

ELAINE RONCEN

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, VIA INTERNET, FERRAMENTA UTILIZADA
PARA O DESENVOLVIMENTO E ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL**

CURITIBA

2011

ELAINE RONCEN

**A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, VIA INTERNET, FERRAMENTA UTILIZADA
PARA O DESENVOLVIMENTO E ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL**

Monografia apresentada ao Departamento de Contabilidade, do Setor de Ciências Sociais Aplicadas da UFPr, como requisito para a obtenção do título de especialista no Curso de Pós-Graduação em Gestão de Negócios de 2010.

Prof. Orientador: Dr. Vicente Pacheco.

CURITIBA

2011

RESUMO

Roncen, Elaine. A educação a distância, via internet, ferramenta utilizada para o desenvolvimento e atualização profissional. O presente trabalho aborda, além de conceitos sobre a modalidade de EAD, um histórico do processo de sua disseminação, para fins de análise da evolução e aplicabilidade do mesmo; uma abordagem da atual sociedade na qual se vive, explorando e contextualizando a informação e a educação; o processo de aprendizagem, especialmente aquele destinado ao público de jovens e adultos que procuram melhorar sua vida profissional pelo aprimoramento do conhecimento, dentro de um modelo de motivação e prática da educação a distância. Para tanto são explorados e analisados algumas formas, conceitos e ferramentas de ensino de a distância, como um meio eficiente de expandir o alcance da aprendizagem com a utilização de um processo que vai muito além de seu espaço físico atual. Sua comprovação é feita por meio de uma pesquisa de campo realizada em uma organização de ensino a distância para profissionais da área de saúde, cujos resultados comprovam ao final do estudo que o ensino a distância é um veículo que conduz a aprendizagem por intermédio de mídias e uso da tecnologia da informação e, precisa ser incentivado e ampliado o seu espaço, pois sua aplicabilidade é válida e oferece apoio a todos os que, por diversas condicionantes, não conseguem frequentar cursos presenciais.

Palavras-chave: Ensino a distância; tecnologia; aprimoramento profissional; aprendizagem.

ABSTRACT

Roncen, Elaine. *The education in the distance, saw Internet, tool used for the development and professional update.* The present work approaches, beyond concepts of on the modality of EAD, a description of the process of its dissemination, for ends of analysis of the evolution and applicability of the same; a boarding of the current society in which it lives, exploring and contextualized the information and the education; the learning process, especially that one destined to the young public of e adult that they look to improve its professional life for the improvement of the knowledge, inside of a model of practical motivation and of the long-distance education. For this are explored and analyzed some ways, concepts and tools in distance education, as an efficient way to expand the reach of the learning with the use of a process that goes very beyond its current physical space. Its evidence is made by means of research of field made in organization that in the distance offers education for professionals of the health area, whose resulted they prove that To the end of the study, understands that education in the distance is a vehicle that leads the learning for intermediary of medias and use of the technology of the information and, needs to be stimulated and extended its space, therefore its applicability is valid and offers to support all that, for diverse conditions, they do not obtain to frequents actual courses.

Word-key: *Education in the distance, technology, professional improvement; learning.*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	QUESTÃO DE PESQUISA.....	9
1.2.1	Objetivo Geral	9
1.2.2	Objetivos Específicos	10
1.3	JUSTIFICATIVA.....	10
1.4	METODOLOGIA	12
2	REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	17
2.2	HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD NO BRASIL	19
2.2.1	A primeira universidade no EAD Brasil	23
2.2.2	A legislação brasileira para a EAD	24
2.2.3	Os números do ensino superior a distância.....	25
2.2.4	Conectividade e inclusão: desafios para universidade virtual no Brasil ..	26
2.3	A IMPORTÂNCIA DO TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA	27
2.4	APLICAÇÕES DO ENSINO A DISTÂNCIA	31
2.5	O ENSINO A DISTÂNCIA E A MOTIVAÇÃO	32
2.6	A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O EAD.....	35
2.7	AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM EM EDUCAÇÃO ONLINE	39
3	PESQUISA DE CAMPO	42
3.1	DESCRIÇÃO DA AMOSTRA.....	43
3.2	APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO E COLETA DOS DADOS	43
3.3	ANÁLISE DE DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS	44
3.3.1	Informações Pessoais	45
3.3.2	A avaliação do curso	48
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS	54
4.1	SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES.....	55
	REFERÊNCIAS	57
	ANEXO	61

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 – O Histórico do uso de tecnologia na EAD.....	21
QUADRO 2 – O curso realizado é importante para o exercício da minha profissão.....	45
QUADRO 3 – O curso proporcionou novos conhecimentos e correspondeu as minhas expectativas	45
QUADRO 4 – Os conteúdos do curso são adequados para a proposta de atualização e aprimoramento da nossa categoria profissional.....	46
QUADRO 5 – Os conteúdos foram apresentados de forma clara e objetiva	46
QUADRO 6 – O prazo estabelecido para a conclusão do curso foi suficiente.....	47
QUADRO 7 – O curso ofertado está cumprindo seu objetivo ao proporcionar a sua atualização profissional	48
QUADRO 8 – A plataforma de estudos é de fácil acesso/navegação e possibilitou a aprendizagem segundo minha disponibilidade de tempo.....	49
QUADRO 9 – Os recursos didáticos (texto, vídeos, áudio, figuras, etc) utilizados para transmitir as informações foram adequados e tornaram os conteúdos estudados mais compreensíveis	50
QUADRO 10 – O sistema de avaliação em processo (exercícios, avaliação on-line) favoreceu a aprendizagem dos conteúdos estudados?	51
QUADRO 11 – O monitor (tutor) atuou de forma a orientar e facilitar meus estudos e elucidou dúvidas a respeito dos conteúdos do curso.....	52
QUADRO 12 – O curso realizado é incentivador para novas matrículas?	53

LISTA DE SIGLAS

ABED	Associação Brasileira de Educação a Distância
EAD	Educação a Distância
INEP	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional
MEC	Ministério da Educação e Cultura
NTIC	Núcleo de Tecnologias de Informação e Comunicação
SINAES	Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
TIC	Tecnologias da Informação e da Comunicação
TV	Televisão
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina

1 INTRODUÇÃO

O ser humano nunca teve tantas possibilidades de comunicação como as que possui atualmente. Vive-se no século das comunicações. Os fatos que acontecem em partes distantes do mundo, em poucos momentos estão ao alcance de todos através da imprensa, rádio, televisão e internet. Tais avanços vêm exercendo notável influência sobre a humanidade e vêm dando ao homem uma nova dimensão comunicativa.

Com o desenvolvimento da tecnologia da informação e comunicação, faz-se necessário a conscientização da comunidade para que esta busque usufruir e beneficiar-se dessa ferramenta, mediante essa emergente necessidade social de um mundo globalizante.

A utilização adequada das tecnologias da informação e da comunicação (TIC's) na educação permite continuados e dinâmicos processos de ensino e aprendizagem, nos quais a competência deles está no investimento generalizado de formas de capacitar e dar condições para que a utilização criativa de novas mídias seja simplificada e realmente traga benefício à educação (ULBRA, 2007).

Quanto à educação, tenta-se avaliar os tipos de alunos, as formas e processos educativos, e o emprego dos meios de comunicação no seu desenvolvimento cultural. Além das variáveis que outros métodos pedagógicos poderiam introduzir, destaca-se a forma e funcionamento das práticas educativas segundo um determinado tipo de cultura, que introduzirão, no futuro, a um outro tipo de sociedade.

Conforme descreve a Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), o ensino a distância se tornou um sinônimo de inclusão social no Brasil, sendo a modalidade utilizada por 2,6 milhões de brasileiros, em 2008. Na área da graduação, o Brasil saltou de 5.287 estudantes em 2002 para 760 mil em 2008 e, após 14 anos de experiência, o ensino a distancia vem ganhando espaço e importância na educação (LITTO, 2011).

No Brasil, as bases legais para a modalidade de educação a distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (Lei nº 9.394/96). Essa modalidade é regulada pelo Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005; pelo Decreto nº 5.773, de maio de 2006; pelo Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, e pela Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007 (mec.gov.br).

