens
- Secretaria – área de contato acadêmico
- Monitoria – área de suporte ao aluno
- Ajuda - tutoriais e informações sobre uso do ambiente de aprendizagem

Figura 9- Barra de Comunicação e apoio



Fonte: <http://www.uvb.br>

### 2.2.3.3 - Barra de Ferramentas de Aprendizagem

A Barra de Ferramentas de Aprendizagem, apresentada na figura 10 é a área de disponibilização de recursos que estão relacionados as atividades de aprendizagem e suporte on-line da tutoria.

É composta pelos seguintes ícones:

- Anotações – área privada de anotações

- Galeria – área de colaboração de atividades
- Midiateca – área de disponibilização de arquivos
- Fórum – área de debates assíncronos

Relatório – área de acompanhamento das atividades

Figura 10- Barra de Ferramentas de Aprendizagem



Fonte: <http://www.uvb.br>

#### 2.2.3.4- Barra de Informações curriculares e menu de Aprendizagem

A Barra de Informações curriculares e menu de Aprendizagem, referenciada na figura 11 é a área onde o aluno obtém informações gerais sobre o curso que está realizando.

É composta pelos seguintes ícones:

- Curso – Menu das disciplinas
- Disciplina – informações o programa
- Professor – informações sobre o professor
- Aluno – identificação pessoal do aluno

- Unidades – relação das unidades (aulas) do curso

Figura 11- Barra de Informações curriculares e menu de Aprendizagem



Fonte: <http://www.uvb.br>

### 2.2.3.5 - Área de Aprendizagem

A Área de Aprendizagem é o local onde os conteúdos de um curso são disponibilizados, eles podem ser apresentados através de textos, imagens, link, vídeos e áudio. São páginas dinâmicas apresentadas em forma diferentes em cada curso e unidades. Abaixo a figura 12 demonstra uma unidade publicada.

Figura 12 - Apresentação da Área de Aprendizagem



Fonte: <http://www.uvb.br>





	Renato.
Janeiro a Março de 2001	Preparação, orientação e acompanhamento da produção de 15 cursos.
Principais ocorrências:	<p>Início da implantação local do Ambiente Virtual de Aprendizagem nos NEAD's.</p> <p>2ª versão do Curso de Preparação para Professores Autores e Tutores.</p> <p>Lançamento da 1ª versão do Curso de Preparação de Monitores. Foram oferecidas 3 turmas com cerca de 70 participantes.</p>

Fonte: coordenação pedagógica da uvb - setembro de 2001.

O curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância foi desenvolvido pela Gerência de Atendimento da uvb para atender as demandas de suporte técnico, administrativo e operacional para os cursos oferecidos. Teve como finalidade capacitar profissionais para o trabalho de atendimento e monitoramento de alunos, em cursos via internet.

O público-alvo deste curso são profissionais ligados aos departamentos das universidades, que desejam exercer a função de monitor. Seu papel principal é o de facilitar a interação dos alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb.

## **Capítulo 4 – Relação dos Alunos e Análise dos Resultados**

O presente capítulo apresenta a Relação dos Alunos que participaram do Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância. Após é demonstrado a Análise dos Resultados da avaliação.

### **4.1 - Relação dos alunos do curso de preparação de monitores**

O reconhecimento da Relação dos alunos com o curso de preparação de monitores é um aspecto importante para compreender os diferentes detalhes sobre os alunos que participaram do curso. Neste item são demonstrados os diferentes estados que estavam localizados e outros aspectos ligados à formação do grupo. Segundo Willis (1996) apud Rodrigues (2000), "deve-se considerar a idade, formação cultural, experiência, interesses e nível educacional. Checar a sua familiaridade com as mídias a serem utilizadas, determinar como vão aplicar o conhecimento obtido no curso e registrar se a classe será um grande grupo ou pequenos subgrupos com características semelhantes. Cursos que possam atender a um grande número de alunos dispersos geograficamente envolvem produção de material de qualidade, que considere a diversidade cultural dos alunos". Assim, foram demonstrados os seguintes itens:

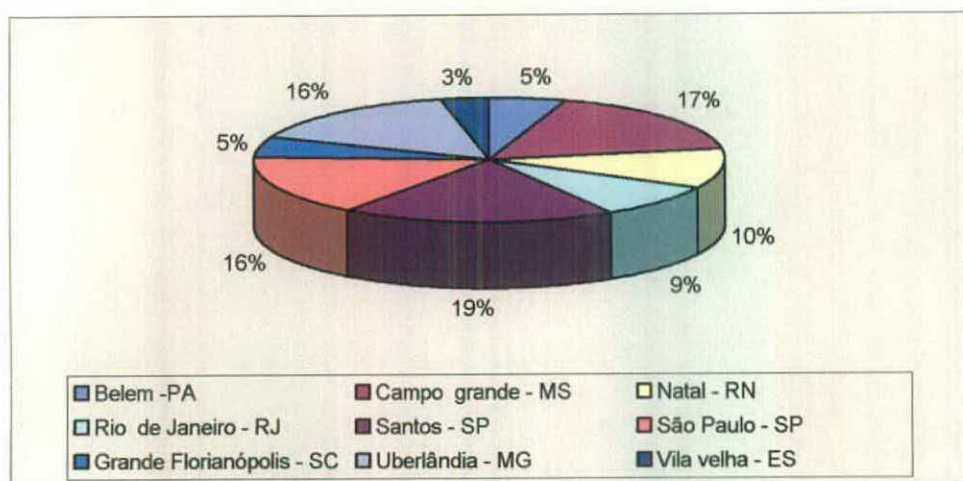
- Relação dos Alunos por Cidade
- Relação dos Alunos por Escolaridade
- Distribuição de Graduação dos Alunos

#### 4.1.1- Relação de alunos por Cidade

Geograficamente dispersos, os alunos tiveram como ponto de apoio as suas Instituição de origem tendo máquinas disponíveis e laboratórios para a realização dos seus trabalhos.

