



3º Simpósio Avaliação da Educação Superior
05 e 06 de setembro de 2017
Florianópolis – SC – Brasil
ISBN: 978-85-68618-04-2



AVALIAÇÃO, GESTÃO E INOVAÇÃO NA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO EM UMA INSTITUIÇÃO DE ENSINO PÚBLICA E OUTRA PRIVADA

Daniela Vecchia Costa
Centro Universitário UNA
vecchia.daniela@yahoo.com.br

Iris Barbosa Goulart
Centro Universitário UNA
irisgoulart@terra.com.br

Danilo de Melo Costa
Centro Universitário UNA
danilo_mcosta@yahoo.com.br

RESUMO

A educação a distância tem sido utilizada como um recurso destinado a suprir uma demanda educacional do país, por meio da democratização da educação. Contudo, há uma discussão sobre a efetividade desta modalidade de ensino, sobretudo no que se refere à qualidade. Diante desse contexto, o objetivo do presente artigo é analisar a forma pela qual uma instituição de ensino superior pública e uma instituição de ensino superior privada vêm realizando a gestão da EAD. Mediante realização de uma pesquisa qualitativa, de caráter descritivo, que constituiu um estudo de caso, buscou-se verificar aspectos da gestão nas duas instituições de ensino superior. Os resultados apontaram que no tocante à gestão, as duas instituições buscam organizar uma infraestrutura apropriada para servir de base para a operacionalização dos cursos. No tocante aos processos, verificou-se que as técnicas de EAD são adotadas pelas duas instituições e requerem um envolvimento e qualificação dos professores e tutores. Quanto às inovações, identificou-se que estão sendo adotadas estratégias consistentes capazes de alavancar o ensino de forma competitiva, promovendo a autonomia do aluno, para que se torne capaz de gerenciar seu próprio aprendizado.

Palavras - chaves: Gestão de programas de EAD; Educação Virtual; Políticas de EAD.

1. INTRODUÇÃO

A educação a distância aparece cada vez mais no contexto das sociedades contemporâneas, como uma modalidade de educação extremamente adequada e desejável para atender às novas demandas educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica mundial (ARETIO, 2002; BELLONI, 2005 e 2006). No Brasil, desde a aprovação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB de 1996, a implantação da Educação a Distância (EAD) está regulamentada em todas as modalidades e níveis de ensino, sendo considerada como uma forma de ampliação das atividades de ensino-aprendizagem. Tal regulamentação possibilitou às instituições de ensino o desenvolvimento de cursos em várias modalidades, incorporando diferentes conteúdos além de procedimentos de avaliação e práticas pedagógicas (COELHO, 2009). A partir de então, passou-se a observar o surgimento desta modalidade de ensino na esfera pública (estadual e federal) e privada.

Sob o ponto de vista público federal, a Educação a Distância está amparada pelo Sistema da Universidade Aberta do Brasil (UAB). Tal política foi implantada em 2005, representando a convergência do empenho das instituições participantes do Fórum das Estatais pela Educação para criar bases para o primeiro sistema de ensino superior aberto, que foi denominado universidade aberta do país, a qual teve sua consolidação por meio de amplos e democráticos debates, interlocutados pelo Governo Federal, estatais, Associação Nacional dos Dirigentes das Instituições Federais de Ensino Superior (Andifes) e empresas públicas (PACHECO, 2010; MOTA, 2009). A Universidade Aberta do Brasil surge com o intuito de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no Brasil, principalmente nas regiões necessitadas (PACHECO, 2010).

No que se refere à rede privada, houve uma intensa evolução da respectiva modalidade de educação após a promulgação da LDB de 1996, que também foi um fator preponderante para o aumento das instituições privadas de ensino superior (SILVA JR. & SGUISSARDI, 2001). Uma vez consolidadas na modalidade presencial, parte das instituições passaram a buscar um espaço na Educação a Distância. Dados do ministério da educação mostram que na rede privada o número de matrículas em Educação a Distância saltou de 6.392 em 2002 para 815.003 em 2011, o que representa um surpreendente aumento de mais de 12.000% (MEC, 2012).

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir será descrito as políticas e programas para a educação a distância, seguido da gestão dos programas de educação a distância.

2.1 POLÍTICAS E PROGRAMAS PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

A Lei de Diretrizes e Bases – 9.394/96, no art. 80, relata que o Poder Público incitará o desenvolvimento e a veiculação de programas de educação a distância em todos os padrões de ensino e de educação continuada, observando que a EAD tem se desenvolvido no mundo todo e alavancando um espaço importante no país.

Educação a Distância, de acordo com o Decreto n.º 2494 do MEC (1998), é uma modalidade de ensino que permite a auto – aprendizagem, por meio de materiais didáticos ordenadamente estabelecidos, apresentados em suportes de informação sendo utilizados de forma individual ou em conjunto, e veiculados pelos diferentes meios de comunicação.

Os conceitos, pressupostos e práticas educativas que conduziram as percepções sobre o processo de construir conhecimentos pelos agentes, estabelecidos pelo novo apoio de

armazenamento e transmissão de dados, são submetidos a uma nova interpretação, no caso das relações a distância.

Uma das obras do governo federal foi a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB) para ampliar a inserção de jovens e adultos no ensino superior, usufruindo a metodologia da Educação a Distância (EaD) (ZUIN, 2006). Outra ação do referido governo foi o apoio ao crescimento da Educação a Distância no Brasil, como pode ser comprovado pela criação da Secretaria de Educação a Distância (SEED) para gerenciar essa modalidade de ensino no Brasil (DUBEUX et al., 2008).