A educação a distancia ampliou a dimensão da ação educativa por meio de desenvolvimento de ambientes virtuais e de recursos multimidiáticos integrados mediados pelas tecnologias de informação e comunicação e o acompanhamento da prática pedagógica sistematizada. (MAIA, 2003).

Com este estudo pretende-se analisar o nível de satisfação dos alunos que realizaram um curso a distancia, via internet, com relação aos conteúdos apresentados, atendimento e monitoramento dos monitores e tutores, o sistema de avaliação do curso e a plataforma de ensino, com objetivo de verificar se o curso proporcionou desenvolvimento e aprimoramento profissional para o aluno.

1.1 QUESTÃO DE PESQUISA

Em decorrência do expansivo crescimento da educação a distância, via internet, busca-se resposta para o seguinte problema: Qual é a satisfação dos alunos que realizam um curso a distância, via internet, levando em consideração as expectativas pessoais e a gestão desta modalidade de ensino?

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

O objetivo geral do desenvolvimento da pesquisa é verificar junto aos alunos de uma entidade organizacional de ensino a distância, qual é a avaliação

que fazem do ensino/aprendizagem, levando em consideração as expectativas pessoais e a gestão desta modalidade de ensino.

1.2.2 Objetivos Específicos

- a) Conhecer parte do histórico do ensino a distância - EAD no Brasil;
- b) Discorrer sobre os recursos didáticos (textos, vídeos, figuras, exercícios, sistema de avaliação, etc.) utilizados para transmitir as informações foram adequados e tornaram os conteúdos estudados mais compreensíveis;
- c) Verificar se o curso realizado proporcionou desenvolvimento e aprimoramento profissional para os alunos;
- d) Investigar o nível de satisfação dos alunos que realizaram o curso a distancia, via internet, com relação à gestão dos cursos e suas expectativas pessoais.

1.3 JUSTIFICATIVA

Vive-se em um tempo de grandes transformações, muitas delas desencadeadas em função do advento da internet, a qual possibilita às pessoas uma comunicação em tempo real, com agilidade e eficiência, relativizando as distancias.

Meios de comunicação como: rádio, televisão, vídeo-conferência, vídeo tradicional, vídeo interativo, computador, tele-conferências (via computador, por satélite, cabo e interativa), CD ROM, games, internet, são algumas das incontáveis possibilidades de acesso disponíveis a educação, especialmente nos meios urbanos da sociedade atual. Eles podem e devem ser empregados a fim de preparar os alunos para sua vivência no futuro, dentro do conhecimento e da tecnologia disponível.

Segundo Milani e Formiga (2007), o avanço das tecnologias e a busca pelo conhecimento, a Educação a Distância (EAD), via Internet, vem ganhando espaço neste ambiente cada vez mais interativo e conectado, no qual não existem fronteiras e a distancia é relativa. Isto porque, conforme descreve Arnaldo Niskier (2000, p. 19),

Ampliou-se a noção de ensino, antes centrada somente na precária sala de aula, para alternativas audaciosas, representadas pela entrada em cena, a partir da década de 80, de satélites, vídeos, microcomputadores e correio eletrônico, como se transformássemos o mundo da fantasia em realidade.

Sob este prisma, o desenvolvimento deste trabalho se propõe explorar e analisar algumas formas, conceitos e ferramentas de ensino de a distância, como um meio eficiente de expandir o alcance da aprendizagem com a utilização de um processo que vai muito além de seu espaço físico atual.

Busca ainda pesquisar e compreender acerca do ensino a distância e o seu impacto, considerando a possibilidade de oferecer motivação e interesse aos educandos, tendo na informática um veículo de promoção de conhecimentos, viabilizando a melhor compreensão e aprendizagem de conhecimentos que necessita, incentivando-o à pesquisa, utilizando os meios da tecnologia de informação existentes.

Justifica-se a escolha do tema considerando que, conforme Beuren (2009), a pesquisa deve basear-se nos critérios de relevância, exequibilidade, oportunidade e adaptabilidade. De acordo com esta conceituação o tema desenvolvido nesse trabalho surgiu do interesse em conhecer o mercado de ensino a distancia.

Ao mesmo tempo, busca-se analisar o nível de satisfação dos alunos que realizaram um curso a distancia, via internet, com relação aos conteúdos apresentados, atendimento e monitoramento dos monitores e tutores, o sistema de avaliação do curso e a plataforma de ensino, com objetivo de verificar se o curso proporcionou desenvolvimento e aprimoramento profissional para o aluno.

A relevância da pesquisa está relacionada à sociedade, a qual permitirá contribuir para melhor conhecimento das atividades das instituições de ensino a distancia, visto que a EAD tem expandido e já se apresenta como uma nova e respeitada opção de aprendizagem para a formação acadêmica.

A exequibilidade é a possibilidade de execução da pesquisa, pois é um tema que vem sendo estudado e discutido por muitas pessoas, e tido como sendo uma excelente alternativa de conquista de capital intelectual. Este assunto vem sendo apresentado em revistas, *site* eletrônicos, livros, palestras e artigos, possibilitando assim para realização desta pesquisa.

Um critério importante para a realização deste estudo é a oportunidade. Atualmente, as instituições de EAD, são responsáveis por incrementar e impulsionar um mercado muito essencial e em ascensão no Brasil: o das instituições acadêmicas. Flexibilidade e autonomia são os pontos fortes da educação a distância. Os estudantes dessa modalidade contam com uma evidente aliada nos estudos: a tecnologia, as aulas virtuais, o contato com professores e tutores, além de fóruns e plataformas criadas para aproximar os alunos da realidade acadêmica.

Dessa forma, aproveitando essa demanda do mercado, a EAD torna-se uma grande opção para as pessoas que necessitam de alcançar maior aprendizagem, contando com um atendimento agilizado e pouca burocracia, por meio de oferta de diversas modalidades de serviços descritos no decorrer deste estudo.

A adaptabilidade deste trabalho se justifica, pois o tema tem sido alvo de apresentação em vários estudos e pesquisas, sendo discutido incansavelmente no meio acadêmico.

1.4 METODOLOGIA

Os aspectos metodológicos da pesquisa, segundo Beuren (2009), tem seu enquadramento metodológico firmado em tipologias de delineamentos de

pesquisas, as quais se acreditam serem mais aplicáveis, quando agrupadas em três categorias: pesquisa quanto aos objetivos, pesquisa quanto aos procedimentos e a pesquisa quanto à abordagem do problema. Estas tipologias são definidas e trabalhadas na sequência, direcionadas por métodos científicos para atender o projeto de pesquisa.

Quanto à abordagem do problema, já apresentado acima, a escolha para o desenvolvimento desta pesquisa é a abordagem quantitativa. De acordo com Beuren (2009), o estudo que emprega a metodologia de pesquisa quantitativa é o método que se apropria de análise estatística para a coleta e o tratamento de dados. Esse procedimento averigua o comportamento geral dos acontecimentos. Segundo Beuren (2009, p. 92) a pesquisa quantitativa:

[...] caracteriza-se pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento delas por meio de técnicas estatísticas. [...] possui importância ao ter a intenção de garantir a precisão dos resultados, evitar distorções de análise e interpretação, possibilitando uma margem de segurança quanto às inferências feitas.

Neste estudo será aplicada a pesquisa quantitativa com o objetivo de levantar dados que possibilitem identificar a satisfação dos alunos que realizam um curso a distância, via internet, levando em consideração as expectativas pessoais e a gestão desta modalidade de ensino.

Quanto aos objetivos da pesquisa, o seu delineamento utiliza a pesquisa descritiva. Conforme Stein (2008), a pesquisa descritiva tem por finalidade buscar a solução dos problemas visando alcançar melhorias por meio de observação, das práticas, das análises e das descrições objetivas obtidas por meio de entrevistas para a padronização de técnicas e validação de conteúdo. Compreende a entrevista pessoal ou por telefone, questionários apresentados pelo correio, observação e questionário pessoal.