Quanto a sua localização os alunos do curso de Preparação de Monitores estavam divididos nas seguintes cidades: 19% em Santos-SP, 17% Campo Grande 16% São Paulo – SP, 16% Uberlândia – MG, 10% Natal – RN, 9% Rio de Janeiro – RJ, 5% Grande Florianópolis – SC, 5% Belém, 3%Vila Velha – ES. O gráfico 1 demonstra esses percentuais<sup>14</sup>.

Gráfico 1- Relação dos alunos por cidade e estado



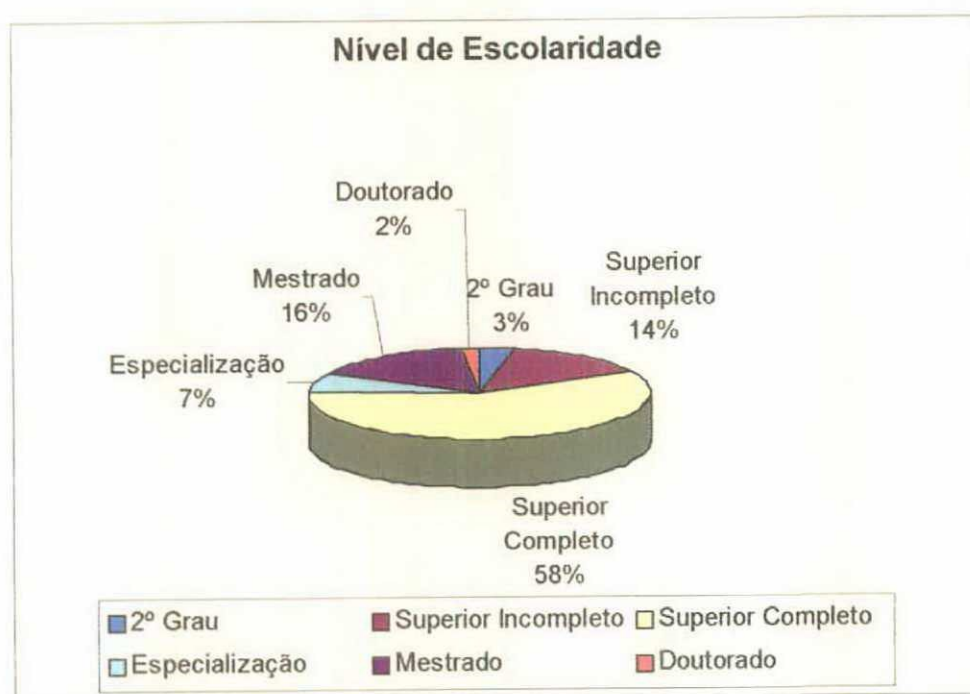
Fonte: Perfil do aluno, ambiente de Virtual de Aprendizagem uvb.- Julho de 2001

<sup>14</sup> Tais percentuais foram obtidos através da ferramenta perfil localizada no Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb.br. Vide anexo 3

#### 4.1.3 - Relação dos Alunos do Curso de Preparação de Monitores por Nível de Escolaridade:

Quanto ao nível de escolaridade o curso apresentou um público diferenciado. Participaram do curso de Preparação de monitores alunos com formação de nível secundário, superior, especialização, mestrado e doutorado. No gráfico 2 são ilustrados esses níveis da seguinte forma: 2% Doutorado, 3% Segundo Grau, 7% Especialização, 14% Superior incompleto, 16% Mestrado, 59% Superior completo. Esses dados são apresentados demonstram de maneira geral a formação dos alunos que participaram do curso de preparação de monitores.

Gráfico 2- Nível de Escolaridade.