A criação da UAB resultou dos esforços do Fórum das Estatais pela Educação e foi fundamentado pelas experiências de consórcios nacionais para a oferta de cursos superiores e de formação continuada.

Zuin (2006) trata o assunto da falta de foco do governo e do Estado brasileiro em promover uma ‘revolução’ educacional, pois o mesmo não oferece uma política eficaz e deliberada, nem mesmo objetivos claros sobre qual modelo de educação o país precisa e deve buscar. Analisa-se uma série de atos fragmentados em que o poder público ou entidades da sociedade tentam estruturar pólos de excelência, que infelizmente não resolvem o problema de forma decisiva.

2.2 – A GESTÃO DOS PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA (EAD)

O objetivo dos sistemas de educação a distância é proporcionar um modelo de gestão que permita levar novos conhecimentos para um grande número de alunos potencialmente dispersos em uma grande área e, algumas vezes, isolados dos grandes centros de educação. Utiliza-se a contribuição de professores altamente qualificados que possam ser compartilhados por diversos alunos localizados em diferentes espaços e em momentos diferentes.

Para ilustrar a importância de uma gestão que garanta o funcionamento do sistema e por conseqüência, assegure sua qualidade, eficácia e eficiência, Bof (2005) caracteriza dois tipos de gestão de sistemas de EAD. No primeiro tipo, a gestão pedagógica que gerencia as atividades e etapas do curso, deve ser determinada para que seja realizada de modo eficiente, contribuindo para a aprendizagem e para a avaliação. Nesse caso, o sistema deve apoiar a aprendizagem do estudante de forma eficiente, de modo a estabelecer uma tutoria que acompanhe o desenvolvimento dos alunos, usando mecanismos gerenciais que observem o trabalho dos tutores. O segundo tipo de gestão de EAD mencionado por Bof (2005) é caracterizado pela gestão de sistema, onde se pode estabelecer o gerenciamento de pessoal, dos treinamentos, da avaliação, da produção e distribuição de materiais, da tecnologia utilizada, dos recursos financeiros, dos métodos acadêmicos necessários para o acompanhamento dos processos intrínsecos ao eficiente funcionamento do sistema.

Como em qualquer outro programa de gestão, um projeto de gestão de EAD deve ser iniciado pelo planejamento. Nesse sentido, o Planejamento deve ser entendido como a escolha de estratégias que podem ser construídas para se obter um desempenho superior à média; para isto, deve ser criada e desenvolvida uma postura exclusiva e sustentável nos processos de gestão da EAD. Como explicam Amaral e Rosini (2008), na fase do planejamento deve-se considerar a descrição dos objetivos de aprendizagem que permitam o desenvolvimento de um plano de avaliação capaz de indicar como o curso será considerado e como o aprendizado será medido.

Assim, logo após a definição dos objetivos, o planejamento se volta para a definição das estratégias de ensino, ou seja, do modo pelo qual a informação será apresentada aos alunos e de que forma o plano de avaliação deverá ser preparado. A definição das atividades

que os alunos farão virá em seguida, acompanhada da metodologia utilizada para o alcance dos objetivos. (MOORE e KEARSLEY, 2007)

Algumas tecnologias utilizadas na Educação a Distância podem ser consideradas mais utilizadas: hipertextos, correios eletrônicos ou e-mails, fórum e bate - papo ou chat. São recursos segundo o autor Tornaghi (2005) importantes, pois servem como apoio para ações da educação à distância.

Outro aspecto da gestão de um processo de EAD é referente à gestão de pessoas. (2000) observa que, durante a década de 1990, os pesquisadores concluíram que a qualificação dos professores em serviço ou pré- serviço eram imprescindíveis para suprir as exigências profissionais e sociais em seu grau de atuação. Os estudos dos autores Alves, (1992, e 1998); Brzezinski, (1994); Cunha, (1992); Gatti, (2000); Ludke, (1994); Pimenta, (1994), dentre outros, mostraram que era necessário analisar de forma qualitativa o currículo e as condições básicas de formação dos professores.

Devido à diferença entre o ensino presencial e o ensino a distância, os profissionais que fazem parte do processo de ensino e aprendizagem precisam lidar com as diferentes linguagens que são adotadas, devem ser capacitados para manusear equipamentos de multimídia e desenvolver diversos caminhos de comunicação, criando uma interação que mantém uma interatividade entre alunos e tutores em diferentes formatos e condições (GATTI, 2000).

Todos esses comentários apontam a importância de se proceder a uma seleção adequada dos professores responsáveis pela oferta dos cursos de EAD. Além da formação didática e do domínio do conteúdo a ser ensinado, eles deverão ter a sensibilidade de perceberem as melhores formas de comunicação e de identificarem as dificuldades que possam resultar na desistência dos alunos.

É importante que o processo educativo do ensino à distância seja uma formação de profissionais que tenham uma postura de obtenção de conhecimentos que tenha sempre reflexões acerca das práticas pedagógicas e sociais, estabelecendo uma interação com as pessoas em seus diferentes contextos. Devido a isso, haverá uma articulação apropriada nas diversas áreas do conhecimento mediante um processo de interdisciplinaridade (GATTI, 2005).

Outro aspecto descrito pelos pesquisadores diz respeito ao material didático e de apoio, sendo que a sua confecção impacta diretamente na aprendizagem e na motivação dos alunos. Desta maneira, é preciso ter um cuidado com os conteúdos, com a didática, com a organização visual, com a linguagem e com os métodos interativos. O material disponibilizado para a Educação a Distância possui características diferentes ao material oferecido na educação presencial. Este material precisa ser auto – explicativo, contendo informações interpretáveis pelos alunos, além de criar momentos de reflexões, pesquisa, situações – problema, entre outros aspectos.