Segundo Beuren (2009), a finalidade da pesquisa descritiva é observar, descrever e analisar os fenômenos ou estabelecimento de relações entre variáveis. É importante que se faça uma análise utilizando técnicas padronizadas de coleta de dados.

A pesquisa descritiva preocupa-se em observar os fatos, registrá-los, analisá-los, classificá-los e interpretá-los, e o pesquisador não interfere nos resultados obtidos. O estudo descritivo exige do pesquisador uma delimitação, precisa de técnicas, métodos, modelos e teorias que poderão orientar a coleta e a interpretação dos dados, cujo objetivo é constatar a presença e dar validade científica à pesquisa (BEUREN, 2009).

A pesquisa descritiva usa os padrões textuais como, por exemplo, questionários, que têm por objetivo o conhecimento. Esta pesquisa estuda as características de um grupo: sua distribuição por idade, nível de escolaridade, sexo, procedência, estado de saúde física e mental, entre outros dados. Existem outras pesquisas deste tipo que se propõem estudar o nível de atendimento dos órgãos públicos de uma comunidade, as condições de habitação, o índice de criminalidade, levantar opiniões e crenças de uma população (STEIN, 2008).

A finalidade da pesquisa descritiva é observar, registrar e analisar os fenômenos sem entrar no mérito de seu conteúdo. É importante que se faça uma análise completa dos questionários para que se chegue a uma conclusão.

Quanto aos procedimentos da pesquisa, para maior entendimento do problema do presente estudo, será utilizada a pesquisa de levantamento. De acordo com Beuren (2009), esta pesquisa é bem utilizada em estudos descritivos, cujos resultados não há grande exigência em aprofundar. A mencionada autora também destaca que esse tipo de pesquisa pode ser coletado com base em uma amostra retirada de determinada população ou universo que se deseja conhecer, e atentando-se para o fato de que nenhuma amostra é perfeita, podendo variar o grau de erro ou viés.

Sob este princípio se realiza uma pesquisa de levantamento de dados, com os alunos que optaram pelos serviços de educação a distância, via internet, com a necessidade de verificar a satisfação destes alunos inseridos nesta modalidade de ensino.

Para Gil (1991), a pesquisa de levantamento, também conhecida como *survey*, se caracterizam pela interrogação direta das pessoas cujo comportamento se deseja conhecer. Fundamenta-se basicamente com a

solicitação de informações a um grupo significativo de pessoas acerca do problema estudado, para em seguida, mediante análise quantitativa, obter as conclusões correspondentes aos dados coletados.

Diante da necessidade de se conhecer o novo perfil de alunos desta modalidade de ensino - a EAD, empregando um questionário previamente elaborado e disponibilizado no ambiente de estudos para os alunos.

Este questionário tem como principal objetivo levantar os dados necessários para atingir os objetivos essenciais da pesquisa, dando especial atenção em avaliar o nível de satisfação dos alunos que realizam cursos a distância, bem como as condições essenciais ofertadas e como propiciar melhorias ao atendimento do aluno.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Paulo Freire (1988), um dos grandes educadores nacionais, entendeu e divulgou o fato que a educação se realiza em outros lugares e de outras formas além dos limites do campus escolar. Nela está implícita a comunicação e a sua concepção de educação como prática da liberdade onde não se desprezam as tecnologias, que devem ser conhecidas, enfrentadas, discutidas e colocadas a serviço das entidades educacionais.

O termo educação a distância representa uma variedade de processos educacionais que possuem em comum, dentre outros: a separação física entre a instituição de ensino que fornece a educação e seus alunos, a flexibilidade no processo de aprendizagem, e a intermediação feita através de algum tipo de recurso tecnológico. Comum a todas as modalidades de educação, a educação a distância também se baseia no processo instrucional: apresentação do conteúdo, interação entre a Instituição, os alunos e, principalmente com os recursos. (MOORE e KEARSLEY, 2007).

Todas as modalidades de educação, tanto na modalidade a distância como na presencial, utilizam de uma forma ou de outra, de meios tecnológicos para intermediação da transferência do conhecimento. Esse uso pode ser mais ou menos intenso, dependendo da própria instituição, do educador ou mesmo do público alvo ao qual esta destina os seus cursos. Estes meios, embora em constante evolução, vêm passando rapidamente de modelos impressos para aqueles relacionados à multimídia e internet (MAIA, 2003).

A educação a distância tem uma longa história de experiências, sucessos e fracassos. A sua origem remonta das cartas de Platão e dos livros bíblicos de Paulo. Avançando um pouco mais no tempo, já há registros de experiências de educação por correspondência iniciadas no final do século XVIII, e com largo desenvolvimento dos meados do século XIX, chegando aos dias de hoje, com a utilização de meios de impressos, simuladores *on-line* em redes de computadores, a comunicação instantânea de dados em formato de voz e

imagem, suportada por fibras ópticas e até mesmo a via satélite (NISKIER, 2000).

As empresas e instituições de ensino visa democratizar a educação, para que o aluno estude segundo o seu ritmo individual, a partir de um computador com conexão *internet*, em qualquer local, rompendo os limites do tempo e das fronteiras.

Há cada vez mais empresas, instituições, cursos, disciplinas, alunos e professores envolvidos com EAD, novas tecnologias surgem a todo momento, e a publicação de artigos e revistas também tem aumentado consideravelmente nos últimos anos” (VALENTE e MATAR, 2007, p. 18).

A educação a distância é, definitivamente, um assunto já conhecido e, até certo ponto difundido, que não pode mais ficar fora do planejamento estratégico de quaisquer instituição de ensino moderna, que se preocupa em atingir e oferecer a todos aqueles que necessitem obter, meios adequados para adquirir ou aprimorar seus conhecimentos.

2.1 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

De acordo com Belloni (2003), alguns autores como Rebel (1983), Malcomtight (1988), Moore e Kearsley (2007), definem Educação a distância - EAD como:

Educação a distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediar esta comunicação. Educação a distância é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional que incluirá também a aprendizagem (MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 3).

Educação a distância é um modo de transmissão que não há contato entre professor e conteúdos da aprendizagem, possibilita ao aluno maior liberdade para satisfazer suas necessidades de aprendizagem, seja por modelos tradicionais, não tradicionais, ou pela mistura de ambos.

Educação a distância se refere àquelas formas de aprendizagem organizada, baseadas na separação física. Esta separação pode aplicar-se a todo o processo de aprendizagem ou apenas a certos estágios ou elementos deste processo. Podem estar envolvidos estudos presenciais e privados, mas sua função será suplementar ou reforçar a interação predominantemente a distância (BELLONI, 2003).

Observando os preceitos dos autores citados acima, a educação a distância nada mais é do que a interação virtual do professor e do aluno em sala de aula. A EAD proporciona mais comodidade para o aluno, pois ele não precisa sair de sua casa para aprender um novo curso. Portanto o aluno terá vários ambientes de estudo podendo escolher ao que melhor se adapta.

Conforme Kenski (2004), nas escolas virtuais, as turmas são organizadas com alunos integrados em redes. Assim os alunos virtuais interagem entre si, independentemente da localização geográfica e condições físicas.

A principal base do crescimento da tecnologia ocorreu a partir do desenvolvimento da informática, do processamento de dados, da evolução dos computadores e das telecomunicações. O desenvolvimento tecnológico surgiu com ensaios e erros e vê-se que, certa tecnologia gerada, apesar de correta, muitas vezes não é eficaz, pois não consegue se impor ante a barreira das necessidades econômicas e sociais da humanidade pois, o mercado que consegue eliminar as tecnologias ineficazes, consegue também criar novas modalidades de atividades e circunstâncias que venham a atender as necessidades do ser humano (NISKIER, 2000).

As transformações aceleradas do processo produtivo, as novas exigências da cidadania moderna, a revolução da informática e dos meios de comunicação de massa, a necessidade de se redescobrir e revalorizar a ética nas relações sociais - enfim, as possibilidades e impasses deste final de século, colocam a educação diante de uma agenda exigente e desafiadora (MELLO, 1993, p. 30).