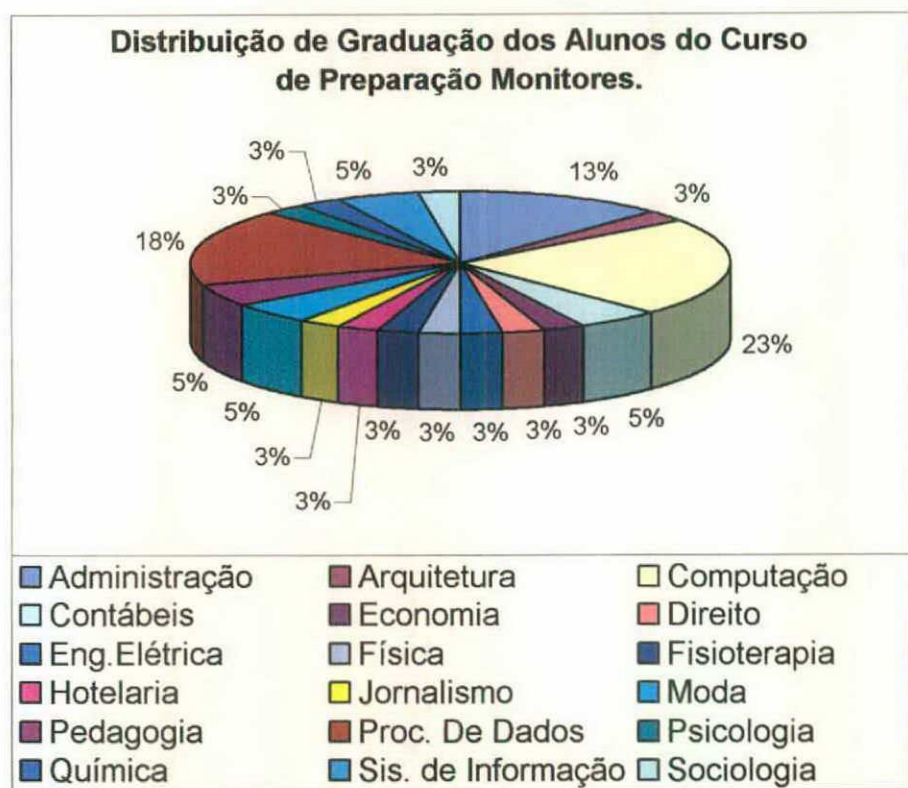


Fonte: Ferramenta Perfil-Ambiente Virtual de Aprendizagem-Julho de 2001

#### 4.1.4 - Distribuição de Graduação dos Alunos do Curso de Preparação de Monitores.

Dentre os alunos que estavam cursando ou já tenham cursado a graduação. Conforme o gráfico 3 pode-se realizar a seguinte amostragem: 23% Computação, 18% Processamento de Dados, 13% Administração, 5% Contábeis, 5% Moda, 5% Pedagogia, 5% Sistema. de Informação, 2% Arquitetura, 2% Economia, 2% Direito 2% Eng. Elétrica 2% Física 2% Fisioterapia 2% Hotelaria 2% Jornalismo 2% Psicologia 2% Química 2% Sociologia.

Gráfico 3 – Distribuição de Graduação dos Alunos do Curso de Preparação de monitores.



Fonte: Ferramenta Perfil-Ambiente Virtual de Aprendizagem-Julho de 2001

## **4.2 - Itens avaliados pelos alunos do Curso de Preparação de Monitores**

A Avaliação do curso de monitores realizada pelos alunos foi executada a partir de questionários aplicados aos alunos frente aos aspectos de interação com o professor, monitor, e conteúdos aplicados. Assim, os elementos avaliados por esses alunos foram os seguintes:

- 1- Tutoria do Curso
- 2- Monitoria do Curso
- 3- Aspectos Gerais Quanto ao Curso

Esses itens foram estabelecidos pelo tutor do curso de preparação de Monitores para Educação a Distância como forma de obter dados qualitativos que pudessem contribuir para uma avaliação da qualidade do curso. A avaliação de Qualidade pode ser entendida nesse trabalho como a possibilidade de garantir que os processos que foram determinados anteriormente possam ser avaliados como positivos e negativos baseados nos índices gerais de aceitação do curso orientado pelos alunos. Cabe salientar que a discussão acerca da qualidade no EAD já está sendo explorada, mas ainda não encontramos variáveis para avaliar cursos livres oferecidos pela Internet, que é o caso do curso analisado nesta dissertação. Para os futuros cursos de graduação o MEC em conformidade com o Decreto N.º. 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o artigo 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, sugeriu aos Gestores de EAD indicadores de qualidade orientados para os Cursos de Graduação a Distância.

Segundo o MEC "O desafio de Educar e educar-se a distância é grande, por isso o Ministério da Educação estabelece indicadores de qualidade para a autorização de cursos de graduação à distância. Seu objetivo é orientar alunos, professores, técnicos e gestores de instituições de ensino superior que podem usufruir dessa forma de educação ainda pouco explorada no Brasil e empenhar-se por maior qualidade em seus processos e produtos".

#### **4.2.1- A Tutoria do Curso de Preparação de Monitores**

O professor tutor dentro do contexto do curso de Preparação de Monitores é o responsável direto pela organização, orientação, harmonia, dinâmica e motivação do grupo. Interagindo com os alunos através de ferramentas disponibilizadas pela Internet através do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Segundo Belloni (1999)... "o professor tutor orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina...".

Para Keegan (1988) ele é o representante de todo o curso junto aos alunos. Tem domínio do conteúdo, tem formação para avaliar o aluno e proporciona apoio pedagógico e operacional..."

