

PROCESSOS ORGANIZACIONAIS NOS CURSOS DE EAD ALGUMAS DE SUAS IMPLICAÇÕES: SISTEMA DE TUTORIA, SISTEMA DE COMUNICAÇÃO, MATERIAL DIDÁTICO E AVALIAÇÃO.

Sheila Cristina Gonçalves¹

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo analisar o inter cruzamento dos processos organizacionais no que tange a Gestão de Pessoas por competência contidos no Projeto Político Pedagógico do curso de Educação a Distância, bem como identificar de que forma esses processos interferem no desenvolvimento educacional do aluno. Da mesma maneira, intentou-se traçar um quadro capaz de mostrar o cruzamento dos dados relativos ao percentual avaliativo dos alunos quanto ao material didático, acesso á plataforma do curso, processo avaliativo, sistema de tutoria, sistema de comunicação e estrutura física do curso. Usamos como estudo de caso os alunos do Curso UNIAFRO- Promoção da igualdade racial na escola, ofertado pela Universidade Federal de Ouro Preto-UFOP. Por meio do desenvolvimento do presente estudo, foi possível observar que para criar métodos eficazes de aprendizagem a gestão dos cursos, necessita ter consciência da importância ou grau de importância da interação aluno/tutor e aluno/tutor orientador. Bem como avaliações constantes pautadas no processo ao qual estão inseridas a eficácia e a eficiência da gestão dos cursos.

Palavras-chave: Educação a Distância, aluno, tutor, gestão

ABSTRACT

This work aims to analyze the inter-linking of organizational processes regarding the Human Resource Management by competence contained in the Political Educational Project of the Distance Education course, as well as to identify how these processes interfere in the educational development of the student. In the same way, we attempted to draw up a framework capable of showing the cross-referencing of the related datas to the students' evaluation percentage concerning the didactic material, access to the course platform, evaluation process, tutoring system, communication system and course's physical structure. We used as a case study the students of the UNIAFRO* Course-Promotion of racial equality in the school, offered by the Federal University of Ouro Preto-

¹Graduada em Ciências Sociais – UFJF, Especialista em política da promoção da igualdade racial na escola UNIAFRO-UFOP, especialista em planejamento, implementação e gestão da EAD-UFF, mestranda em Ciências Sociais-UFJF- leysha_mg@yahoo.com.br

UFOP. Through the development of the present study it was possible to observe, in order to create effective methods of learning, course management needs to be aware of the importance or degree of importance of the student / tutor and student / tutor advisor interaction. As well as constant evaluations based on the process to which efficiency and effectiveness are embedded.

Keywords: Distance Education, student, tutor, management

Introdução

Os cursos de Educação à Distância-EaD são diversos, há uma variação no perfil de acordo com a demanda, porém há tópicos básicos que devem estar contidos no Projeto Político Pedagógico que serve de base para avaliar a qualidade dos cursos EaDs, são respectivamente “Sistemas de Comunicação; Material didático; Avaliação; Equipe multidisciplinar; Infraestrutura de apoio; Gestão Acadêmico-Administrativa; Sustentabilidade financeira.” (MEC, 2007). O aluno é o elemento básico para que o processo ocorra. O professor é o elemento de formação do aluno.

A EaD é uma forma de ensino na qual o aluno cursa disciplinas, as quais é envolvido e induzido a lê, escrever e participar, estimulado pelo desenho dessa modalidade de ensino (CASTRO 2009). Uma Pesquisa realizada pelo MEC (2007) apresentou resultado positivo para o aluno de EaD. Foi aplicada a mesma prova tanto para os alunos do curso presencial como para os alunos à distância. Os estudantes do curso a distância tiveram resultado superior ao dos estudantes dos cursos presenciais, derrubando a tese de que os discentes dos cursos de EaD são alunos de baixo desempenho acadêmico.

Machado e Machado (2004) destacam a importância do desenvolvimento da tecnologia que promoveu o avanço da EaD mediada pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação –TDICs, cujos aperfeiçoamentos foram importantes para que os veículos comunicacionais se tornassem uma ferramenta essencial para o ensino e aprendizagem no contexto atual.

Neste sentido Silva (2004) acredita que o perfil do aluno da Educação a distância deve ser baseado na autonomia do estudante. O aluno de EaD, tem uma característica diferente do aluno do ensino regular, ele tem que ser um estudante mais independente e sua

carga de leitura precisa ser mais alta do que a de um aluno de curso presencial. Os processos políticos pedagógicos dos cursos a distancia são distintos, promovendo características singulares aos alunos de cada modalidade, ressaltamos a importância de trabalhar a autonomia do aluno independentemente da modalidade de ensino.

A disponibilidade para participar da comunidade virtual, compartilhando diálogos que promovam o crescimento mútuo da interação aluno professor, acesso a internet de qualidade, se adequar ao ambiente virtual, são algumas das condições fundamentais para ser aluno da EaD. Os objetivos do aluno necessitam estar de acordo com os objetivos do curso, para coincidirem com os propósitos do curso promovendo assim um melhor aproveitamento. O educando carece procurar interagir a fim de dialogar, e a partir das ideias dos demais colegas, compartilhar o conhecimento. Para que a troca do saber ocorra torna-se necessário possuir capacidade de escrita, que deve ser clara e objetiva, bem como participar do fórum, que é o local onde o dialogo acontece e há promoção de conhecimento coletivo, sendo caracterizados como uma discursão positiva.

Na EaD a interatividade ocorre, por via dos meios de comunicação. Os componentes básicos para o processo educativo da educação a distância são, respectivamente: aluno, professor/tutor, comunicação, estrutura e organização. A comunicação é um processo importante na construção do conhecimento (REIS, 2003).