Por isso, diante dessa diversidade, a escola não pode estar alheia, nem isenta de atuação, uma vez que está a preparar cidadãos, consumidores,

administradores e técnicos que irão dar continuidade ao desenvolvimento do conhecimento adquirido (OLIVEIRA, 2003).

A modalidade de ensino a distância apresenta um desafio a ser vencido na conquista de novos espaços do processo educativo. Ela não pode ser encarada como uma solução para alguns dos males da educação brasileira, mas é sim, um recurso disponível aos educadores e pesquisadores da educação na busca de redução das desigualdades social.

Certamente que a educação, nas suas mais diversas modalidades, não tem condições de sanear nossos múltiplos problemas nem satisfazer nossas mais variadas necessidades. Ela não salva a sociedade, porém, ao lado de outras instâncias sociais, ela tem um papel fundamental no processo de distanciamento da incultura, da acriticidade e na construção de um processo civilizatório mais digno do que este que vivemos (LUCKESI, 1989, p.10).

Nesse sentido, a educação a distância pode contribuir de forma significativa para o desenvolvimento educacional de uma sociedade com as características brasileiras, onde o sistema educacional não tem condições de desenvolver as múltiplas ações que a cidadania requer (VALENTE e MATAR, 2007).

2.2 HISTÓRIA DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD NO BRASIL

O ensino a distância tem uma longa história de experiências. Representa a variedade de processos educacionais que possuem em comum a separação física entre a instituição de ensino e seus alunos, com flexibilização no processo de aprendizagem e a intermediação feita através de algum tipo de recurso tecnológico (MOORE e KEARSLEY, 2007).

As modalidades de educação, tanto na modalidade a distância como na presencial, se utilizam de meios tecnológicos para a intermediação da construção do conhecimento. Esse uso pode ser mais ou menos intenso, dependendo da instituição ou do público alvo ao qual se destinam os cursos.

Estes meios, em constante evolução, vêm passando rapidamente de modelos impressos para aqueles relacionados à multimídia e internet.

Com o avanço da tecnologia, os meios de comunicação tornaram-se mais eficientes, facilitando a troca de informações, implementando a educação a distância. As pessoas se tornaram também, mais atuantes e participativas. As ocorrências educacionais e sociais exigem do ser humano a busca pelo conhecimento do mundo em que vive, tornando-o um cidadão responsável e construtor da sua cidadania (MELLO, 2011).

Na expressão "ensino a distância" está implícita a ideia de comunicação. Isso significa que não se pode interagir com alguém que esteja em outro espaço e tempo diferentes, sobre um determinado assunto, sem um embasamento consistente em termos de comunicação, educação e tecnologia para que se possa estabelecer esta relação de ensino-aprendizagem, de acordo com o paradigma do momento (ROSINI, 2007).

Segundo Maia (2003), na modalidade de ensino a distância, a colaboração e a troca de informações são fundamentais e é necessário que todos os envolvidos na busca do conhecimento respeitem as individualidades. Todos devem participar das atividades grupais identificando-se nos objetivos, nos padrões e nas normas do grupo.

Tanto o desenvolvimento de novas tecnologias de comunicação, como o barateamento de se acesso e a necessidade crescente de formação e educação, contribuem para um maior desenvolvimento da educação a distância no Brasil, embora ainda falta muito para que ela seja vista de forma ampla, como uma estratégia de educação e formação (KENSKI, 2004).

Mas este fator não impede que professores e educadores estejam empenhados em ampliar o espaço da educação a distância como recurso de grande valia na expansão do conhecimento.

Os resultados alcançados durante o período de implementação da EAD no ensino superior no Brasil, 1994 a 2002, em especial nos modelos orientados para o uso intensivo de Novas Tecnologias de Informação e da Comunicação - NTIC, com o conceito de Universidade Virtual, representam,

na verdade, o fechamento de um século de história de EAD no País (MAIA, 2003).

Conforme Maia (2003), a EAD no Brasil desde 1904 até 2002 faz percurso desde ensino por correspondência até a Universidade Virtual, como mostra o quadro a seguir:

BREVE HISTÓRICO DO USO DE TECNOLOGIA NA EAD NO BRASIL
<ul style="list-style-type: none"> • 1904 – Mídia impressa e correio – ensino por correspondência privado • 1923 – Rádio Educativo Comunitário • 1965-1970 – Criação das TVs Educativas pelo poder público • 1980 – Oferta de supletivos via tele cursos (televisão e matérias impressos), por fundações sem fins lucrativos • 1985 – Uso do computador <i>stand alone</i> ou em rede local nas universidades • 1985 -1998 – Uso de mídias de armazenamento (videoaulas, disquetes, CD-ROM etc.) como meios complementares • 1989 – Criação da Rede Nacional de Pesquisa (uso de BBS, Bitnet e e-mail) • 1990 – Uso intensivo de teleconferência (cursos via satélite) em programas de capacitação a distância • 1994 – Início da oferta de cursos superior a distância por mídia impressa • 1995 – Disseminação da Internet nas Instituições de Ensino Superior, via RNP • 1996 – Redes de videoconferência – Início da oferta de mestrado a distância, por universidade pública em parceria com empresa privada • 1997 – Criação de Ambientes Virtuais de Aprendizagem – Início da oferta de especialização a distância, via internet, em universidades públicas e particulares • 1999-2001 – Criação de redes públicas, privadas e confessionais para cooperação em tecnologia e metodologia para o uso das NTIC na EAD • 1999-2002 – Credenciamento oficial de instituições universitárias para atuar em EAD.

QUADRO 1 - HISTÓRICO DO USO DE TECNOLOGIA NA EAD

FONTE: MAIA (2003).

Universidades, centros de pesquisa e empresas públicas e privadas que se dedicaram aos temas de Educação a Distância a partir da metade da década de 90, dominaram, em poucos anos, o ciclo de desenvolvimento em tecnologia digital para criar ambientes virtuais de aprendizagem, estabelecer metodologia própria, publicar conteúdos e atividades multimídia.

Desenvolveram também logística para oferecer cursos a distância em escala nacional, criaram estratégia de gerenciamento administrativo e abordagens pedagógicas para atender alunos on-line em centrais remotas de monitoria e de tutoria (MAIA, 2003).

Conforme descreve Maia (2003), as instituições que orientam o desenvolvimento da Universidade Virtual no Brasil atuaram como pioneiras na pesquisa de tecnologia e metodologia para a Educação a Distância no período de 1994 e 1997. Foram elas:

Instituições públicas:

- a) Universidade Federal de Santa Catarina - www.ufsc.br;
- b) Universidade Federal de Pernambuco - www.ufpe.br;
- c) Universidade Federal de Minas Gerais - www.ufmg.br;
- d) Universidade Federal do Rio Grande do Sul - www.ufrgs.br;
- e) Universidade Federal de São Paulo - www.unifesp.br;

Instituições particulares:

- a) Universidade Anhembi Morumbi - www.anhembi.br;
- b) Pontifícia Universidade Católica de Campinas - www.puccamp.br;
- c) Centro universitário Carioca - www.carioca.br.

A partir de 1997/1998, teve início um amplo processo de transferência de conhecimento. O processo de pesquisa em tecnologia, desenvolvimento de conteúdos e estratégias de mediação intensificam-se, e as instituições passam então a buscar o credenciamento oficial para atuar por Educação a Distância (MAIA, 2003).

No final de 2002 o curso de licenciatura plena em magistério criado pela Universidade Estadual do Maranhão - UEMA iniciou uma substituição progressiva de materiais didáticos. A UEMA conta com uma rede de

videoconferência, com seis pólos interligados, utilizando para atendimento complementar aos alunos. A Universidade de Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul, iniciou o seu planejamento para EAD em 2002, em convênio com a UFMT (MAIA, 2003).

2.2.1 A primeira universidade no EAD Brasil

"O espaço e o tempo de ensinar eram determinados: 'ir à escola' representa um movimento, um deslocamento até a instituição designada para a tarefa de ensinar e aprender" (KENSKI, 2004, p. 31).