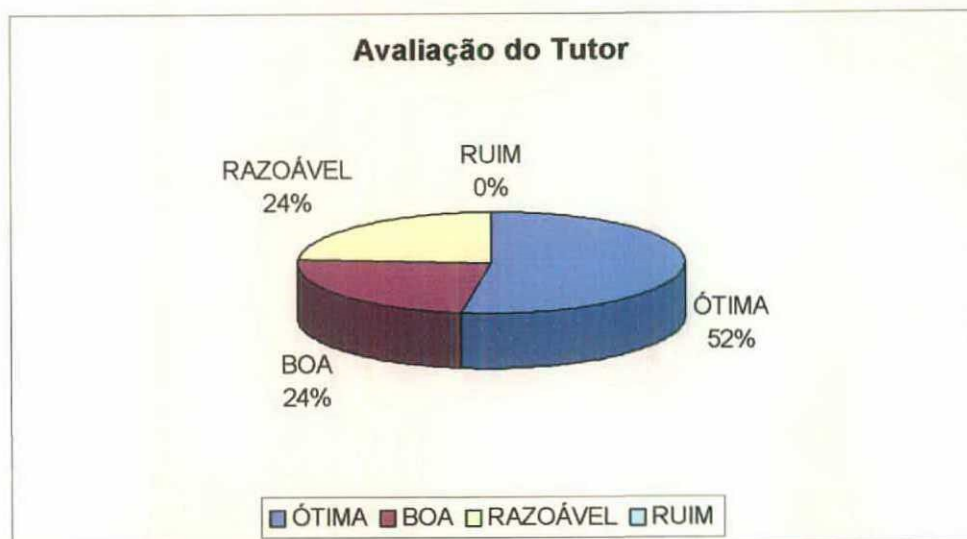
Em concordância com esses aspectos o tutor avaliado da uvb pelos alunos contou, além dos conteúdos web das aulas, com ferramentas disponibilizadas no Ambiente Virtual de Aprendizagem.



#### 4.2.1.1 - Resultado e análise do item tutoria

O gráfico 4 traduz os dados obtidos na avaliação dos alunos em relação à tutoria do curso da seguinte forma: 24% avaliaram como razoável, 24% avaliaram como boa, 52% avaliaram como ótima e 0% como ruim. Dentro do contexto desse trabalho se faz necessário refletir que os dados obtidos são oriundos da experiência do aluno frente às vivências realizadas no transcorrer do curso. Cabe salientar que ainda não se tem disponíveis parâmetros objetivos de avaliação que possam ser remetidos para outras experiências semelhantes de avaliação de uma tutoria de curso a distância.

Gráfico 4 - Resultado geral da avaliação do professor tutor



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2 – Julho de 2001

Esses percentuais foram remetidos a uma somatória geral que possibilitou uma visualização mais objetiva dos resultados finais. O gráfico 5 demonstra a avaliação do tutor frente a esses

resultados. Constatou-se que: 24% do total de alunos participantes da amostragem entenderam a atuação do professor tutor como negativa. 76% das avaliações demonstraram a atuação do professor tutor como positiva.

É interessante destacar que os procedimentos relativos às interações adotados pelo tutor do curso influenciam de maneira direta os resultados finais da avaliação. Como referenciado no texto, grande parcela dos alunos participantes entendeu a atuação do tutor como positiva. Observa-se que as ferramentas de interação disponíveis no ambiente de aprendizagem eram os meios diretos de interlocução entre o tutor e os alunos do curso.

Nesse sentido pode-se analisar que o nível de aceitação dos alunos do curso frente a tutoria foi avaliado como "Ótimo", dentro dos critérios de avaliação determinados na metodologia desse trabalho.

Gráfico 5 – Índice de Aceitação do tutor



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2 –Julho de 2001

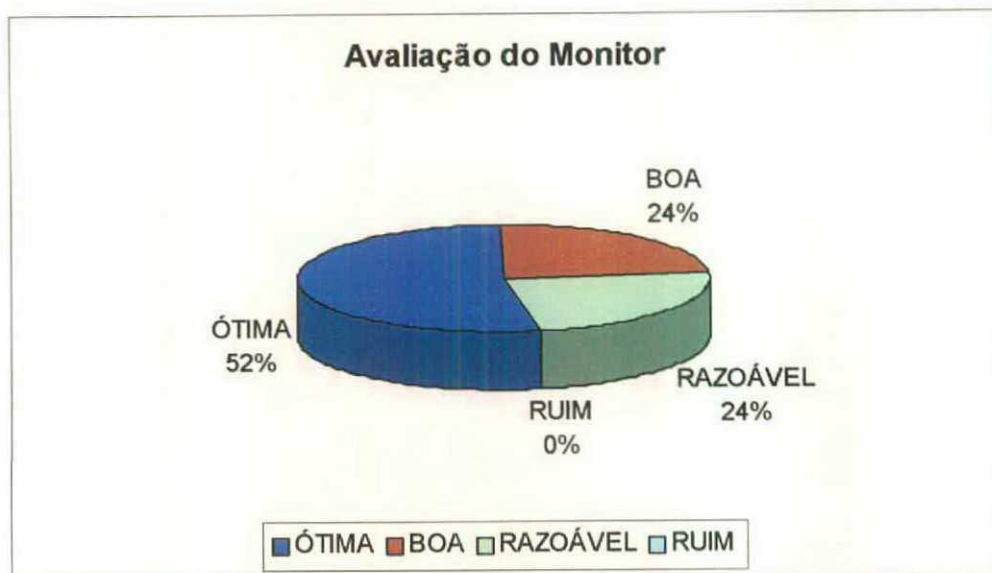
#### **4.2.2 – A Monitoria do Curso de Preparação de Monitores**

Seguindo a definição de monitoria apresentada no capítulo 1, o monitor foi o responsável pelo Suporte técnico, administrativo e operacional. É o organizador e fonte de informação e ajuda aos alunos que o procura. Facilitou a socialização e interação do grupo e auxiliou de forma interativa nos processos de ensino-aprendizagem e colaborando assim na maior humanização do sistema e na adaptação dos alunos ao Ambiente.

##### **4.2.2.1 - Resultados e análise do item monitoria**

Dentro dos mesmos parâmetros de avaliação utilizados no item anterior, os resultados avaliados pelos alunos foram os seguintes: 24% dos alunos avaliaram como razoável, 24% avaliaram como boa, 52% avaliaram como ótima e 0% como ruim. O gráfico 6 apresenta esses percentuais.