Os profissionais dos cursos a distância, de acordo com Authier (1998) são produtores quando elaboram suas propostas de cursos; são conselheiros, quando acompanham os alunos; são parceiros, quando constroem com os especialistas em tecnologia, abordagens inovadoras de aprendizagem. Logo, em um projeto a distancia, percebe-se que o nível de cobrança nos recursos humanos é elevado, no qual é preciso ter professores – especialistas nas disciplinas, contar com tutores, especialistas em comunicação e informática e avaliadores dentro do programa. Ainda dentro do programa, devem-se determinar os objetivos, os conteúdos, elaboração dos materiais, a seleção das mídias, a bibliográfica básica e complementar, onde serão determinados a *priori* pelos profissionais competentes que garantirão os resultados educacionais do programa. A responsabilidade de todo este processo é compartilhada pela política de interação de equipes, envolvendo o apoio técnico-administrativo, o

relacionamento dos docentes envolvidos na elaboração dos materiais, assim como a tutoria e a coordenação do curso.

O aluno faz parte dos pilares que garantem a qualidade de um curso a distância, no qual a interação entre professor e aluno deve ser facilitada pela tecnologia da informação e da comunicação. Para garantir a interação entre eles, deverá haver um ambiente físico disponível, horários flexíveis para o atendimento, facilidade de comunicação por meio do telefone, fax ou e-mail, além da teleconferência e de outros recursos tecnológicos. A biblioteca, os laboratórios, computadores e os outros recursos disponibilizados nos pólos, fazem com que os alunos frequentem estes espaços de maneira mais proveitosa. Os encontros presenciais também devem ocorrer com periodicidade e obrigatoriedade pela natureza do curso oferecido.

Por fim, deve-se estabelecer um contínuo monitoramento e avaliação de todo o sistema para que seja possível alcançar os objetivos propostos no projeto pedagógico e propor mudanças necessárias para o desenvolvimento dos processos.

Neves (1998) relata que na formalidade da lei, a avaliação deve admitir que o aluno se sinta seguro quanto aos resultados alcançados ao longo de todo o processo de ensino – aprendizagem. A avaliação feita pelo tutor deverá ser acompanhada também pelo aluno, de modo que o auxilie a tornar-se mais autônomo, crítico e responsável, possibilitando sua independência intelectual.

Tratando da avaliação de desempenho, Azzi (2005), compreende que será preciso que esta avaliação faça parte de um sistema amplo, seja na modalidade a distância seja presencial. A finalidade da avaliação de desempenho é pedagógica, quando permite a comprovação da aprendizagem dos alunos, a identificação das necessidades e o progresso do método de ensino e aprendizagem. Acrescenta que a função social é de certificação dos alunos entendidos como o controle das competências curriculares contidas no projeto pedagógico.

Na Educação a Distância, a avaliação beneficia a autoconfiança, pois estimula o aluno à aprendizagem e ao sucesso. A informação constante de seu progresso não se faz presente apenas nos momentos formais como nas provas, monografias e seminários, mas ao construir um material didático bem elaborado, com suas próprias características, permite ao aluno saber de seu progresso e suas dificuldades. Logo, buscará sempre orientação complementar, seja tutoria ou outro sistema de apoio disponível, para melhor compreensão de seu avanço em cada passo, em cada atividade. Desta forma, possibilitará uma melhor compreensão sobre sua avaliação como forma de contribuir em seu processo de ensino e aprendizagem.

3. METODOLOGIA

Visando a analisar a gestão da Educação a Distância em duas instituições de ensino superior brasileiras, sendo uma delas pública e outra privada, foi desenvolvida uma pesquisa qualitativa, cujo objetivo consistiu em analisar a forma pela qual essas duas instituições estão conduzindo a gestão de pessoas e os processos de ensino de EAD e adotando medidas inovadoras nessas duas áreas no período compreendido entre 2014 e 2016, a partir do ponto de vista dos gestores dessas instituições.

Para atingir este objetivo, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- 1 . Investigar como é realizado o planejamento e a execução dos cursos de EAD nas duas instituições;
- 2 . Verificar como é conduzido o processo de seleção e capacitação dos profissionais que atuam na EAD nas duas IES;
- 3 . Caracterizar as práticas de ensino adotadas pelas duas IES, identificando o diferencial inovador de cada uma delas;
- 4 . Verificar a maneira pela qual é controlado o envolvimento do aluno no processo de ensino-aprendizagem;

5 . Identificar o modelo de avaliação da aprendizagem dos alunos de EAD nas duas IES.

O presente artigo analisa os resultados desta pesquisa, que se caracteriza como um estudo de caso e tem caráter descritivo, uma vez que se pretendeu identificar o modelo de gestão das duas instituições a partir do ponto de vista de seus gestores.

Conforme defende Alyrio (2008), a pesquisa descritiva busca por essência a enumeração e a ordenação de dados, sem o objetivo de comprovar ou refutar hipóteses exploratórias, abrindo espaço para uma próxima pesquisa explicativa, fundamentada na experimentação.