Segundo Kenski (2004), na atualidade transformações tecnológicas impõem novos ritmos e dimensões à tarefa de ensinar e aprender. Escolas virtuais oferecem vários tipos de ensinamentos on-line e possibilidades de estar bem informado.

Segundo Milani e Formiga (2007), um especialista americano em ensino Jim Taylors, classifica a EAD em quatro gerações. Correspondência (impresso); multimídia (impresso, áudio, vídeo, computador e vídeo interativo); tele-educação (áudio e videoconferências e rádio e TV em rede); aprendizagem flexível (multimídia interativa *on-line*). O Brasil já alcançou a quarta geração e o próximo passo é a quinta geração, paradigma dos países desenvolvidos, considerada a sua evolução para a chamada aprendizagem flexível e inteligente.

De acordo com Maia (2003), o ensino a distância no Brasil busca projetos de qualidade, baseado em novas tecnologias desenhadas por técnicos, pedagogos, designer, professores e alunos. A primeira Universidade a construir curso on-line no Brasil foi a Anhembi Morumbi no início da década de 1990. "Com esse ambiente, iniciou-se a criação de uma nova cultura de utilização da rede na área acadêmica, o que acarretou em uma nova demanda de mercado para produção e projetos de ensino a distância, utilizando as novas tecnologias de rede" (MAIA, 2003, p. 18).

Antes da Internet a EAD utilizava apenas tecnologias de comunicação de "um-para-muitos" (rádio, TV) ou de um-para-um (ensino por correspondência), já a educação via Internet reuniu-se as três possibilidades de comunicação numa só mídia: "um-para-muitos", "um-para-um" e, sobretudo, "muitos-para-muitos", é esta possibilidade de interação ampla que confere a EAD via Internet, o que vem levando a sociedade a olhar para ela de uma maneira diferente daquela com que olha as outras formas de EAD (ULBRA, 2007).

2.2.2 A legislação brasileira para a EAD

No Brasil, as bases legais para a modalidade de educação a distância estão estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei nº 9.394/96. Essa modalidade é regulada pelo Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005; pelo Decreto nº 5.773, de maio de 2006; pelo Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007, e pela Portaria Normativa nº 40, de 12 de dezembro de 2007 (BRASIL, 2010).

Os instrumentos de avaliação do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas, Educacionais - INEP para a educação superior a distância inserem-se na ordem legal vigente que permitirá operacionalizar o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi criado pela Lei nº 10.861, de 14 de abril de 2004, que instituiu a avaliação das instituições de educação superior, de cursos e do desempenho dos estudantes de forma integrada. Homologados pelas portarias nº 1.047, 1.050 e 1.051 de 08 de novembro de 2007, os instrumentos de avaliação serão utilizados pelo INEP para o credenciamento de instituições para oferta de EAD, credenciamento de pólos de apoio presencial e autorização de cursos na modalidade a distância, segundo o MEC. (BRASIL, 2010).

2.2.3 Os números do ensino superior a distância

De acordo com Maia (2003), o ensino superior a distância brasileiro na década de 90 surge por iniciativa direta das universidades tradicionais. No mesmo período ocorrem as pesquisas e primeiras experiências do uso intensivo de novas tecnologias da comunicação e da informação, em especial a Internet e a videoconferência.

A abordagem mais comum em EAD é a *broadcasting* em que o professor transmite ao aluno um pacote fechado de informações com propósitos educacionais. O aluno elabora cada uma das tarefas individualmente e, ao término retorna ao professor utilizando a rede de informações veiculadas no curso. (VALENTE, 2003).

Conforme Maia (2003, p. 54), "a Educação a Distância no ensino superior no país surge já no cenário das tecnologias digitais, propiciando interatividade e acessibilidade crescentes, em direção à Universidade Virtual".

Em menos de dez anos, de 1994 a 2002, o percurso da EAD e do uso das Novas Tecnologias da Comunicação e da Informação, levaram à construção da Universidade Virtual, na virada do século XX para o XXI (MAIA, 2003).

De acordo com o MEC no final de 2002, foram registrados 84.397 alunos perante os órgãos oficiais, em 60 cursos superiores a distância. Os cursos de licenciatura para formar professores para o Ensino Fundamental, os cursos para formar professores para o Ensino Médio e os cursos de pós-graduação eram oferecidos por universidades públicas federais ou estaduais, totalizando 83.566 alunos, com 99,01% das inscrições. As instituições privadas ofereciam dois cursos seqüenciais e dois cursos de graduação, com 831 alunos no total, representando 0,99% das matrículas dentre os cursos pesquisados (MAIA, 2003).

2.2.4 Conectividade e inclusão: desafios para universidade virtual no Brasil

A Universidade Virtual é uma realidade no Brasil desde 1996 pelo uso da videoconferência, quando a Universidade Federal de Santa Catarina lança o primeiro mestrado a distância, e desde 1997/1998 pelo uso intensivo de ambientes virtuais de aprendizagem via Internet na oferta de especializações a distância pela Universidade Federal de São Paulo, na área de saúde; pela Universidade Anhembi Morumbi, na área de moda; e pela UFSC na área de gestão (MAIA, 2003).

A EAD tem entre as suas características ser um instrumento para facilitar e ampliar o acesso à educação, mas a EAD com uso de NTIC no Brasil tem encontrado dificuldades para chegar às camadas mais distantes do processo de escolarização formal. Ainda não foi possível romper com o círculo vicioso de uma educação superior com acesso apenas a uma pequena elite no país (MAIA, 2003).

Segundo Belloni (2003, p. 57), "a 3ª geração de EAD começa a surgir nos anos 90, com o desenvolvimento e disseminação das NTIC, sendo muito mais uma proposta a realizar do que propriamente uma realidade a analisar".

Universalizar o acesso às NTIC, com a oferta de infra-estrutura em máquinas e condição de acesso à Internet em instituições públicas, e estimular esta expansão nas instituições particulares, são condições básicas para que a Universidade Virtual possa alcançar o seu fim social, além de contribuir para o aperfeiçoamento profissional de clientelas já contempladas com a escolarização formal. A Universidade Virtual precisa de caminhos necessários para chegar ao seu público e o baixo custo para que a população tenha acesso às redes (MAIA, 2003).

2.3 A IMPORTÂNCIA DO TUTOR NO ENSINO A DISTÂNCIA

A educação é um fator primordial de desenvolvimento e nela não está somente evidenciada a leitura, a escrita, as ciências, mas também o desenvolvimento da cidadania, da vivência social, da profissão, entre outras disciplinas. Sob esse enfoque, cumpre ao professor adquirir a cada dia mais e mais conhecimentos acerca da didática, da psicologia, da sociologia, da filosofia, (sempre relacionadas à educação), do desenvolvimento social, além de acrescer ao seu conhecimento e vivência, os aspectos específicos e inerentes do processo de ensino-aprendizagem.

"Aprendizagem é um percurso, é dar e receber, é transmitir, assimilar e construir. Este percurso ocorre normalmente quando nada o obstaculiza." (NOVAES, 1984, p. 32).

A caracterização do perfil do professor-tutor no EAD é a de ser de orientador, motivador, incentivador, empreendedor, gerenciador e também, facilitador, atuando como mediador entre o sistema e a comunidade, promovendo o desenvolvimento, tendo em vista as questões institucionais sobre o sistema educacional (ROSINI, 2007).

No EAD, o professor tutor e os aprendizes devem construir um bom relacionamento humano, primeiro consigo mesmo, aprimorando-se, conhecendo sua personalidade, aceitando as suas limitações procurando superá-las.

O professor tutor deve usar a tecnologia sem esquecer da valorização humana, estar atento ao ser humano, às pessoas. Utilizar sua percepção para captar as dificuldades que os alunos podem apresentar. Aproximar-se ao máximo do seu aluno para conhecê-lo o melhor possível e desta forma aplicar metodologia de estudo adequada, procurar ser flexível respeitando o ritmo do aluno, adaptando-o às novas técnicas, ao tempo maior ou menor segundo a necessidade (MAIA, 2003).