Gráfico 6- Resultado geral da avaliação do monitor



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2 –Julho de 2001

Os resultados da pesquisa referente ao monitor obtiveram percentuais semelhantes ao da tutoria do curso. Esses dados podem ser avaliados no sentido de que grande parte dos alunos encontraram dúvidas operacionais, técnicas e administrativas no transcorrer do curso, e que essas foram respondidas pelo monitor em tempo hábil, ou satisfatório frente a necessidade do aluno. Esses dados são importantes dentro do contexto de EAD, pois podem ser utilizados como referencial para outros cursos em que o modelo de monitoria for adotado.

O nível de aceitação dos monitores obtidos por meio dos questionários de avaliação demonstrados no gráfico abaixo foram os seguintes: 24% do total de alunos participantes da amostragem entenderam a atuação do monitor como negativa. 76% das avaliações demonstraram a atuação do monitor como positiva dentro da sua atuação no curso analisado. O gráfico 7 demonstra o nível de aceitação final referente ao item monitoria.

Gráfico 7 – Nível de Aceitação do monitor



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2 – Julho de 2001.

Assim, o nível de aceitação dos alunos do curso no item monitoria foi avaliado como “Ótimo” dentro dos critérios de avaliação determinados na metodologia desse trabalho.

#### 4.2.3 - Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores

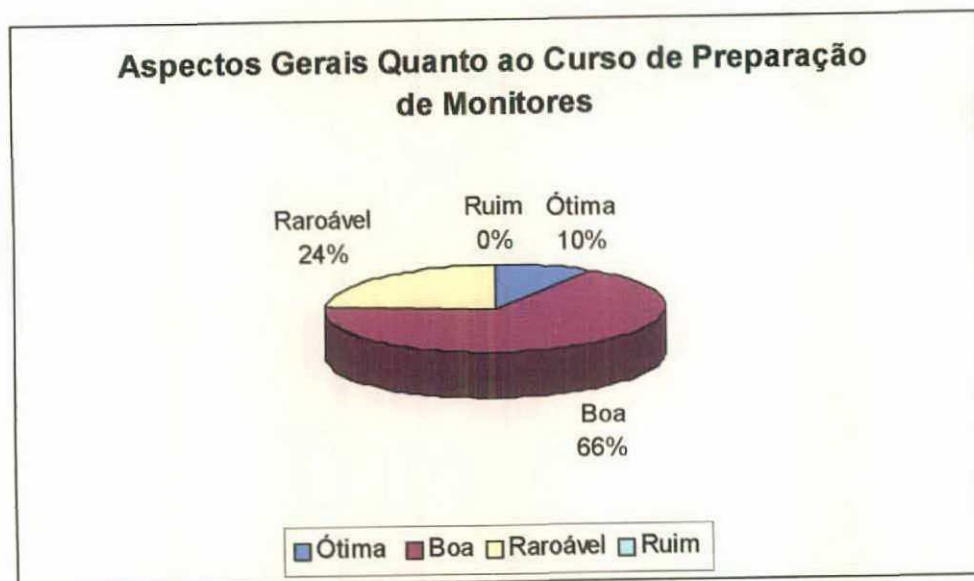
Os alunos avaliaram os procedimentos, ferramentas, conteúdos e aspectos relativos aos conhecimentos apresentados no curso de Preparação de Monitores para EAD.

##### 4.2.3.1 - Resultados e análise do item Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores

O gráfico 8 traz a representação dos percentuais obtidos quanto aos Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores no que diz

respeito aos procedimentos, ferramentas, conteúdos e aspectos relativos aos conhecimentos apresentados. Os resultados da avaliação foram os seguintes: 24% avaliaram como razoável, 66% avaliaram como boa, 10% avaliaram como ótima e 0% como ruim. Para a pesquisa esses dados implicam que grande parte dos alunos questionados avaliaram que a abordagem do curso de maneira geral foi considerada positiva, forma observados nesse item os conteúdos aplicados, as ferramentas utilizadas e aspectos gerais ligados a própria metodologia do curso.

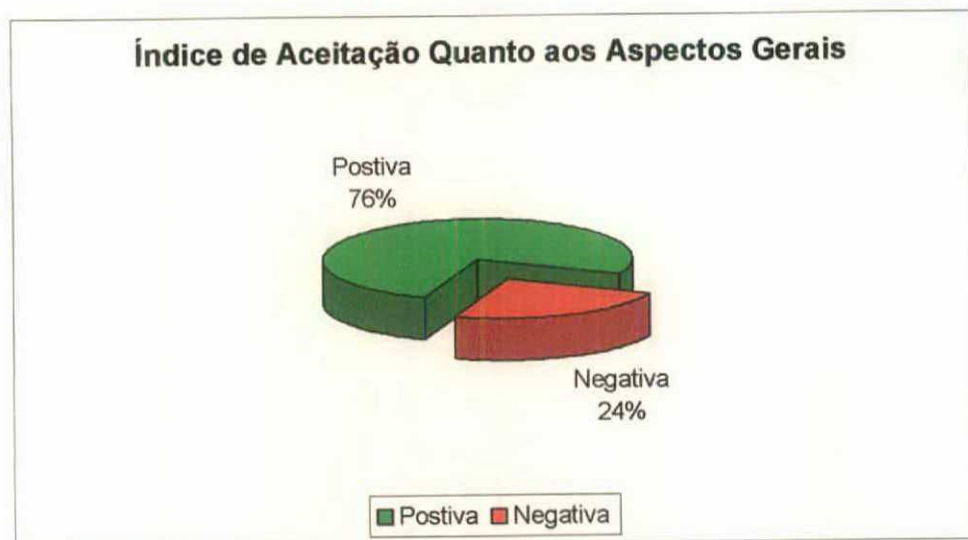
Gráfico 8 – Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2 – Julho de 2001