Para a realização da pesquisa, fez-se, inicialmente, uma coleta de dados por meio de pesquisa documental, que é uma fonte que se efetiva a partir de documentos (contemporâneos ou retrospectivos), mas classificados como autênticos cientificamente (MARCONI e LAKATOS, 1990). Dessa forma, foram utilizados textos legais, consulta a sites do Ministério da Educação e ainda informações divulgadas pela mídia sobre o assunto. Para coleta de dados referentes à parte empírica do trabalho, foram buscados e analisados documentos das duas instituições: a pública e a privada.

Além da análise documental, o alcance dos objetivos previstos exigiu uma aproximação do modelo de gestão, dos processos e inovações das duas escolas e, para isto, foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com os gestores dos programas de EAD das duas IES. No caso da instituição Alfa, que é a instituição de ensino superior da rede privada, foram ouvidas a gestora de EAD em Belo Horizonte e o líder da secretaria acadêmica. Na instituição pública, que é denominada Beta, foram entrevistadas a gestora do Curso de pós-graduação em Administração Pública e a supervisora de tutoria do curso de graduação da instituição em Santa Catarina. Os sujeitos entrevistados são designados como A1 e A2 quando são da instituição Alfa, que é da rede privada, e B1 e B2, quando são da IES Beta da rede pública.

4 RESULTADOS

A análise das entrevistas realizadas nas duas instituições foi organizada de modo a apresentar uma análise da narrativa, que possibilitasse caracterizar os aspectos contemplados em cada uma das categorias que foram definidas. As falas dos entrevistados, organizadas nas categorias forneceram elementos para que se pudesse compreender o funcionamento e a gestão dos cursos de Educação à Distância das instituições estudadas.

4.1 CATEGORIA I: GESTÃO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

De acordo com a narrativa do Entrevistado 1 da Alfa, que é uma instituição privada, a gestão da educação a distância se constitui de forma hierárquica. Há duas unidades do grupo educacional que focaliza a Educação a Distância: uma em Belo Horizonte e outra em Joinville, sendo que o diretor de toda educação a distância se encontra em Joinville. De acordo com o Entrevistado 1, existe ainda um diretor na vice presidência que representa o EAD no grupo educacional. A Diretoria da Educação a Distância é dividida em dois segmentos. Parte operacional, responsável pela operação da EAD, verificando os processos, funcionamento, implantação e condução e a parte comercial, que é responsável pela captação dos alunos, aumento de portfólio dos cursos, a expansão dos pólos e etc.

Além dos gestores que fazem parte dessa hierarquia, há outros gestores que fazem parte do grupo, atuando em diversas áreas, como a área acadêmica, que lida com os profissionais da educação, a coordenação, responsável pelas atividades de coordenação dos cursos, a área de produção, que desenvolve as disciplinas, a área de operação, que lida com o sistema de acompanhamento do aluno e a área áudio visual que trabalha com as imagens dos

materiais desenvolvidas pelos professores. Deste modo, todos estes campos de atuação possibilitam o funcionamento de toda a estrutura da educação à distância.

No caso da instituição pública, que é denominada Beta, o entrevistado 1 fez as seguintes observações: cada curso de educação a distância tem o seu gestor e cada gestor tem uma equipe de apoio, que inclui pessoas que trabalham na parte financeira. A coordenação em si trabalha com a seleção dos alunos, inscrições, divulgação dos cursos, o contato e gestão por parte dos professores, onde é cobrado destes profissionais os materiais, responsáveis também por enviar o conteúdo a equipe técnica para passar ao ambiente virtual. Responsáveis também pela seleção dos tutores presenciais e também a distância e a capacitação deles. Caso haja mudanças, será preciso construir relatórios relatando a Pró Reitoria da Pós Graduação.

Já para o Entrevistado 2, o coordenador do curso de graduação é o responsável pela gestão de todos os projetos, delega as funções a cada profissional, determina a responsabilidade de cada pólo, define a responsabilidade com a tutoria, decide quem irá atender aos alunos, além de responder a ouvidoria. De acordo com este entrevistado, antes, cada projeto tinha um supervisor que era responsável pela tutoria, administração de calendário e administração dos pólos. Atualmente, há um supervisor para cada dois cursos nas duas ofertas que estão acontecendo no curso de Graduação em Administração que iniciou em 2013/2 e 2014/2. Há também um gestor financeiro responsável por realizar os pagamentos.

A análise destas informações permite inferir que na IES da rede privada as funções são mais distribuídas pelo pessoal, sendo que há diferentes setores, cada um responsável por uma determinada atividade. Os recursos, neste caso, são gerados pelos cursos oferecidos e a definição do modelo de gestão é feita pela instituição de ensino. Por outro lado, na instituição pública, parece haver uma concentração do controle das atividades nas mãos do coordenador da graduação, além da inclusão de um número menor de postos de trabalho e de poucas áreas. Provavelmente, devido à crise financeira vivida pelo país, com grande repercussão na área de educação, a necessidade de se ater aos recursos assegurados pelos cofres públicos obriga a evitar custos e a reduzir áreas de gestão e número de cargos.

4.2 CATEGORIA II: PLANEJAMENTO DO SISTEMA DE EAD

O grupo educacional responsável pela Alfa, que é uma instituição privada, adota métodos através dos quais é definido o planejamento dos diferentes processos, de modo a assegurar o andamento das disciplinas disponibilizadas para o aluno.

De acordo com o Entrevistador 1, o processo se inicia com a demanda de produção de disciplinas, oportunidade em que se define quantas serão ofertadas aos alunos e depois dessa fase, inicia-se a produção. Ainda que haja um portfólio de disciplinas já existentes, é importante verificar outras que serão imprescindíveis para atender os cursos oferecidos totalmente à distância (100%) ou parcialmente (20% à distância, por exemplo). Dessa forma, ao receber a demanda da produção das disciplinas que serão ofertadas, será preciso reproduzir o conteúdo já definido pelo grupo educacional em uma fábrica interna e também por meio de terceirização.