A comunicação é um processo importante na construção do conhecimento. O uso das ferramentas virtuais deve fazer sentido para o discente. A aprendizagem é um processo que necessita da interação com o outro, portanto ela não é solitária. É um processo onde o individuo e o coletivo se completam. “O conhecimento não é dado *"a priori"* e nem pelo meio social” (PRETI, 2002, p.4) ele é construído. O professor independente do processo de aprendizagem deve ter consciência do processo de transformação para criar métodos eficazes de aprendizagem. Para o aluno o processo deve conter interação e troca de conhecimento, este deve ser motivado a participar dos fóruns e das aulas. As instituições devem trabalhar em conjunto para uma estratégia que agregue valores as EaDs, visando à qualidade do ensino.

O acesso à tecnologia de informação e comunicação nos dias atuais é realizado por grande parte da população, isso permitiu um avanço da educação a distancia. O Centro de

Educação Aberta a Distância-CEAD tem a função de promover a Educação a Distância, como forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, promovendo a articulação com coordenadores gerais, setor pedagógico, setor de mediação, setor de articulação de polos e professores.

Silva (2004) identifica qual seria a função da educação, destacando alguns dos papéis que englobariam o desenvolvimento do senso crítico do educando, como compreensão do conteúdo, aquisição de embasamento teórico, bem como capacidade de vincular teoria e prática entre os contextos culturais, sociais, econômicos e político, a fim de manter uma discussão globalizada. O autor pontua que aprendizagem deve ser significativa, e que a relação do educando com os educadores, devem ser de trocas de aprendizagens e crescimento mútuos. Estes devem estar em constantes trocas de conhecimento.

Procuramos entender de que forma o intercruzamento dos processos organizacionais no que tange a Gestão de Pessoas por competência interferem no desenvolvimento educacional do aluno. Para verificarmos como esse processo incide sobre o desenvolvimento do aluno quanto à gestão do curso, recorreremos ao estudo de caso dos alunos do Curso UNIAFRO- Promoção da igualdade racial na escola, Ofertado pela Universidade Federal de Ouro Preto-UFOP.

Processos organizacionais da EaD

A história da educação a distância teve início no ano de 1728, em um curso por correspondência ministrado pela Gazeta de Boston. No século XIX vários países começaram a adotar a EaD como alternativa para a formação educacional. No Brasil os primeiros cursos de EaD foram registrados em meados do século XX. E acentua que um marco para a propagação dessa modalidade de ensino se deu após o ano de 2005, que foi caracterizado pela criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB), uma parceria realizada entre o Ministério da Educação (MEC), os estados e os municípios, sendo estes integrando aos cursos, pesquisas e programas de Educação Superior à Distância. A EaD pode ser caracterizada em quatro gerações (ALVES, 2011).

No que se refere às gerações da EaD apresentamos de acordo com Alves (2011) as seguintes definições: a primeira geração incidiu entre os anos 1850 a 1960, o meio de comunicação utilizado era papel impresso, mais tarde o rádio e em seguida a TV. A segunda geração ocorreu entre os anos de 1960 a 1985 além dos meios de comunicação citados anteriormente foram acrescentados fitas de áudio, fitas de vídeo e fax; a terceira geração ocorreu entre os anos 1985 a 1995, além dos meios utilizados nas duas primeiras gerações foram acrescentados o correio eletrônico, as sessões de chat, internet, CD e vídeo conferência. A quarta geração ocorreu entre os anos 1995 a 2005 e foi marcada pelo uso de correio eletrônico, chat, computador, internet transmissões em banda larga, interação por vídeo e ao vivo, vídeo conferência, e papel impresso. “Nas últimas décadas, o ensino a distância vem desempenhando um papel extremamente importante ao permitir o acesso à informação e à reciclagem, além de introduzir mudanças significativas nos ambientes de aprendizagem”. (REIS, p. 2, 2003).

Em consonância com o que foi apresentado anteriormente reiteramos que o aperfeiçoamento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), corroborou para que os veículos comunicacionais se tornassem uma ferramenta essencial para o ensino e aprendizagem no contexto atual. Esses veículos se transformaram em um instrumento de grande viabilidade para educação se constituir não só à distância, mas também online.

As relações de aprendizagem estão sendo modificadas e estão acompanhando as novas tecnologias, um exemplo disso são o aumento de cursos a distância, Lessa (2011) ressalta que através da EaD é possível vencer barreiras como escassez de tempo, gastos com deslocamentos, bem como turmas com o quantitativo desequilibrado. No entanto existe a necessidade de disciplina do discente da EaD. Castro (2009) pontua que no caso da educação à distância os alunos aprendem sob uma forma que ele denominou de “ativa”, onde o aluno precisa buscar sozinho respostas para suas dúvidas. No caso dos alunos presenciais, esses absorveriam o conteúdo de uma forma “passiva”, os discentes teriam que “passar vinte horas por semana ouvindo o professor ou cochilando.” (CASTRO, p.2, 2009). A educação presencial é condicionada a presença física entre professor e aluno para a exposição das aulas. Na educação semipresencial acontece parte presencial e parte a distância. Na EaD a interatividade ocorre, por via dos meios de comunicação.

Puerta e Amaral (2008) apresentam uma distinção entre ensino à distância e Educação a Distância, O ensino é caracterizado pela instrução e socialização de informação. A educação é dada pela formação humana, aprender, saber, refletir, inventar, inovar, e organizar pensamentos. “A educação se dá na relação de seus participantes: professor, aluno e o ambiente.” (PUERTA e AMARAL, 2008 p.3).