A informação deve estar de acordo com a sua capacidade intelectual e emocional para que possa interiorizá-la e contextualizá-la. Há aluno motivado,

pronto para receber a informação a ser oferecida; este acertou na escolha do curso. Mas pode haver aluno distanciado e que deve ser estimulado, despertado para esta nova situação. Aí, entra a criatividade do tutor, em saber conquistá-lo, motivá-lo, para a realidade. Por isso, a informação não deve ser dada de maneira uniforme para todos.

Para Belloni (2003), o professor tutor deve encontrar o ponto de equilíbrio entre as expectativas individuais, sociais e grupais. A existência de educadores, gestores e maduros intelectual e emocionalmente, pessoas curiosas, entusiasmadas, abertas, que saibam motivar e dialogar é que farão a mudança na educação, mais do que as novas tecnologias. Ensinar a distância é fazer da aprendizagem um ensino reflexivo, atitude válida em especial para o professor tutor, considerando que, nesta era da informação e da busca constante do conhecimento, o profissional deve estar ciente que o seu local de trabalho é também o local de aprendizagem contínua.

Outro aspecto importante, conforme relata Azevedo (2000), é a clareza da linguagem, tanto oral como escrita. Ambas devem ser elaboradas de maneira que o aluno possa captar a mensagem logo na primeira vez que é emitida. De nada adiantará o professor empregar uma linguagem elevada, rebuscada, científica ou complicada em excesso, pois isto poderá desmotivar o aluno, por não se julgar ainda à altura dessa exigência.

A melhor opção pode estar numa linguagem simples, porém correta, adequada à situação e ao conteúdo. Por viver numa sociedade em constantes mudanças, cabe aos profissionais da área educacional estar em contínua transformação. Segundo Valente e Mattar (2007), sob esta premissa, surgem a possibilidade de democratização participativa do conhecimento, mesmo a distância, em que se pode afirmar que tutores e estudantes podem se tornar cada vez mais capazes e motivados dentro do contexto educacional.

Assim, estudiosos educacionais buscam apresentar algumas propostas básicas buscando definir o que idealmente seria desejado e o que sob o ponto de vista real é possível para melhorar a condição educacional do Brasil, com o emprego dos diversos equipamentos disponíveis.

Segundo Kenski (2004), para tanto, há necessidade de se subordinar o emprego dos equipamentos tecnológicos passíveis de serem usados na rotina escolar, a um programa geral de direcionamento do ensino de tal forma que sua utilização seja realmente eficiente.

A escola é o lugar de acesso ao aluno para um caminho de crescimento e desenvolvimento de forma efetiva. A sala de aula é o ambiente no qual o aluno participa, vivencia novas experiências e tem um espaço privilegiado para adquirir a formação necessária que servirá de base para toda a sua vida, tanto como criança, adolescente e jovem, quanto para a vida adulta.

Porém, inúmeras circunstâncias ainda impedem que jovens em seu tempo próprio participem desse aprendizado, ou ainda, que adultos tenham a oportunidade de integrar classes e frequentar escolas, mesmo sendo este um quesito essencial para a sua vida, com base constitucional. Diante desse fato, surge a possibilidade do emprego da educação a distância como alternativa viável (embora não para todos), mas que pode suprir a necessidade do saber de muitos.

Vale mencionar que “a interação com o professor fornece motivação e *feedback* aos alunos. O custo desse tipo de interação cresce proporcionalmente ao número de alunos, conseqüentemente, o papel do *design* instrucional é essencial”, como afirmam Valente e Mattar (2007, p. 25).

Atualmente esse sistema educativo vem sendo a cada dia mais viável, cada vez mais solicitado, e continuamente aperfeiçoado como um veículo que pode alterar a vida profissional, familiar e social de muitos dos estudantes. Para a realização dessa nova ação educativa, porém, é preciso que os professores também estejam preparados (MELLO, 2011).

Constata-se no dia-a-dia que os papéis do professor, reconhecido como tutor no EAD, e do aluno na relação pedagógica são resultantes de uma soma de expectativas, não necessariamente efetivadas na ação. Como expectativa, a relação professor-aluno é compreendida como um ato de espera baseado em supostos direitos, valores, probabilidades, onde percebe-

se a nítida diferença entre a expectativa e a ação efetivamente praticada (ROSA *et al.*, 2010).

Ensinar é o agir dentro da organização das condições próprias de aprendizagem, e a instrução consiste em um processo pelo qual o ambiente de um indivíduo é deliberadamente preparado a fim de ajudá-lo e torná-lo capaz de aprender, sob determinadas condições e comportamentos.

Um fator que torna o ensino a distância um desafio para a maioria dos professores é o fato de este ser conduzido por intermédio de uma tecnologia. Todos os professores têm alguma experiência em lidar com os alunos em uma sala de aula (...). No entanto, até pouco tempo atrás, dificilmente uma pessoa havia tido experiência ou recebido treinamento sobre como ensinar usando tecnologia (MOORE e KEARSLEY, 2007, p. 147).

As expectativas e necessidades dos alunos dentro do processo ensino-aprendizagem, em especial no ensino a distância, exercem considerável pressão sobre o tutor; por outro lado, o próprio professor tem expectativas pessoais sobre o seu papel. Assim também os alunos representam considerável elemento de pressão sobre o educador, enquanto indivíduos possuidores de expectativas em relação ao docente (GONZALEZ, 2005).

Considerando essas expectativas do ponto de vista do ensino a distância, torna-se um desafio grande para o tutor, ministrar os seus ensinamentos. Como refere o citado autor Gonzalez (2005), a ansiedade, aliada necessidade e vontade do aluno que busca o ensino a distância, em geral é muito maior do que a que apresenta o aluno dos cursos convencionais, pois aquele já está sentindo na pele a sua necessidade de maior conhecimento, e torna-se também mais exigente no que diz respeito ao que lhe é ensinado.

A sociedade hoje está repleta de meios de comunicação e informação, pois, vivendo a globalização econômica e a revolução tecnológica, têm à disposição grande facilidade de acessar, selecionar e processar informações, que permitem desvendar a cada dia novas fronteiras

do conhecimento. Para tal fim, constata-se que “hoje são bastante utilizadas em EAD mídias eletrônicas e, principalmente, a internet”, como relatam Valente e Mattar (2007, p. 20).

É importante que o tutor domine a plataforma utilizada para ministrar cursos on-line, que aja o acompanhamento e a administração da aprendizagem e que todos os recursos inerentes nesta plataforma sejam usados; como quadro de avisos, fóruns, chats, criação de exercícios etc (VALENTE e MATTAR, 2007).

2.4 APLICAÇÕES DO ENSINO A DISTÂNCIA

A educação a distância, pode ser utilizada como forma complementar de educação, atualizando conceitos e conhecimentos, auxiliando nos avanços que ocorrem em áreas específicas e, principalmente, gerando processos continuados de acesso ao conhecimento (NISKIER, 2000).

Seu emprego na formação e capacitação profissional tem sido importante para a melhoria do papel da profissionalização no processo de educação formal. Tanto ao nível da formação profissional básica quanto ao nível universitário, a educação a distância tem demonstrado ser uma modalidade com grandes potencialidades, em especial por seu alcance em massa.

“As mudanças de paradigma são sentidas em todas as áreas do saber, sendo que muitas das mudanças ocorrem de dentro para fora dessas áreas,” conforme descreve Patrícia Alejandra Behar (2009, p. 20), conduzindo a sociedade a buscar e utilizar os instrumentos disponíveis e introduzindo as tecnologias da informação e da comunicação em seu benefício.

Do ponto de vista tecnológico, a presença da informática nos processos de capacitação tem gerado grandes avanços no treinamento a distância tanto individualmente quanto por equipes, sendo um meio de apoio aos procedimentos adotados por grandes empresas.

É cada vez maior o número de empresas que descobrem as vantagens do treinamento a distância e o utilizam cada vez mais na capacitação e atualização de seus funcionários. Isto porque, segundo Nunes (1992), fatores como redução dos custos, e principalmente a possibilidade de alcançar um grande número de pessoas ao mesmo tempo, tem levado a um grande destaque o emprego da modalidade de educação a distância, elevando a qualidade e o nível de produtividade em sua atuação no mercado.