Deste modo, ao finalizar o semestre, que se inicia com o planejamento de produção de ofertas de disciplinas e se completa ao final do semestre letivo, todas as notas dos alunos serão integradas no sistema acadêmico da instituição de forma automática.

Fica evidente, na fala deste entrevistado, que quando o curso é pago pelos alunos a cobrança é bem forte e a instituição se apressa a resolver problemas que possam influenciar sua avaliação pelos sujeitos.

No caso da Beta, que é a instituição pública, o planejamento da especialização é de mais ou menos dois anos, contando com a parte inicial de seleção, capacitação e finalização

do curso. No caso da graduação, contanto com todo o processo são cinco anos de planejamento.

Continuando sua exposição, este entrevistado observou que como não havia disponibilidade de recursos financeiros, a instituição teve de criar outras formas para oferecer cursos de qualidade.

Fica claro que o planejamento é afetado de modo particular pelo fato de os recursos serem provenientes do Ministério da Educação. Assim, as mudanças acontecem somente quando a CAPES muda a regra, sendo que a demanda identificada na comunidade não é fator que define a oferta. Analisando a narrativa referente ao planejamento da EAD na instituição, verifica-se que existe uma coincidência com o mencionado por Amaral e Rosini (2008), autores que relatam que se deve considerar a definição dos objetivos da aprendizagem, atendendo a um plano de ensino que valorize o curso e a aprendizagem.

A análise da narrativa dos entrevistados das duas instituições mostra que tanto na instituição de ensino pública quanto na privada existe uma preocupação significativa com o planejamento, de modo a assegurar-se o sucesso do ensino à distância.

É oportuno frisar que embora o planejamento constitua atividade fundamental para as duas instituições, no momento em que foram coletados os dados desta pesquisa, a instituição Beta, que pertence à rede pública, enfrentava problemas relacionados ao ajuste de suas atividades ao orçamento definido pelo Governo Federal, que enfrentava cortes significativos. A criatividade para garantir a qualidade do ensino foi determinante do investimento em inovação, mediante criação de novas estratégias de ensino, adaptação da responsabilidade por tarefas e utilização de diferentes recursos de aprendizagem.

4.3 CATEGORIA III: PERSPECTIVA DE GESTÃO DE PESSOAS E ATUAÇÃO DOS DOCENTES DO PROGRAMA DE EAD

Segundo o Entrevistado 1 da Alfa, o grupo educacional acredita que não há diferença entre professor de EAD e o professor de curso presencial, pois todos são docentes que fazem parte da instituição. Dessa forma, não há uma seleção diferenciada para professores que deverão atuar nos programas de educação a distância, e geralmente são docentes que integram o quadro da instituição que indicam outros para disciplinas específicas de EAD. De acordo com a fala desse gestor, mesmo quando se faz necessária a contratação de professores para a instituição, o processo seletivo é feito tanto para o ensino presencial quanto para os cursos a distância, uma vez que não há diferença na remuneração e na carga horária.

Os materiais a serem utilizados nos cursos de EAD são construídos por um professor autor, contratado pela instituição para executar esta tarefa. O docente que leciona a disciplina, atuando dentro da plataforma, tem o dever de acrescentar outros materiais que complementam o texto e ajudam a esclarecer dúvidas dos alunos. Dessa forma, o professor tutor estará auxiliando o aluno em vários momentos da disciplina.

De acordo com o Entrevistador 2, em Joinville as provas acontecem presencialmente nos pólos, mas quem as aplica são os fiscais de prova que a instituição contrata para este trabalho. As provas são digitalizadas e colocadas no sistema para que o professor corrija também. Caso o aluno tenha algum problema ou dúvida de acesso à plataforma, a tutoria acadêmica dará todo o suporte e infraestrutura necessária para aquele aluno sanar qualquer dificuldade que venha a ocorrer.

No caso da Beta, uma instituição pública, o entrevistado 2 relata que a responsabilidade de selecionar os docentes é do coordenador de cada departamento dos cursos de graduação. Todos os docentes são doutores, condição considerada indispensável para admissão de professores de universidades federais e fazem parte da instituição. Existem, também, casos de alguns deles serem professores substitutos. Já os tutores, para atuarem em

curso de Administração, são selecionados por estarem cursando ou terem concluído curso de graduação, ou estarem cursando ou já terem certificado de especialização na área da Administração.

Como o material usado nos cursos de EAD das instituições públicas é nacional, o professor precisará elaborar e enviar materiais complementares que ajudarão os alunos a compreenderem os conteúdos passados nas disciplinas. O professor também precisará construir atividades avaliativas compostas de questões de múltipla escolha, estudo dirigido e este material são disponibilizados no ambiente virtual. São usados, também, estudos de caso sobre um tema abordado na disciplina, que serão realizados presencialmente em um dos pólos e por fim caberá ao professor construir três provas, destinadas à primeira chamada, à segunda chamada e prova de dependência.

Analisando o processo de capacitação dos docentes, verifica-se que a instituição privada tem maior liberdade para selecionar seus docentes, podendo buscar no mercado aqueles que têm maior afinidade com esta modalidade de ensino. Já a instituição pública deve contar com os membros de seu corpo docente, os quais foram selecionados por concurso público. Embora a maioria deles tenha Mestrado e Doutorado, não se pode garantir que todos tenham interesse pelo ensino a distância ou tenham habilidade para atuarem nesta modalidade de ensino. A oportunidade de convocar docentes de fora do quadro institucional fica restrita a 20% do total de profissionais, o que constitui uma limitação para as instituições públicas.