No Brasil a EaD ainda possui um caminho a ser percorrido, considerando que ela ainda sofre preconceito, um de seus desafios consiste em invalidar essa estigmatização. Os alunos estão distantes fisicamente, mas necessitam estarem sempre interagindo com os outros alunos e com seus tutores. Lessa (2011) ressalta que um dos mecanismos para vencer o preconceito é a regulamentação, mostrando que é possível apreender á distância com a mesma qualidade e seriedade da educação presencial.

O principal argumento que reforça essa afirmação é a normatização dessa modalidade efetivada na Lei de Diretrizes Bases da Educação Nacional (LDB) de 1996. Desde então a EaD vem sendo regida e protegida pela criação de uma legislação que a regulamenta, e a molda através de diversos decretos, que são fundamentais para tecerem o desenho pedagógico dos cursos ofertados à distância.

Ainda no que se refere à legislação, o decreto nº. 5.622 de 20 dezembro de 2005, que regulamenta o Art. 80 da LDB de 1996, reafirma o que o Estado entende por educação a distância e define em quais condições haverá o ensino a distância no Brasil. O “Decreto nº. 5.622 teve caráter inovador, ao permitir que se desenvolvesse uma política nacional de educação à distância e que se fixassem diretrizes norteadoras para os sistemas de ensino do país.” (LESSA, p.22, 2011).

Alves (2011) ressalta que o papel que a EAD assume de inclusão social, promove oportunidades para as pessoas desfavorecidas socialmente. Alocadas a margem do sistema educacional, seja pelo seu tom de pele, por suas condições financeiras, por alguma deficiência, pela falta de estudos, dentre outros.

É necessário pontuar que a EaD também possui seus aspectos frágeis, Lessa (2011) ilustra que o aluno assistido por essa modalidade necessita possuir um perfil diferenciado, e esse fator por si só acrescenta um caráter minimamente excludente, ou seja, por mais abrangente que essa modalidade possa ser, não inclui todos os indivíduos sem distinção.

Castro (2009) apresenta sua perspectiva em relação à diferença entre o perfil do aluno matriculado no ensino presencial e no ensino à distância, alegando que o aluno da modalidade à distância possui uma disciplina, a qual se vê induzido a lê, escrever e participar, forçado pelo desenho dessa modalidade de ensino. Enquanto o aluno presencial participa de um processo de aprendizagem voltado para a formação passiva, ao qual o aluno se restringe em ouvir o professor (CASTRO 2009).

Silva (2004) chama a atenção para o modelo de ensino seguido pelas intuições que Paulo Freire denominou de “educação bancária”, que consiste, na ditadura do mestre, que é considerado como sendo um “ser superior” que ministraria a matéria para “ignorante”. Esse modelo de aprendizagem adotado no Brasil, não leva em conta a criatividade do aluno ou o desestimula a produzir seu próprio conhecimento. Sendo este induzido a reproduzir o conteúdo transmitido pelo professor, sem muitas vezes levar em conta as diferenças individuais.

O modelo fordista, por algum tempo foi tido como um modelo a ser seguido também na educação, que seria ministrada como um modelo de montagem. Um bom exemplo desse seguimento, está contido na produção de material didático em grande escala a fim de ser repassado para uma massa de alunos, geograficamente distantes. Não levando em conta as individualidades dos alunos. PRETI (2002) faz uma crítica a essa padronização, mesmo que as tarefas sejam uma forma de uniformizar a aprendizagem, elas chegam distintas aos olhos de cada aluno, pois se deve levar em conta as suas emoções, individualidades, leitura acumulada ao longo do tempo, dentre outras. Esse processo causa “proletarização, desqualificação e divisão de trabalho são aspectos que implicam igualmente professores e alunos.” (PRETI, p.9, 2002).

Preti (2002) destaca que tais teorias na EaD ainda estão em construção. Ele chama atenção para a apresentação dos projetos pedagógicos, que deveria existir um diálogo entre seus fundamentos ontológicos e epistemológicos, axiológicos, históricos e políticos, visto que a construção de uma teoria é um processo dialético que circula entre teoria e prática.

Adentremos na gestão da Educação a Distância, os estudos de Mill e Brito (2009) foram focados na análise das práticas deducionais da gestão educacional dos cursos a distância, foram utilizados como base o estudo de caso da EaD na UAB-UFSCar.

A revolução industrial foi de grande relevância para base de gestão das esferas econômicas e sociais da sociedade. A gestão é distribuída em setores, que são apresentados em quatro tipos de decisões de um processo administrativo que seguem, planejamento, organização direção ou coordenação e controle. Os recursos que estão inseridos nesse processo são respectivamente, pessoas, informação, conhecimento, espaço, tempo, dinheiro e instalação. Mill e Brito (2009) entendem que:

Enfim, o processo de racionalização do trabalho como consequência da Revolução Industrial atinge outras esferas da sociedade que se apropriam dos estudos e/ou “avanços” da administração científica para melhor gerir fatores sociais ou processos diversos. Assim como outras instituições, a escola busca no modelo industrial uma organização do trabalho que garanta melhores resultados; (MILL e BRITO, 2009, p. 5).

Esses fatores envolvem todos os tipos de decisão presentes na gestão da EaD, destacando a distinção dos fatores da natureza do processo educativo com os fatores da natureza do processo produtivo. Os fatores que envolvem a gestão devem ser analisados de uma forma crítica levando em consideração todos os envolvidos na EaD.