De acordo com a somatória dos questionários utilizados computou-se as seguintes informações disponíveis no gráfico 9: 24 % do total de alunos participantes da amostragem entenderam esse tópico como negativo, e 76% das avaliações demonstraram este item como positivo. Para a pesquisa esses resultados representam que a escolha dos procedimentos, ferramentas, conteúdos e aspectos relativos aos conhecimentos apresentados foram satisfatórias para os alunos.

Gráfico 9 – Índice de Aceitação Quanto aos Aspectos Gerais



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2

#### 4.4 – Pontos Relevantes

No questionário de avaliação, vide anexo1, os alunos foram questionados a respeito dos pontos<sup>15</sup> que por eles poderiam ser considerados como positivos e negativos e assim classificados como relevantes dentro de todo o processo.

Este item foi dividido em pontos positivos e negativos:

- Pontos Positivos, os aspectos que contribuíram para alcançar os objetivos desejados.
- Pontos Negativos os aspectos que interferiram de maneira prejudicial no desenvolvimento do curso.

<sup>15</sup> Os pontos positivos e negativos estão serão expostos na tabela 5, a seguir.



A tabela abaixo demonstra os dados obtidos como relevantes caracterizados em dois aspectos diferenciados:

Tabela 5- Pontos relevantes relatados pelos alunos do curso

<b>Relevantes</b>	
<b>Positivos</b>	<b>Negativos</b>
Clareza das atividades	Problemas técnicos
Estrutura do curso	Plugados
Conteúdo	Fórum
Visão Prática do monitor	Conexão a Internet
Atividades	Poucos recursos multimídia
Abrangência	Conteúdo repetitivo
Atuação do Monitor	Sobrecarga de atividades
Interação com professor e monitor	Problemas Técnicos
Flexibilidade em horários	Tempo de resposta

Facilidade das Informações	Poucos recursos multimídia acesso
Interação com o grupo	Motivação
Motivação	Interação entre os agentes
Rápido	Elementos tecnológicos disponíveis
Ferramenta Perfil	
Know – How	
Novas Informações	
Experiência adquirida	
Importância da Função	
Novos conceitos	

Fonte: Questionário de avaliação – Julho de 2001.

De acordo com os dados apresentados, vários itens foram considerados como positivos destacando-se em especial os pontos referentes a didática e metodologia do curso, como os seguintes pontos: clareza das atividades, estrutura do curso, conteúdo aplicado no curso, atividades, interação com o professor e monitor e outros pontos relacionados na

tabela que somaram no bom desenvolvimento e aproveitamento dos alunos no curso.

Por outro lado, os pontos negativos variaram em grande parte nos aspectos relacionados as questões tecnológicas e de uso da Internet como os problemas técnicos encontrados pelos alunos, a baixa qualidade de conexão a Internet, e poucos recursos multimídia disponibilizado no curso. Num panorama geral esses itens não prejudicaram o curso de maneira direta. Os pontos ressaltados na avaliação dos alunos poderão contribuir na melhoria de futuros cursos de Preparação de Monitores.

#### **4.5 - Auto- Avaliação dos Alunos**

O Curso de Preparação de Monitores apresentou um índice de evasão de 45%. Dos alunos que finalizam o curso, 90,5% desses consideraram-se aptos a desenvolver um trabalho de monitoria nas instituições em que fazem parte. Baseados na aprendizagem adquirida no transcorrer desse curso. O gráfico 10 ilustra esses dados.

Gráfico 10- Percentual de alunos que se consideram aptos a atuar como monitores de EAD



Fonte: Questionário de avaliação. Vide anexo 2- Abril de 2001

## **Conclusões e Recomendações**

### **Conclusões**

O presente trabalho teve como objetivo maior a avaliação do nível de aceitação dos alunos em relação ao Curso de preparação de Monitores para Educação a Distância promovido pela uvb.br. Segundo a constatação dos mesmos dentro de aspectos específicos abordados, podemos concluir que:

Mesmo com a grande dificuldade de encontrar procedimentos científicos que possibilitem a avaliação do nível de aceitação de um curso a distância em caráter de capacitação, foi possível medir o nível de aceitação dos alunos do curso de Monitores baseando-nos no levantamento dos dados obtidos por meio dos questionários de avaliação respondidos pelos alunos com referência aos itens: Tutoria, Monitoria e Aspectos Gerais. De maneira geral a soma total desses itens trouxe a compreensão de que 76% dos alunos avaliaram o curso como positivo. Demonstramos esse resultado. Sendo que se chegou aos seguintes percentuais de satisfação: 76% Tutoria, 76% Monitoria, 76% Aspectos Gerais, com uma média final de 76%.

A revisão da literatura possibilitou a compreensão do conceito e das tarefas específicas do monitor de Educação a Distância e do cenário em que ele está envolvido

Por meio desse trabalho foi possível descrever a implementação e os resultados de uma experiência de Capacitação a Distância para monitores de EAD a partir dos dados de avaliação apresentados.