4.4 CATEGORIA IV: PREPARAÇÃO E ENVOLVIMENTO DOS ALUNOS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Quando o aluno ingressa em um curso 100% a distância, a instituição privada disponibiliza no sistema uma capacitação online. Segundo o Entrevistador 1 da Alfa, quando o aluno entra no processo, ele tem acesso a uma disciplina (que na verdade não é uma disciplina de conteúdo), a partir da qual ele passa a dispor do equipamento mínimo para ele ter um bom desempenho nas disciplinas em EAD.

No sistema de EAD, os alunos da instituição Alfa possuem um espaço chamado Fórum para a interação entre eles. Entretanto, segundo o Entrevistado 1, como não há obrigatoriedade desse contato, geralmente os alunos não interagem. Quando precisam realizar atividades em conjunto, geralmente eles criam juntamente com o professor um grupo de *whatsapp* para a interação acontecer e haver trocas de conhecimentos e experiências. Dessa forma, a instituição não consegue mapear todos os acessos entre os participantes.

Os professores da instituição Alfa dispõem de um material didático já construído e encaminhado pela diretoria acadêmica, no qual consta a ementa que deve ser seguida por todos os docentes de cada disciplina. Além disso, eles devem postar materiais que complementam os temas propostos e criar chats de esclarecimentos para os alunos, devendo responder suas dúvidas no prazo de 48 horas.

Na instituição Beta, que é pública, o aluno ao ingressar em um curso a distância, tanto na graduação quanto na pós-graduação cursa uma disciplina chamada “Introdução a Educação a Distância” conforme explicitado pelo entrevistado 1, onde são esclarecidas as competências necessárias e principalmente a organização necessária para que faça o curso a distância.

O Entrevistado 2 da Beta explicita que cada disciplina tem 15 dias de duração, sendo que durante duas semanas ela estará aberta para os alunos. Já os fóruns abertos duram até dois meses para haver um debate entre os alunos. Ao final da disciplina, é ministrada a prova final, que acontece presencialmente nos pólos. A interação entre os alunos acontece somente em uma disciplina chamada “Seminário Temático” na qual os alunos comparecem presencialmente no pólo para a realização do debate.

Comparando a maneira como cada uma das instituições conduz as atividades de preparo e envolvimento dos alunos com o curso de Educação à Distância, pode-se inferir que na instituição privada o controle é maior, sendo que o material é produzido e entregue ao professor para que todos ministrem o mesmo conteúdo. As atividades de relacionamento são também acompanhadas e as atividades do tutor são bem definidas e sua disponibilidade é demarcada. Já na instituição pública, onde os professores atuam tanto na graduação quanto na pós-graduação, o controle é menor, os alunos têm a oportunidade de evitar o modelo estabelecido de relacionamento e definir alternativas que sejam mais adequadas ao seu interesse.

4.5 CATEGORIA V: AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM DOS ALUNOS E AVALIAÇÃO DO CURSO

A instituição privada avalia seus alunos por meio de diversas atividades feitas na plataforma e de prova realizada presencialmente no pólo a cada trimestre. Conforme o Entrevistado 2, no total 100 pontos a instituição distribui 40 pontos para as atividades efetuadas e a prova final vale 60 pontos. Deste modo, todos os trabalhos avaliativos permitem que a instituição verifique como o aluno lida com o conteúdo transmitido pelo professor na disciplina, qual o seu aproveitamento, engajamento e conhecimento adquirido durante o curso.

O aluno também tem oportunidade de avaliar ao final do curso como o conteúdo foi transmitido, se o professor conseguiu esclarecer todas as dúvidas e questões conduzidas por ele, se a coordenação ajudou no que foi solicitado, se a tutoria se auxiliou em alguma dificuldade técnica ou administrativa. Avalia também a infra estrutura, o sistema Moodle e outros aspectos.

A instituição Alfa mencionou que procura métodos de retenção que fazem parte da área comercial, mas também da área operacional. Na área operacional, os monitores responsáveis por auxiliar os alunos nas questões técnicas e administrativas possuem um plano de trabalho, no qual o entrevistador 1 relata que envia mensagens para o aluno, incentivando a participação e os monitores acompanham, retirando um relatório de acesso.

A instituição pública, por sua vez, possui atividades que fazem com que o aluno seja sempre avaliado. São atividades no ambiente virtual de múltipla escolha para sessenta alunos; há um estudo dirigido realizado presencialmente no pólo e com isso há uma interação entre os alunos e após estas atividades há ao final da disciplina a prova realizada no pólo. Entretanto, não se mencionou a existência de um instrumento destinado a avaliar o curso como um todo.

O Entrevistado 2 entretanto, afirma que existe um formulário no qual consta o numero de reclamações que os alunos fizeram em relação ao professor durante a disciplina e a instituição também consegue verificar se os docentes estão acessando o fórum, o chat, se retornam nos prazos estabelecidos, se disponibilizaram gabaritos, se orientaram todo o processo o aluno. Desta forma, a coordenação realiza um relatório capaz de indicar se na próxima oferta o docente poderá assumir novamente a disciplina.

Desta forma, pode-se inferir que as duas instituições possuem artifícios para que se possa avaliar o ensino e o curso como um todo. No entanto, na instituição privada, a avaliação é mais rígida no que se refere ao modo de avaliação do ensino dos alunos e do curso como um todo, ao contrario da instituição publica, que não possui regras padronizadas para a avaliação, mas há interesse em sempre procurar maneiras de aperfeiçoar e melhorar o curso.