Bof (2005) define gestão em Educação a Distância-EaD como um sistema de infraestrutura complexo. Os componentes dos sistemas necessitam possuir uma boa integração para que seja possível o funcionamento adequado ao curso. Os cursos de EaD são compostos por seis sistemas que seguem:

1. estrutura/mecanismos de planejamento e preparação/disponibilização de materiais instrucionais (sejam eles escritos, audiovisuais, ou on-line);
2. estrutura/mecanismos para a provisão de serviços de apoio à aprendizagem aos cursistas (tutoria, serviços de comunicação, momentos presencias);
3. serviços de comunicação que possibilitam o acesso do cursista às informações necessárias ao desenvolvimento de suas atividades no curso;
4. sistemática de avaliação definida e operacional;
5. estrutura física, tecnológica e de pessoal compatível com a abrangência da atuação da instituição e o tipo de desenho instrucional dos cursos oferecidos;
6. estrutura e mecanismos de monitoramento e avaliação do sistema. (BOF, 2005 p.151)

Essa estrutura possibilita o bom funcionamento do sistema juntamente com as inovações das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). O aperfeiçoamento das Tecnologias de Informação e Comunicação corroborou para que os veículos comunicacionais se tornassem uma ferramenta essencial para o ensino e aprendizagem no contexto atual. Esses

veículos se transformaram em um instrumento de grande viabilidade para educação se constituir não só à distância, mas também online.

“Quando falamos em gestão, estamos falando da maneira como se organizam e gerenciam as partes que compõem um sistema, com vistas ao alcance dos objetivos propostos” (BOF, 2005, p.152). A boa gestão, portanto está diretamente ligada à qualidade e eficiência da equipe gestora da EaD. Podemos decompor a gestão em duas partes, gestão pedagógica e gestão do sistema.

“Na gestão pedagógica, encontra-se o gerenciamento das etapas e das atividades do curso, bem como do sistema de apoio à aprendizagem e à avaliação”. (BOF, 2005, p.152). Nesta etapa é preciso planejar claramente quais são as metas a serem alcançadas, visando o estabelecer da eficiência nos serviços prestados das atividades que foram propostas pelo curso, nesse processo os tutores necessitam que suas atividades sejam bem definidas. Destacaremos alguns elementos da gestão pedagógica, dentre eles o papel do tutor, o sistema de comunicação, o material didático e a avaliação.

Alguns elementos da gestão pedagógica da EaD

O conhecimento necessário para que um tutor desenvolva suas tarefas não diferentes do que necessitam um bom professor de aulas presenciais. As tarefas do tutor podem ser classificadas em quatro áreas, respectivamente, “pedagógica, gerencial, técnica e social” (MACHADO e MACHADO, 2004 p.6). Nas áreas pedagógicas o tutor deve estimular os debates atuando como motivador da interação e trocas de conhecimentos. Na parte gerencial o papel do tutor seria o de organizar o tempo do curso, exercendo também o papel de administrador e gerencia as normas, plano de ensino e as diretrizes.

O “sistema de comunicação” tem como principio a interação, tendo essa grande importância para o desenvolvimento da EaD. Enfocamos que o avanço da EaD com o desenho pedagógico atual está relacionado com a popularização e democratização das Tecnologias de Informação e Comunicação Digitais (TICDs).

A comunicação é o meio pelo qual aluno e professor se interagem. A estrutura deve garantir a eficiência e condições para o aprendizado do aluno. “A utilização dos ambientes

virtuais de aprendizagem (AVAs) é o ponto principal da comunicação entre alunos e professores” (PUERTA e AMARAL, 2008, p.4). O MOODLE (Modular Object-Oriented Dynamic Learning) possui o objetivo de criar cursos online de qualidade. Suas principais ferramentas “Moodle são: fóruns, gestão de conteúdos, questionários, chat, pesquisa de opinião, wikis, glossários, tarefas.” (PUERTA e AMARAL, 2008 p.5). No sistema de comunicação destacamos os fóruns e os chats.

Chat é uma ferramenta que se utiliza de mensagens instantâneas, cuja interação entre os participantes ocorre em tempo real. Os fóruns estimulam a troca de conhecimento entre tutores/alunos e alunos/alunos. É necessária a presença do tutor para mediar as discussões. Ambos os recursos são usados na EaD, e também são empregado fora da área da educação. Os fóruns diferem dos chats nas questões estruturais, são mais estruturados, os alunos tem a oportunidade de buscar respostas, bem como realizar pesquisas, antes de fornecer sua contribuição no assunto proposto. Nos chats os alunos precisam esperar uma resposta, pois uma sobreposição de questões pode comprometer o entendimento da questão abordada.

Os discentes assistidos pelas Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICs) na modalidade não presencial necessitam adquirir um perfil diferenciado e adaptado as transformações relacionais que englobam aspectos de espaço e tempo. Neste sentido, Silva (2004) acredita que o perfil do aluno da Educação a distância deve ser baseado na autonomia do estudante.

A respeito do “Material Didático”, enfatizamos com bases nos Referenciais de Qualidades produzidos pela Secretaria de Educação a Distância-SEED em parceria com o MEC com o intuito de serem elaborados de forma que propiciem fácil compreensão (MEC, 2007). As mídias necessitam de compatibilidade com o curso. O material deve ser amplo, de fácil acesso e dinâmico, para que o aluno seja estimulado e desenvolva com prazer as tarefas propostas. PRETI (2002) ressalta a importância da interação professor-aluno, aluno-aluno a fim de promover o compartilhamento do conhecimento adquirido. A metodologia do material didático deve fornecer o gosto pelo estudo e promover a interação. A aprendizagem necessita ser significativa, e a relação do educando com os educadores,

precisa ser de trocas de aprendizagens e crescimento mútuos. Estes devem estar em constantes trocas de conhecimento.