A metodologia aplicada nesse trabalho proporcionou a sustentação necessária para a compreensão dos resultados finais, as dificuldades de definição do agente monitor e de uma metodologia que avalie cursos de preparação para monitores de EAD.

Algumas universidades, como a Unisul e Anhembi Morumbi –UAM, resolveram, a partir do modelo sugerido, modificar alguns aspectos e assim criar uma concepção própria de monitoria.

Outras Instituições, como a UNAMA e UNP, optaram em seguir as orientações transmitidas através do curso de monitores para os núcleos já existentes ou que estavam sendo formados naquele momento.

## **Recomendações**

Nesta pesquisa sobre a qualidade do curso de preparação de monitores os questionários de avaliação foram encaminhados no final do curso, porém, recomenda-se que os mesmos sejam encaminhados gradativamente durante as etapas do curso para melhor depuração futura dos resultados.

Deve existir uma forte dedicação dos pesquisadores em desenvolver modelos científicos de avaliação para cursos a distância que possam ser utilizados como “benchmarking” para outras instituições.

O modelo de monitoria apresentado nessa pesquisa pode ser desenvolvido ou adequado em outras instituições de ensino para dar suporte on-line aos alunos.

No desenvolvimento, ou na aquisição de Ambientes Virtuais de Aprendizagem é necessário observar quais serão as ferramentas e mecanismos de suporte e de atendimento que podem ser oferecidos aos alunos.

O modelo de avaliação aplicado nesse trabalho foi desenvolvido para a realidade específica em que o curso de preparação de monitores foi desenvolvido, outras avaliações podem ser utilizadas com resultados também satisfatórios.

## **Referências Bibliográficas**

ABREU, Maria Célia de MASETTO, Marcos Tarciso. O Professor Universitário em Aula: Prática e Princípios Teóricos. MG Ed. Associados - São Paulo SP 1990.

BELLONI, Maria Luiza. Educação a distância. São Paulo: Cortez Editores Associados, 1999.

FILHO, Paulo César. Atendimento a clientes. Curso de férias na ESPM, julho de 2000.

LANDIM, Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira. (1997) Educação a distância: algumas considerações. Rio de Janeiro.

LUCENA, Carlos; FUKS Hugo – Professores e aprendizes na Web: A Educação na Era da Internet. Clube do Futuro- Rio de Janeiro – RJ.

LOHUIS, R.A.G. (1996) Computer Mediated Communication in Distance Education: Using the Internet?. Abril <http://wcd.student.utwente.nl/~ronny/literat.htm> In: OTSUKA, Joice Lee (1996). Fatores Determinantes na Efetividade de Ferramentas de Comunicação Mediada por Computador no Ensino a Distância. Trabalho Individual I nº 619 CPGCC-UFRGS. Curso de Pós Graduação em Ciência da Computação ([http://penta.ufrgs.br/pesquisa/joice/joice\\_ti.html](http://penta.ufrgs.br/pesquisa/joice/joice_ti.html) – pesquisado em 20/01/99).

MAIA, Carmem. Educação a distância no Brasil na era da internet. São Paulo: Ed. Anhembi Morumbi, 2000.



MAIA Carmem-Organizadora. EAD.br – Educação a Distância no Brasil na era da Internet. Editora Anhembi Morumbi e Editora Universitária UFPE –Serie Universal Virtual 2000 São Paulo – SP

MARSHALL, A.D; HURLEY, S.(1996) Interactive hypermedia courseware for the WWW. In: Integrating Tech. into C.S.E. Barcelona, Espanha,. ACM. p 1-5.

MOORE, Michel G., KEARSLEY, Greg. (1996) Distance education: a systems view. Belmont (USA) : Wadsworth Publishing Company, 290 p

MORAN José Manuel, O que é educação a distância. <http://www.eca.usp.br/prof/moran/textos.htm> acessado em 17/07/2001

NEGROPONTE, N. (1995) A vida digital. São Paulo: Companhia das Letras.

NEVES, André; FILHO, Paulo C. Cunha - Organizadores. Projeto Virtus: educação e interdisciplinaridade no ciberespaço. Editora Anhembi Morumbi e Editora Universitária UFPE –Serie Universal Virtual 2000 São Paulo – SP.

NEVES, André e FILHO, Paulo C. Cunha (org). Projeto Virtus: educação e interdisciplinaridade no ciberespaço. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2000.

NISKIER, Arnaldo. Educação à Distância A Tecnologia da Esperança, Edições Loyola, São Paulo SP 1999.

NUNES, Ivônio Barros. Noções de Educação a Distância.

[http://www.intelecto.net/ead\\_textos/ivonio1.html](http://www.intelecto.net/ead_textos/ivonio1.html), acessado em 16/06/2001)

ROYO, Enrique Rubio. (1998) Proyecto Colaborativo para la Produccion de Contenidos y Desarrollo de Cursos Basados en Web - Universidade de Las Palmas de Gran Canaria (<http://www.ulpge.es/>) - España , maio.

SCHNEIDER, D. BLOCK, K. (1995) The World Wide Web in Education. Université de Geneve. Documento on line na WWW: <http://tecfa.unige.ch/tecfa/tecfa-research/CMC/andrea95/andrea.Text> coletado em 20/01/1999.