4.6 CATEGORIA VI: TÉCNICAS DE ENSINO E INOVAÇÕES IDENTIFICADAS

A inovação para Van de Ven *et al* (1999), caracteriza-se como um processo de crescimento, no qual possibilita uma nova criação, uma nova tecnologia ou um novo processo de organização. Há outros autores, como Prahalad e Hamel (1990), que acreditam que a forma de admitir a inovação é criando novos conhecimentos que possibilitam obter vantagens competitivas. Desta forma, estes novos conhecimentos permitem que a organização tome decisões coerentes e lucrativas.

Segundo o Entrevistador 2 da instituição Alfa, o sistema de EAD com o qual a instituição privada trabalha, está melhorando a qualidade de acessos para aperfeiçoar o suporte dado aos alunos, fazendo com que eles possam adaptar melhor a ferramenta.

Já para o Entrevistador 1, as inovações que o grupo busca para os cursos tanto a distância quanto para o presencial é constituída pelo projeto chamado Projeto de Vida. Esse projeto foi pensado em uma formação mais completa do aluno. A instituição visa promover e desenvolver habilidades e competências nesse aluno que vão além das habilidades técnicas daquele curso que ele propôs a fazer. Esta inovação pode vir a solucionar um problema freqüente nos cursos em geral, mesmo os presenciais, nos quais alunos trocam sucessivas vezes de opção de curso e muitos deles, mesmo depois de concluírem um curso de graduação, procuram outro, insatisfeitos com as possibilidades oferecidas pelo curso concluído.

O uso adequado da tecnologia pode auxiliar o aluno a compreender cada profissão e estabelecer uma relação entre aquilo que estuda e o exercício profissional que poderá vir a ter no futuro.

Já em uma instituição pública, a gestão se preocupa muito com a comunicação entre alunos e profissionais, que deve ser rápida, evitando que a lentidão deste processo faça com que os alunos se sintam desmotivados e saiam do curso. Dessa forma, a instituição procurou capacitar seus profissionais para que sejam capazes de atender os alunos em qualquer situação.

Uma inovação importante introduzida pela instituição Beta é referente à agilização da comunicação, para que se tenha o real acompanhamento do aluno, evitando que sua motivação se reduza e oferecendo respostas rápidas às dúvidas que acaso ele tenha. Para isto, foi feito um treinamento dos tutores e um acompanhamento rigoroso do uso pelo aluno do material disponibilizado.

Os entrevistados consideram que inovações nas técnicas de ensino são mais evidentes na produção das vídeos - conferencias, que é feita por meio de uma tecnologia de qualidade, capaz de levar o ensino a vários lugares, desde que se tenha uma aparelhagem adequada. Para tanto, os pólos são devidamente equipados e a elaboração dos estudos dirigidos deve torná-los capazes de ampliar os conhecimentos de todos, apresentando-lhes as diferentes realidades, por meio de ambientes propícios para esta interação, e tornando o momento enriquecedor.

O Entrevistado 2 considera que a inovação deveria vir por parte dos docentes, que precisam ser mais próximos dos alunos, ter maior interação com eles. Uma das propostas é promover maior dinâmica, trazer mais inovação, como jogos de empresa, propor a criação de um plano de negócios, deixando o aluno mais próximo de sua realidade como administrador. Até o momento da coleta de dados, esta sugestão ainda não vinha sendo efetivada.

Desta forma, pode-se destacar que as duas instituições aqui estudadas estão de acordo sobre a importância de se introduzir inovação nesta modalidade de ensino e as principais sugestões deles assim se resumem: acompanhamento rigoroso e contínuo do envolvimento do aluno, mediante uso de tecnologias que viabilizem este controle; atendimento rápido e constante às solicitações dos alunos, mediante acesso fácil a eles de tutores devidamente treinados para responder às dificuldades e dúvidas surgidas; vinculação do projeto de EAD ao

projeto de vida do aluno, de modo a assegurar sentido ao esforço despendido no curso, tornando-o relevante para a continuidade da vida profissional e pessoal do estudante.

5 CONCLUSÃO

O Brasil é um país de dimensões continentais e não é possível levar a educação presencial para todas as localidades que a necessitam; por isto, o acesso à escolarização tem constituído uma dificuldade para pessoas que vivem em regiões distantes dos grandes centros urbanos e mesmo nesses centros o elevado custo da educação tem sido responsável pelo baixo índice de escolarização dos habitantes. Os programas de governo que tentaram assegurar a ampliação das oportunidades de ensino a grupos que não usufruíam desta condição trouxe alguns avanços, mas não resolveu a situação de toda a população que necessitava de atendimento. Nesse contexto, a educação à distância tem sido apontada como um recurso para a democratização da educação no país e a análise da produção científica sobre o tema tem apontado o grande interesse pelo assunto.

Após a análise de todos os dados, fica evidente a necessidade de se ampliar o investimento público na educação a distância, face às necessidades do país e ao benefício que tal modalidade proporciona. Como o Governo Federal é definidor das políticas públicas que abrangem a educação superior, sugere-se que seja ampliado o incentivo para a modalidade da educação a distância, destinando-se, inclusive, uma parcela significativa das bolsas do Programa Universidade para Todos (Prouni) e do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES) para este fim.