O processo avaliativo não é um processo simples, ele começa com a elaboração dos objetivos e a formulação dos meios para obter os resultados desejados, bem como a análise dos resultados obtidos a fim de saber se os objetivos propostos foram alcançados.

Bof (2005) destaca que para alcançar uma gestão pedagógica de qualidade

é preciso ainda que o sistema de avaliação esteja claramente definido e seja conhecido por todos. Assim, além de determinar qual a sistemática de avaliação formativa/somativa adotada na proposta pedagógica, é preciso que se definam indicadores e instrumentos que possibilitem o desenvolvimento dessa avaliação na prática e quem serão os agentes encarregados desse processo. (BOF, 2005, p.152)

O processo avaliativo pode ser dividido em duas partes: avaliação de aprendizagem e avaliação institucional. A primeira intenta avaliar o processo de aprendizagem do aluno, através de exercícios avaliativos que possibilitam ao educador verificar a qualidade na aprendizagem do estudante, além de possibilitar o aprofundamento do conhecimento do aluno. As avaliações necessitam ser contínuas para que o discente seja avaliado em cada etapa do processo de aprendizagem. Em relação à avaliação institucional recorreremos a Lei nº 10.861/2004.

De acordo com a LEI Nº 10.861/2004, “§ 2º Para a avaliação das instituições, serão utilizados procedimentos e instrumentos diversificados, dentre os quais a autoavaliação e a avaliação externa in loco.” (LEI Nº 10.861, DE 14 DE ABRIL DE 2004). Uma das funções atribuídas à avaliação institucional é a de oferecer ao meio social informações a respeito da qualidade das instituições escolares. Que são estabelecidas pela LDB – Lei nº 9394/96, § 2º Art. 9º inciso V e VI:

§ 2º. Os sistemas de ensino terão liberdade de organização nos termos desta Lei.
Art. 9º. A União incumbir-se-á de:
V - coletar, analisar e disseminar informações sobre a educação;
VI - assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino;(Brasil, Lei nº 9394/96)

Os cursos de EaD são diversos, há uma variação no perfil de acordo com a demanda. Ao analisar a qualidade de um curso a distancia, uma das metas do projeto

pedagógico deve ser o de formador de opinião, acrescentando ao estudante embasamento suficiente para manter um diálogo coerente em questões sociais e/ou políticas dentre outras, bem como um bom gerenciamento dos sistemas básicos do curso.

Bof (2005) define a gestão de sistemas como o gerenciamento dos processos que fazem o curso funcionar, dentre eles estão a administração de: “de recursos financeiros, de pessoal, de treinamentos, de produção e distribuição de materiais, da tecnologia empregada, dos processos acadêmicos, de monitoramento e avaliação” (BOF,2005 p.153) Nesse processo estão inseridos a eficácia e a eficiência. A gestão de qualidade necessita possuir essas duas características para alcançar um desempenho satisfatório. Castro R. (2006) pontua que a

A eficiência não se preocupa com os fins, mas apenas com os meios, ela se insere nas operações, com vista voltada para os aspectos internos da organização. Logo, quem se preocupa com os fins, em atingir os objetivos é a eficácia, que se insere no êxito do alcance dos objetivos, com foco nos aspectos externos da organização. (CASTRO R., 2006, p. 3.)

O processo de gestão esta sendo eficiente quando há um envolvimento no processo administrativo e os indivíduos estão concentrados em realizar as atividades propostas, de maneira que os recursos disponíveis sejam utilizados de forma correta. O processo de gestão eficaz é caracterizado pela análise dos resultados voltada para o desempenho das tarefas conforme o estipulado no planejamento.

O gerenciamento de sistema envolve um quadro de pessoas com demandas voltadas para a capacitação técnica e para o desenvolvimento de uma gestão com características de eficácia e a eficiência. As atividades precisam ser bem definidas observando os meios escolhidos para o desenvolvimento e bom funcionamento do curso. Bof (2005) destaca que:

Finalmente, não podemos deixar de salientar a necessidade que todo sistema tem de estabelecer e operar uma sistemática contínua de monitoramento e avaliação. Somente estabelecendo mecanismos para obter dados e acompanhar o funcionamento do sistema, tanto no que se refere ao alcance dos objetivos propostos quanto no desenvolvimento dos processos, é que o gestor pode buscar seu aperfeiçoamento. (BOF, p.153, 2005)

Esse tipo de sistema é complexo, pois envolve variáveis que necessitam esta em harmonia constante para que os objetivos traçados obtenham o sucesso desejado no

planejamento e na implementação do curso. Portanto os cursos precisam de constante avaliações que integram os sistemas de gestão pedagógica e de gestão de sistemas, a fim de verificar o bom funcionamento da eficácia e da eficiência da gestão do curso.

Resultados e Discussões

O questionário aplicado aos alunos do curso UNIAFRO-Promoção da igualdade racial na escola teve como objetivo principal levantar informações acerca dos mecanismos de gestão do curso, assim como avaliar serviços de gestão do curso nas seguintes áreas: acesso à plataforma do curso, material didático, processo avaliativo, sistema de tutoria, sistema de comunicação, estrutura física do curso. Já sua parte final aborda as expectativas desses alunos quanto à realização de melhorias do curso e também informações sobre as dificuldades e limitações enfrentadas ao longo do curso.

O presente relatório contém a análise de 33 (trinta e três) entrevistas realizadas, entre os dias 15 a 25 de maio do ano 2016, com estudantes do curso de pós-graduação da instituição supracitada. Dos 33 (trinta e três) discentes entrevistados apenas dois não completaram o curso. Os alunos foram divididos em cinco polos retratados por porcentagens, apresentados no Quadro 1.