2.5 O ENSINO A DISTÂNCIA E A MOTIVAÇÃO

A educação a distância, como modalidade complementar da presencial também pode auxiliar na introdução de novos instrumentos tecnológicos, no acompanhamento dos alunos em seus próprios locais de trabalho. Mas exige, em sua aplicação, um alto grau de motivação.

Neste contexto, questiona-se: o que vem a ser motivação? Segundo Souza (2011),

Motivar é conduzir alguém à satisfação de sentir-se entusiasmado por algo ou alguém. Entusiasmar-se é redescobrir motivos pelos quais valham à pena a luta. Dentro do plano da educação existem poucos destes motivos. Os entusiasmados são a minoria, (...) Não se motiva quando não se tem motivos, quando não se é motivado. Não se produz entusiasmos quando não for capaz de entusiasmar-se com o que faz. Não é digno para o mestre, refletir nos seus discípulos uma verdade que não o habita.

Observando atentamente esta definição constata-se que o fato que o mestre, o educador, o tutor, antes de se tornar um motivador, precisa estar também motivado, sentir orgulho do que faz, considerando que, para o ser humano, "a vida só vale à pena quando a mente ganha liberdade para pensar, agir e produzir com autonomia, criatividade e autenticidade" (SOUZA, 2011).

Portanto, pode-se afirmar que a motivação é uma interação pedagógica que favorece a reflexão mediante a problematização de atitudes polêmicas e permite a ampla liberdade de expressão, num ambiente acolhedor

e num clima de respeito que deve ser formado e permanecer ente professor e aluno.

No dia-a-dia, assim como na tarefa de ensinar, pode-se então, dizer que o conjunto de “motivos” que levam um ser humano a empreender uma determinada “ação” caracteriza o grau de motivação interiorizado neste indivíduo, o que justifica a preocupação com a motivação no ensino a distância.

Para Fiuza, Matuzawa e Martins (2001), “a grande diversidade de interesses das pessoas, principalmente os adultos, mostra que existem várias razões para as mesmas coisas, ou seja, existem muitos alunos adultos fazendo cursos a distância motivados por necessidades diferentes.”

Isto porque, segundo Bergamini e Coda (1997, p. 92) “a motivação nasce no interior de cada um. A única coisa que se pode fazer para manter pessoas motivadas é conhecer suas necessidades e oferecer fatores de satisfação de tais necessidades”.

É importante destacar que a situação motivacional de uma pessoa ou de um grupo depende basicamente dos seguintes princípios: a individualidade, a integridade e a dignidade humana.

O emprego do computador é motivador do trabalho e facilitador da aprendizagem e sua utilização tem mostrado que é possível desenvolver novas formas de trabalho envolvendo de modo mais direto aos alunos na aprendizagem, e conseqüentemente melhorando os seus desempenhos. Este fato realça a importância que o trabalho pode adquirir e a grande utilidade das novas tecnologias (BERGAMINI E CODA, 1997).

A tecnologia presente representada pelo computador pode permitir aos alunos um novo ambiente de trabalho, em que podem controlar o seu processo de aprendizagem estimulando e diversificando as suas atividades cognitivas no processo de construção do conhecimento. Segundo Bagão (1998, p. 98), o computador pode ser um “instrumento do conhecimento, ajudando ainda a desenvolver capacidades com a autonomia, a solidariedade,

sendo que a imaginação a comunicação e a cooperação são conceitos intimamente ligados ao mundo da informática”.

O espírito de persistência, a motivação intrínseca dos alunos a sua autoestima (o erro permite “aprender”), a autoconfiança ao dominar gradualmente o que faz no computador e a capacidade de resolução de problemas são também desenvolvidos.

Numa visão construtiva, o contexto, as interações entre alunos e tutores, o tipo de situações a que os alunos são expostos ou criam, constituem os aspectos determinantes no processo de aprendizagem. (BAGÃO, 1998, p. 89). Mas, ocorre o fracasso da motivação quando os estímulos usados não encontram ressonância no educador ou tutor. Está ressonância é conseguida se os estímulos, com os quais se quer obter motivação, se articulam com os interesses do educando.

Portanto, entende-se que “a grande preocupação não reside em adotar estratégias que motivem as pessoas, mas principalmente criar um ambiente de trabalho no qual o trabalhador mantenha o tônus motivacional que tinha em seu primeiro dia de trabalho” (BERGAMINI e CODA, 1997, p. 92).

Embora o modelo básico da motivação seja o mesmo para todas as pessoas, o resultado poderá variar indefinidamente, pois depende da percepção do estímulo (que varia conforme a pessoa e na mesma pessoa conforme o tempo), das necessidades (que também variam conforme a pessoa) e da cognição de cada pessoa. Segundo Moscovici (1995, p. 76), a motivação depende basicamente dessas três variáveis:

As pessoas motivadas por necessidades básicas ou de deficiência, em geral, acham o desejo ou impulso, desagradável ou ameaçador e, tendem a negá-lo ou livrar-se dele, isto é, satisfazê-lo, para sentir alívio, equilíbrio, ausência de dor, tensão ou insatisfação. O objetivo maior é afastar ameaças ou agressões para proteger-se, defender-se, preservar-se. Os motivos de deficiência exigem a redução de tensão e a restauração do equilíbrio.

Com referência à motivação, constata-se que cada uma é diferente da outra; cada pessoa possui necessidades variadas e produzem diferentes

padrões de comportamento; os valores sociais são diferentes, a maneira de agir diante de um objetivo é diferente, pois cada indivíduo é um ser único no universo. Além disso, as necessidades, os valores sociais e as capacidades também variam para cada indivíduo conforme o tempo passa. O prazer advindo da associação de uma carência, portanto, é um prazer inferior, representado simplesmente pela redução de tensão ao seu alívio. (MOSCOVICI, 1995)

A motivação é fator poderoso que permite economizar tempo e esforço na aprendizagem, tanto por parte do aluno como do professor, em qualquer disciplina que se queira ou precise ministrar. Sem interesse não há atenção. Quando o interesse existe, a atenção fica naturalmente presa ao que se está fazendo ou incluindo.

Segundo Souza (2011), além da atenção, o interesse gera a curiosidade, a iniciativa, a atividade. Estas por sua vez, fazem nascerem outros interesses e assim se consegue muito proveito e progresso.

Na realidade, não há aprendizado sem atividade intelectual e sem prazer; portanto, a motivação também se apresenta como uma boa estratégia no auxílio da aprendizagem.

2.6 A TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E O EAD

Quando se analisa a evolução tecnológica vivida pela sociedade atual, evidencia-se que a busca pela informação rápida provoca uma utilização crescente dos computadores e internet, estes ampliam cada vez mais o universo de possibilidades existentes na vida moderna.

“Os computadores, atualmente, são recursos imprescindíveis na educação, seja pela contribuição na inclusão dos cidadãos na era digital, seja pelas oportunidades que apresentam para qualificar os processos do ensino e aprendizagem” (ULBRA, 2007, p. 44). O uso desse instrumento vem crescendo em todos os setores possíveis, sendo encontrados dos mais

sofisticados aos mais simples equipamentos em praticamente todos os lugares.

É cada vez mais comum o uso de computadores nas escolas, nas residências, nas bibliotecas. O computador aos poucos vai deixando de ser apenas uma ferramenta de trabalho para integrar-se definitivamente na vida cotidiana do homem moderno e com ele, gradativamente vão se desenvolvendo a grande maioria dos meios de comunicação educacional (MORAN, 2000).

Incontestavelmente a tecnologia já faz parte do nosso dia-a-dia. E isso significa que precisamos observar, rever e avaliar as atuais estruturas dos ambientes educacionais, para continuamente explorar as possibilidades que as tecnologias nos oferece (ULBRA, 2007, p. 13).

Diante do avanço contínuo da informática e dos meios de comunicação, juntamente com a complexidade crescente dos novos conhecimentos e técnicas, acentua-se o conflito entre os dois tipos de orientação educacional: a educação científica e a humanista. Exige-se, pois, uma constante atualização de métodos e programas educacionais.