Uma questão a ser elencada é a possibilidade que as instituições públicas e privadas têm de fazer parcerias com empresas que estão em localidades mais distantes, de modo a receberem auxílio financeiro para levar pólos de apoio presencial e conseqüentemente mão de obra capacitada para a região.

Uma limitação deste trabalho refere-se ao fato de que se trata de um estudo de dois casos, sendo um de uma instituição pública e outra privada. Por mais semelhantes que essas IES sejam a outras, a generalização é limitada, pois é importante relevar vários aspectos socioculturais que norteiam tais ambientes de ensino. Logo, é necessário destacar as diferenças educacionais que norteiam cada instituição estudada. Para que se alcance um resultado linear, em alguns momentos, foi necessário abstrair apenas conteúdos referentes ao cerne da pesquisa, dentre os vários aspectos educacionais que poderiam ser encontrados.

Para dar continuidade ao estudo do tema é preciso buscar realizar outras pesquisas capazes de abranger outras instituições de ensino superior. Aprofundar o estudo da educação a distância no Brasil e seus benefícios para alguns grupos específicos como aqueles que não conseguem frequentar a universidade ou quem vive afastado dos centros urbanos.

Sugere-se também que em pesquisas futuras sejam utilizadas conjuntamente técnicas próprias de pesquisas quantitativas e qualitativas capazes de ampliar o estudo do tema.

REFERÊNCIAS

- ALYRIO, R. D. **Metodologia Científica**. PPGEN: UFRRJ, 2008.
- AMARAL, Rita de Cássia Borges de Magalhães; ROSSINI, A. M. . **Gestão Estratégica em Programas de Educação a Distância: O impacto do processo de aprendizagem na construção do conhecimento**. In: **14 Congresso Internacional ABED de Educação a Distância**, 2008, Santos- São Paulo. Apresentação de Trabalhos Científicos, 2008.
- ARETIO, Lorenzo García. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel. 2002.

AUTHIER, Michel. Le bel avenir du parent pauvre. **Apprendre à distance**. Le Monde de L'Éducation, de La Culture et de la Formation – Hors-série – France, Septembre, 1998.

AZZI, Sandra. Avaliação de Desempenho do aluno na EAD. In: PRETI, Oresti (Org.). **Gestão de Sistemas de Educação a Distância**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005, p. 187-189.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 4 ed. Campinas: Autores Associados, 2006.

BELLONI, Maria Luiza. Educação a distância e inovação tecnológica. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, p. 187-198, Mar. 2005

BOF, Alvana Maria. A avaliação e a avaliação na educação a distância: Algumas notas para reflexão. In: PRETI, Oresti (Org.). **Gestão de Sistemas de Educação a Distância**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005, p. 151-153.

BRZEZINKI, I. A formação do profissional da escola. **Revista Ande**. São Paulo: Cortez, v. 13, n. 20, p. 21-29, 1994.

CUNHA, M. I. **O bom professor e sua prática**. 2. ed. Campinas: Papirus, 1992.

COELHO, M. de L. Reflexões sobre a expansão universitária através dos programas UAB e REUNI, no uso da modalidade educacional à distância. Anais, **15º Congresso Internacional ABED de Educação à Distância**, Fortaleza. 27 a 30 de Set. 2009.

DUBEUX, L. S. et. al. Formação de avaliadores na modalidade educação à distância: necessidade transformada em realidade. **Revista Brasileira de Saúde Materno Infantil**, Recife, 2008.

GATTI, B. A. **Formação de professores e carreira**: problemas e movimentos de renovação. 2. ed., Campinas: Autores Associados, 2000.

LAKATOS, E. V., MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1992.

LUDKE, M. Avaliação institucional: formação de docentes para o ensino fundamental e médio (As licenciaturas). **Série Cadernos Crub**, v. 1, n. 4, Brasília, 1994.

MEC. **Censo da Educação Superior 2011**: Resumo técnico. Brasília 2012.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **A educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MOTA, R. A Universidade Aberta do Brasil. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (orgs). **Educação a distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. 2010. **Evasão e permanência dos estudantes de um curso de administração do sistema Universidade Aberta do Brasil**: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento. 298f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2010.

PRAHALAD, C. K.; HAMEL, G. The Core Competence of the Corporation. **Harvard Business Review**, p. 3- 15, maio/jun., 1990.

PIMENTA, S. G. **O estágio na formação de professores**: unidade teoria e prática. São Paulo: Cortez, 1994

ROSINI, A M. **As Novas Tecnologias da Informação e a Educação a Distância**. SP: Thomson Learning, 2007.

ROSINI ; Amaral, Rita de Cássia Borges de Magalhães . Gestão Estratégica em Programas de Educação a Distância: O impacto do processo de aprendizagem na construção do conhecimento. **Revista Científica Internacional em EAD**, Rio de Janeiro, p. 23 - 34, 01 ago. 2010.

SILVA JR, João dos Reis; SGUISSARDI, Valdemar. **Novas faces da educação superior no Brasil**. 2. Ed. Bragança Paulista, SP: USF-IFAN, 2001.

TORNAGHI, Alberto. Computadores, Internet e educação a distância. In: PRETI, Oresti (Org.). **Gestão de Sistemas de Educação a Distância**. Brasília: Líber Livro Editora, 2005, p. 151-153.

VAN DE VEN, A. H.; POLLEY, D. E.; GARUD, R.; VENKATARAMAN, S . **The innovation journey**. New York: Oxford University Press, 1999

ZUIN, A. A. S. Educação a Distância ou Educação Distante? O Programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. In: **Educação e Sociedade**. Campinas, v. 27, n° 96, p. 935-954, out/2006.