Quadro 1

POLO	
Barroso	16,7%
Timóteo	20,0%
Campinas	26,7%
Ponte nova	23,3%
Mariana	13,3%
Total	100,0%

Fonte desenvolvida pelo autor²

² Questionário de pesquisa foi aplicado entre os dias 15 a 25 de maio de 2016.

O quadro 2 mostra o percentual de tempo gasto pelos entrevistados na plataforma do curso.

Quadro 2

ACESSO À PLATAFORMA DO CURSO (HORAS SEMANAIS)	
1 a 3 horas	56,7%
4 a 6 horas	20,0%
7 a 10 horas	20,0%
NS/NR	3,3%
Total	100,0%

Fonte desenvolvida pelo autor

O quadro 2 mostra que 56,7% dos entrevistados acessam a plataforma de 01 a 03 horas semanais. No estudo de caso da EaD, os entrevistados tiveram autonomia para montar seu cronograma de horário semanal.

O quadro 3 mostra a porcentagem de alunos que possui internet em casa.

Quadro 3

INTERNET RESIDENCIAL	
Sim	96,7%
Não	3,3%
Total	100,0%

Fonte desenvolvida pelo autor

O quadro 3 mostra que apenas 3,3% dos entrevistados não possuíam internet residencial. Nos cursos de EaD é importante possuir uma boa internet, visto que os cursos têm a internet como principal ferramenta de interação entre tutores e alunos, e uma internet ruim prejudica o bom desempenho do aluno. Quando o aluno mora longe do polo precisa ter disponibilidade de acesso para acompanhar os cursos, e para as vídeos conferências.

As tabelas a seguir registram a avaliação sobre o curso de acordo com a opinião dos entrevistados. As questões levantadas em cada um dos itens se referem às demandas existentes, declaradas pelos entrevistados.

É importante ressaltar que as análises foram feitas contabilizando o percentual por categoria (“ótimo”, “bom”, “regular”, “ruim”, “péssimo” e “NS/NR” – não sabe e/ou não respondeu) do número total de casos analisados, independentemente do polo, o que não invalida a importância da apresentação das tabelas, divididas percentualmente, pois o material distribuído, o modelo de plataforma, a forma de acesso, dentre outros, foi uniforme a todos os polos. Dessa forma, torna-se possível analisar a realidade do curso sem que se percam as características gerais.

A tabela 1 consistiu a análise do curso de uma forma geral, tendo este a duração aproximada de 12 meses. O curso foi distribuído em 07 (sete) disciplinas, com carga horária de 60 horas, cada. Sendo a última disciplina dedicada à construção do Trabalho de Conclusão de Curso-TCC.

Tabela 1 - Avaliação Percentual do curso

Avaliação	Percentual
Ótimo	56,7%
Bom	33,3%
Regular	6,7%
Ruim	3,3%
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100%

Fonte desenvolvida pelo autor

Os índices apontam a avaliação positiva dada pelos entrevistados sobre os serviços prestados no curso, com a prevalência dos conceitos: “ótimo” e “bom”. O conceito “péssimo”, não foi citado por nenhum dos entrevistados. Apesar da avaliação positiva em relação ao curso, alguns dos entrevistados ressaltaram uma falha em sua organização, de acordo com os entrevistados, em determinado período eles ficaram sobrecarregados em relação à quantidade de disciplinas e ociosos em outros períodos. Indicando que a distribuição das disciplinas ao longo do curso não foi considerada como um ponto positivo.

A tabela 2 analisou o material didático do curso, bem como sua distribuição, conteúdo, forma de acesso e contribuição para a formação do discente. O material didático

foi distribuído virtualmente, sendo composto por textos postados na plataforma, exercícios, fotos interpretativas e vídeos relacionados ao assunto proposto.

Tabela 2 - Avaliação Percentual do material didático do curso

Avaliação	Percentual
Ótimo	66,7%
Bom	30,0%
Regular	3,3%
Ruim	-
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100,0%

Fonte desenvolvida pelo autor

A avaliação do material didático do curso prevaleceu com os conceitos “ótimo” e “bom”, não sendo citados pelos entrevistados os conceitos “ruim” e “péssimo”. Porém alguns dos entrevistados relataram que tiveram muitas tarefas em um prazo curto de tempo para resolvê-las, além dos exercícios de algumas disciplinas serem similares às de outras.

Na tabela 3, foram analisados os processos avaliativos do curso. Os alunos foram avaliados por meio de fóruns, chats, resenhas, exercícios avaliativos e encontros presenciais.

Tabela 3 - Avaliação Percentual do processo avaliativo do curso

Avaliação	Percentual
Ótimo	43,3%
Bom	46,7%
Regular	6,7%
Ruim	3,3%
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100%

Fonte desenvolvida pelo autor

Os entrevistados classificaram o processo avaliativo do curso como “ótimo” e “bom”. Apenas 3,3% dos entrevistados classificaram o processo avaliativo com o conceito “ruim”, porém os entrevistados destacam que o acúmulo de disciplinas citados nos

comentários da tabela 1, prejudicou o desenvolvimento das tarefas e conseqüentemente das participações nos fóruns e demais processos avaliativos.

A tabela 4 avaliou o sistema de tutoria. Consideramos nesse estudo de caso, como sistema de tutoria, os serviços prestados pela tutoria presencial e pela tutoria a distancia.