Série Produtividade Gerencial. Como formar e manter times vencedores. São Paulo: Editora Suma Econômica, 1999.

### **Bibliografia complementar**

ALBRECHT, Karl. A única coisa que importa: trazendo o poder do cliente para o centro de sua empresa. 6 ed. São Paulo: Pioneira, 1999.

BARRIE, Hopson & SCALLY, Mike. Atendimento ao cliente: 12 degraus para o sucesso. São Paulo: Nobel, 1995.

FREIRE, Paulo. Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

LIMA, Lauro de Oliveira. Temas piagetianos. Rio de Janeiro: Ao Livro Técnico, 1984.

## **ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO**



São Paulo, março de 2001.

Universidade Virtual Brasileira –uvb.Br

Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância

Turma 1:

Nome:

Instituição de origem:

[Data de envio: \_\_/\_\_/\_\_]

- Avaliação do Curso de Preparação de Monitores para Educação a Distância

- Como você avalia o seu desempenho no curso de monitores?
- Como foi a sua interação com o seu monitor?
- Como foi a sua interação com o seu professor tutor?
- O curso atendeu às suas expectativas?
- Quais os pontos que para você foram positivos no Curso de Preparação de Monitores?
- Quais os pontos que para você foram negativos?
- Quais são as suas sugestões?
- Você se considera apto a trabalhar como um Monitor em ambientes virtuais de aprendizagem?

**ANEXO 2**

**TABELAS DE RESULTADOS GERAIS – REFERENTE AO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO**

Tabela 6 – Anexo 2: Avaliação do Professor Tutor

Avaliação do Professor Tutor										Zero	
Ruim											
Razoável	x				x	x			x	x	5
Boa							x				x 5
Ótima	x	X	x	x	x	x		x	x	x	x 11

Fonte: Questionário de Avaliação

Tabela 7 – Anexo 2: Avaliação do Monitor

Avaliação do Monitor											Zero	
Ruim												
Razoável	X		X		X		X		X		X	5
Boa		X		X		X		X		X		5
Ótima			X	X		X	X	X	X	X	X	11

Fonte: Questionário de Avaliação

Tabela 8 – Anexo 2 Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores

Aspectos Gerais Quanto ao Curso de Preparação de Monitores										
Ruim										Zero
Razoável	X		X	X				X		cinco
Boa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	14
Ótima	X									2

Fonte: Questionário de Avaliação

Tabela 9 anexo 2: Relevâncias – Positivas e Negativas

Relevantes	
Positivos	Negativos
- Know How	- Plugados
- Clareza das atividades	- Fórum
- Estrutura do curso	- Tempo de resposta
- Atuação do Monitor	- Conteúdo repetitivo
- Velocidade na resposta	- Problemas técnicos
- Conteúdo	- Sobrecarga de atividades
- Novas Informações	- Conexão
- Ferramenta Perfil	- Conexão a Internet
- Interação com professor e monitor	- Interatividade entre os agentes
- Flexibilidade de Horários	- Problemas técnicos
- Facilidade das Informações	- Motivação
- Importância da Função	- Problemas de acesso



- Interação com o grupo
- Ambiente de aprendizagem
- Visão Prática do monitor
- Atividades
- Novos conceitos
- Motivação
- Rápido
- Abrangência
- Galeria
- Poucos recursos multimídia
- Problemas Técnicos

Fonte: Questionário de Avaliação

## Ferramenta Perfil do Ambiente Virtual de Aprendizagem da uvb

Figura 13 - Ferramenta Perfil com os dados de um dos alunos do curso analisado

uvb.br - universidade virtual brasileira - Microsoft Internet Explorer

[Saída](#)
[Volta](#)
[Avançar](#)

[Mural](#)
[Perfil](#)
[Plugados](#)
[Correio](#)
[Secretaria](#)
[Monitoria](#)
[Ajuda](#)

[Anotações](#)
[Galeria](#)
[Midiateca](#)
[Fórum](#)
[Relatório](#)
[Tutoria](#)

Curso: \*\*\*\*    Disciplina: \*\*\*\*    Professor: \*\*\*\*    Aluno: \*\*\*\*    Unidades: 1 2 3 4 5 6

### Perfil

**Nome:** Régia Maria Avancini Blanch  
**e-mail:** rblanch@enersulnet.com.br  
**Instituição de origem:** UNIDERP  
**Cidade onde reside:** Campo Grande MS

#### Informações acadêmicas

Sou graduada em Química pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e mestre em Educação pela Universidade Católica/Unesp. Trabalho com as disciplinas Química Geral, Química Inorgânica e Analítica no curso de Farmácia e Química Tecnológica no curso de Engenharia. Faço parte da equipe do Núcleo de Educação a Distância - NEAD da UNIDERP, atuando na Coordenação Pedagógica.

#### Trajetória profissional

Iniciei minha trajetória na docência e não consegui mais sair. Pretendo cada vez mais estar envolvida nesta área que considero uma "paixão". Inicialmente trabalhei com o ensino médio e há dez anos atuo no ensino superior. Realizo pesquisas na área de Educação a Distância e na área ambiental.

#### Principais interesses e hobbies.

Sou apaixonada por música, cinema e viagem. Gosto de cachorro e sempre que posso faço caminhadas em área verde.

#### Suas expectativas em relação ao curso.

Estou participando do curso com a expectativa de me familiarizar cada vez mais com a EAD em todo seu contexto.

Fonte: <http://www.uvb.br>