Tabela 4- Avaliação Percentual do sistema de tutoria

Avaliação	Percentual
Ótimo	40,0%
Bom	33,3%
Regular	26,7%
Ruim	-
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100%

Fonte desenvolvida pelo autor

A avaliação do serviço de tutoria registrou maior índice no conceito “ótimo”. O conceito “bom” também foi significativo. Nenhum dos polos votou no conceito “ruim” ou “péssimo”, porém quando solicitamos aos discentes que relatassem suas maiores dificuldades em relação a sua trajetória no curso, as maiores reclamações vieram do sistema de tutoria. As criticas quanto ao sistema foram destinadas aos tutores orientadores a distancia. Alguns discentes alegaram terem sentido falta de um apoio maior do tutor, pois segundo os relatos alguns orientadores não forneceram uma orientação satisfatória. Segundo os entrevistados, ao final do curso faltaram informações corretas sobre a confecção do Trabalho de Conclusão de Curso. Alguns dos tutores que acompanharam os discentes durante o curso foram dispensados antes da conclusão e/ou defesa do TCC. Em relação aos tutores a distância, as reclamações foram destinadas à falta de conhecimento sobre o curso para fornecer ajuda aos alunos.

Na tabela 5, consideramos como serviço de comunicação, o meio (plataforma, chats, e-mail, fóruns) pelo qual as informações entre alunos e tutores eram transmitidas.

Tabela 5- Avaliação Percentual do serviços de comunicação do curso

Avaliação	Percentual
Ótimo	16,7%

Bom	40,0%
Regular	40,0%
Ruim	3,3%
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100%

Fonte desenvolvida pelo autor

Os indicadores estão entre os conceitos “bom” e “regular”, com tendência a regular. De acordo com os relatos da maioria dos entrevistados se mostra insatisfeita com as condições do sistema de comunicação, tendo em vista a falta de manutenção adequada. A comunicação com os tutores foi pontuada pelos entrevistados como sendo insatisfatória, pois na maioria das vezes era muito demorada e os tutores não respondiam as dúvidas que surgiam. O acesso à secretaria e coordenação também foram criticadas pela demora das respostas as questões enviadas por e-mail.

A tabela 6 avaliou a estrutura física do curso, levando em consideração que cada polo tinha sua estrutura, que não era padronizada.

Tabela 6- Avaliação Percentual da estrutura física do curso

Avaliação	Percentual
Ótimo	40,0%
Bom	50,0%
Regular	10,0%
Ruim	-
Péssimo	-
NS/NR	-
Total	100%

Fonte desenvolvida pelo autor

As avaliações da estrutura física do curso, concentrou-se nos conceitos “bom” e “ótimo”, demonstrando o leve caráter positivo das avaliações. Os conceitos “ruim” e “péssimo” não foram citados por nenhum dos entrevistados.

Algumas questões pontuadas pelos entrevistados

Os entrevistados deram sugestões para possíveis melhorias nas próximas edições do curso UNIAFRO-Promoção da igualdade racial na escola. Seguem algumas sugestões:

Os entrevistados dos polos de Barroso e Timóteo sugeriram que a quantidade de aulas presenciais fosse maior a fim de haver mais interação entre os pesquisadores e favorecer a troca de experiência, mantendo a proposta temática em cada disciplina.

Os entrevistados dos polos Barroso, Campinas, Ouro Preto, Ponte Nova e Timóteo sugeriram melhor distribuição das disciplinas e das avaliações.

As propostas dos alunos do polo de Campinas foram pautadas na divisão dos módulos do curso de uma forma mais uniforme, para não sobrecarregar demais um período enquanto outro fica quase sem atividade; O tutor do TCC deve estar mais presente e inteirado ao processo, para que haja um vínculo entre tema, tutor e aluno.

A proposta dos entrevistados do polo de Ponte Nova, Campinas e Mariana foram repensar a questão tutorial, pois a falta de sintonia entre aluno e tutores acaba atrapalhando muito o processo de ensino-aprendizagem do aluno.

Os entrevistados de Barroso, Ponte nova e Mariana, sugeriram melhorar o tempo resposta da comunicação com a secretaria, bem como a resposta de e-mails enviados a alguns professores.

Os entrevistados do Polo de Mariana sugeriram que a tutoria presencial tenha mais conhecimento e contribua mais com a orientação sugerida e que seja apresentada a proposta ampliação do curso para que profissionais e trabalhadores da educação possam acessá-lo, bem como um mestrado na área de políticas raciais na escola.

Os entrevistados do polo de Timóteo e Ponte Nova destacaram que os professores orientadores do trabalho final poderiam ter mais afinidade com o curso a fim de promover maior interação entre aluno e tutor orientador.

Considerações finais

Em consonância com o que vem sendo apresentado podemos concluir que a modalidade a distancia é uma forma de inclusão social. E que devido às novas tecnologias, esse modo de ensino está cada vez mais ganhando espaço, demarcando que é possível

aprender a distância. Os acessos à tecnologia de informação e comunicação nos dias atuais são realizados por grande parte da população, e isso permitiu um avanço da Educação a Distância. No que se refere à expansão do Ensino Superior e da Pós-Graduação uma ferramenta de grande auxílio tem sido a modalidade de Educação a Distância.

Existem várias formas que buscam contemplar a melhor forma de ensino e aprendizagem nos ambientes educacionais. No entanto, é notável que não haja uma que contemple todas as peculiaridades da mente humana e suas relações com processo de construção de conhecimento.

De acordo com nosso estudo de caso, o material didático, disponibilizado atende ao propósito do curso. Em relação à interação por meio dos sistemas de comunicação, podemos destacar o conjunto das ferramentas, plataforma (fóruns, vídeos, e chats) e e-mail, cuja interação foi pontuada pelos entrevistados com conceito tendendo para “regular”. Os entrevistados relataram insatisfação em relação ao tempo/resposta aos seus questionamentos. O aluno é agente do processo de interação e troca de conhecimentos, ele precisa estar sempre motivado a participar dos fóruns e das aulas, a fim de promover a otimização e o compartilhamento do conhecimento.

Ao longo da construção desse trabalho, foi possível perceber que a grande inquietação dos entrevistados está concentrada na conclusão do trabalho final, pois segundo os relatos alguns tutores orientadores não forneceram uma orientação satisfatória (alguns dos tutores orientadores presentes no curso de pós-graduação, não faziam parte do corpo docente da instituição supracitada, e foram contratados temporariamente para auxiliar os discentes na construção do TCC.) enquanto outros foram dispensados antes da conclusão e/ou defesa do TCC.

Podemos concluir que na construção do saber é de suma importância, que se leve em conta a individualidade de cada aluno, sendo este estimulado a participar ativamente dessa construção. A aprendizagem é significativa, quando há trocas de conhecimento e crescimento mútuos. Alunos e tutores estão em constantes trocas de informação quando existe um espaço para que o aluno seja independente, porém disciplinado. Para que essa situação ocorra é necessário que tutores, professores e demais profissionais envolvidos no projeto da EaD trabalhem em harmonia. Para criar métodos eficazes de aprendizagem, a

gestão dos cursos necessita ter consciência da importância ou grau de importância da interação aluno/tutor e aluno/tutor orientador. As instituições carecem trabalhar em conjunto para uma estratégia que agregue valores aos cursos de EaD visando a qualidade do ensino, a fim de promover o processo de transformação do aluno.

Referências

ALVES, Lucineia. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. **Educação à distância: conceitos e história no Brasil e no mundo**, v. vol. 10, 2011, p. 84-92, 2011.

Disponível em:

<http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_07.pdf> Acesso em: 20 fev. 2016.

BOF Alvana Maria. **Gestão de sistemas de educação a distância** in Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005.

BRASIL. Decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 dez. 2005. Disponível em: <<http://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2005/decreto-5622-19-dezembro-2005-539654-normaatualizada-pe.pdf>> Acesso em: 07 abr. 2016.

_____. Lei nº 9394, de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, Brasília, DF, 20 dez. 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em:

<http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/19394.htm> Acesso em: 07 de abr. de 2016.

_____. Lei nº 10861, de 14 de abril de 2004. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**, Poder Executivo, Brasília, DF, 14 abr. 2004. Institui o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior -SINAES e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/lei/110.861.htm> Acesso em: 20 abr. 2016.

CASTRO Rodrigo Batista. **Eficácia e eficiência, efetividade na administração pública**. ANPAD 30 encontro da AMPAD, Salvador Bahia, 2006.

CASTRO, Claudio de Moura **Embromação a distância?** Revista Veja, 15. abr. 2009. Ed. 2108. Localizado em http://veja.abril.com.br/150409/p_024.shtml. Acesso em 19. mar. 2016.

GONÇALVES, Sheila Cristina. **Gestão dos cursos em EaD e algumas de suas implicações**. In: Trabalho de final de curso apresentado à coordenação do curso de pós-graduação da universidade federal fluminense, como requisito parcial para a obtenção do

CSONline – Revista Eletrônica de Ciências Sociais, Juiz de Fora, n. 21 (2016) Jan/Jun., pp. 1-153.

título de especialista lato sensu em planejamento, implementação e gestão da EaD., 2016, Três Rios-RJ. Três Rios, 2016.

LESSA, S. C. F. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. **Os reflexos da legislação de educação a distância no Brasil**, v. 11, 2011, p. 18-28, 2011. Disponível em: <http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2011/Artigo_02.pdf> Acesso em: 22 fev. 2016.

MACHADO, L. D.;MACHADO, E. C.. **O Papel da Tutoria em Ambiente de EaD**, 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/022-tc-a2.htm>> Acesso em: 21 ago. 2015.

MILL, Daniel; BRITO, Nara D. **Gestão da educação à distância: Origens e desafios**. In: 15^ª CIEAD- CONGRESSO INTERNACIONAL ABEDE DE EDUCAÇÃO À DISTANCIA, 4.2., 2009, fortaleza-CE. **TC E3A1 - 062**. ABED. 2009. p. 01-10. <http://www.abed.org.br/congresso2009/CD/trabalhos/652009145737.pdf>.

PRETI, ORESTES. **Bases Epistemológicas e Teorias em Construção na Educação a Distância**. Cuiabá, NEAD/UFMT, 2002.

PUERTA, A.A.; R.M.AMARAL. **Comparação da Educação Presencial com a Educação a Distância Através de Uma Pesquisa Aplicada**. In: **XV SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS**, 2008, São Paulo. 2008. p. 01-14. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/snbu2008/anais/site/pdfs/2866.pdf>> Acesso em: 25 mai. 2016.

REIS, Híliana. **Modelos de tutoria no ensino a distância**. In: COMUNICAÇÃO E EDUCAÇÃO, ISSN: 1646-3137., 2003, Brasil. biblioteca online de ciência da comunicação BOCC. 2003. p. 01-09. <http://www.bocc.ubi.pt/pag/reis-hiliana-modelos-tutoria-no-ensino-distancia.pdf>.

ROCHA, Ruth. **O trezinho de Nicolau**. 01. ed. brasil: Salamandra, 2009. 24. ISBN 8516063054.

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - MEC. **Referenciais de Qualidade Para Educação Superior a Distância**. Ministério da Educação Secretaria de Educação a Distância, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em: 18 abr. 2016.

SILVA, A. C. R.. **Educação a Distância e o seu Grande Desafio: o aluno como sujeito de sua própria aprendizagem**. 2004. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/congresso2004/por/htm/012-tc-a2.htm>> Acesso em: 25 mai. 2016.