Os sistemas tecnológicos orientados para a educação devem servir para a atualização do nosso trabalhador, ampliando suas oportunidades de emprego, hoje em crise. Ao estabelecer-se essa cultura planetária, que tem lá os seus riscos, deve-se levar em conta que jamais poderá ela servir de instrumento de dominação. Os desvios poderiam ensejar o que ninguém pretende, ou seja, expandir de forma lamentável uma 'educação para a distância' (NISKIER, 2000, p.20).

Ou seja, é importante, e até mesmo vital, que a educação a distância traga ao aluno a experiência de crescimento intelectual e profissional, aliado a um convívio social amplo, onde seu desenvolvimento dê-lhe a oportunidade de participar ativamente da comunidade onde se insere, integrando-o, retirando-o de um possível isolamento e inserindo-o de forma eficaz, produtiva e participativa.

No processo ensino-aprendizado, existem alguns conceitos relacionados às ferramentas empregadas pelo ensino a distância, considerando sua grande importância no auxílio tanto ao seu usuário quanto ao seu tutor (VALENTE e MATTAR, 2007).

Hoje novas tecnologias são incorporadas aos sistemas computacionais e interfaces acessíveis via computador visando aumentar cada vez mais as capacidades e necessidades humanas. Elas têm mudado o dia a dia de muitas pessoas, por meio de maiores possibilidades criativas, e a melhoria de ambientes de aprendizagem, por exemplo.

A Internet como ferramenta tecnológica tem a capacidade de criar um espaço universal para o compartilhamento de informações, servindo como alternativa bastante viável para o desenvolvimento educacional, devido ao seu “amplo sistema de comunicação entre pessoas e empresas, de gestão estratégica e o próprio comportamento do consumidor, por eliminar os limites territoriais entre empresas e o mundo.” (BARDUCO, 2007).

O crescente interesse na aplicação dessas novas tecnologias, porém, leva a todos a se preocuparem com a complexidade de sua utilização, o que exige dos técnicos e educadores, a análise de melhorias a serem aplicadas em sua aprendizagem. Editores de texto, ferramentas e softwares, hoje são amplamente utilizados, assim como o correio eletrônico, a internet, a vídeo conferência e até as próprias bibliotecas digitais, são formas que têm se destacado na comunicação.

As exigências de ampliação do ensino-aprendizagem adquiriram grande influência com o desenvolvimento de ambientes virtuais, pois estes dão sustentação e apoio às atividades de Educação a Distância (EAD) por meio da internet, sendo um importante instrumento de interação social, de apoio às tarefas e à própria aprendizagem, entre os participantes de um curso. Assim, conforme menciona Barduco (2007),

Um dos desafios no *design* de ambientes para EAD tem sido o desenvolvimento de ferramentas de comunicação adequadas para situações de ensino aprendizagem. Portanto, novas funcionalidades

vêm sendo adicionadas aos sistemas de ensino a distância para prover recursos que possibilitem a realização de algumas tarefas em cursos a distância, bem como a interação social que ocorre entre seus participantes.

Para o desenvolvimento pleno de técnicas e utilização da internet, no ensino a distância, é necessário que se leve em consideração, tanto da parte de professores quanto de alunos, que se avalie a sua capacidade e os processos cognitivos, a satisfação que o sistema desenvolvido oferece aos seus usuários, a motivação no aprendizado, a personalidade e experiência dos alunos com relação às rotinas desenvolvidas. Alunos, professores, técnicos, educadores e familiares, todos têm o direito e a necessidade de se integrarem no conhecimento, utilizando os instrumentos e ferramentas que lhes são facultados, a fim de alcançar a maior capacitação e participação no desenvolvimento a que têm direito.

Hoje ninguém escapa dos impactos dos avanços tecnológicos, [portanto] é preciso que a sociedade como um todo - e não apenas um grupo privilegiado que tem acesso aos bens e serviços que as novas tecnologias tornaram disponíveis - seja preparada para incorporar de modo adequado os instrumentos tecnológicos. Isso significa aprender a utilizá-los para melhorar a qualidade ampliando a base do mercado de consumo e os padrões de exigências quanto à qualidade.” (MELLO, 1993, p. 39).

A tecnologia oferece grande potencial para tornar a vida mais simples e agradável, e cada nova tecnologia que é inserida, há mais benefícios ofertados, e ao mesmo tempo vai adicionando maior complexidade e dificuldade.

Uma das grandes importâncias da tecnologia da informação é oferecer ferramentas de ensino a distância (EAD), com o avanço tecnológico e a consolidação da Internet abrindo espaço para a população como meio eficiente de comunicação, oferecendo aos pesquisadores uma oportunidade ímpar de suporte para as inovações no processo educacional (PALLOFF e PRATT, 2004).

2.7 AVALIAÇÃO DA APRENDIZAGEM EM EDUCAÇÃO ONLINE

Marco Silva (2006), ao tratar do fundamento comunicacional da avaliação da aprendizagem *online* afirma que esta requer rupturas com o modelo tradicional de avaliação na sala de aula presencial. O modelo tradicional está marcado por procedimentos vinculados à medida cumulativa de resultados obtidos em testes pontuais, definidas pelo docente sobre o trabalho e as atitudes do discente; é caracterizada como avaliação liberal, que consiste em uma ação individual e competitiva, sob uma concepção classificatória, que evidencia a intenção de reprodução das classes sociais. Baseia-se em uma, postura disciplinadora e diretiva do professor, com cunho na valorização burocrática periódica (SILVA, 2006).

A avaliação da aprendizagem *online*, também nomeada pelo mencionado autor como avaliação libertadora, consiste em um modelo de ação coletiva e consensual, sob uma concepção investigativa, reflexiva, proposta na conscientização das desigualdades sociais e culturais; abrange uma postura cooperativa entre os elementos da ação educativa e a valorização da compreensão, ativando a consciência crítica de todos sobre o cotidiano.

Já Arnaud Soares de Lima Junior e Lynn Rosalina Gama Alves (2006, p. 67), referem que, para o desenvolvimento dos cursos *online*, a interação mútua deve ser valorizada e o trabalho autoral e cooperativo dos alunos precisa ser fomentado. A avaliação deve ser contínua, levando em conta todas as atividades desenvolvidas na rede, como: o atendimento *online*, atuação no fórum de discussão, os *links* que levam ao aprofundamento dos assuntos abordados até o término do curso a distância.

Nos ambientes de aprendizagem *online* não há espaço para uma avaliação dicotomizada. O avanço científico e tecnológico expressam múltiplas potencialidades e, conseqüentemente, não existe uma única realidade, uma só alternativa ou caminho para se apreender essa realidade. É necessário introduzir novas formas, métodos e ferramentas de interpretação da realidade.

Desta forma, o espaço de interação *online*, como o fórum, permitem que as conversações se descentralizem, abrindo espaço para o diálogo, a participação ativa e democrática de todos os envolvidos (SILVA, 2006).

No mesmo sentido, Kenski, Oliveira e Clementino (2006, p. 79), ponderam que a adoção da avaliação como processo colaborativo e formativo, envolve todas as ações desencadeadas nas atividades de ensinar e aprender; ultrapassa os limites tradicionais da avaliação presencial formal. Ou seja,

Na avaliação formativa encontram-se reunidas todas as possibilidades de apoio ao estudante ao longo de sua trajetória, levando em conta seus interesses, aspirações, experiências e reais necessidades. Tal modalidade caracteriza-se pela ocorrência continuada e processual, permeando toda a estratégia pedagógica do curso (KENSKI, OLIVEIRA E CLEMENTINO, 2006, p. 81),

A avaliação realiza-se como proposta válida e coerente no desenvolvimento do ensino *online*; e se abre sob uma forma abrangente e meritória, para se pensar a avaliação no contexto global da educação, independente do local em que ela ocorra.

Segundo Lucila Pesce e Kátia Brakling (2006, p. 91), duas concepções são fundamentais nesse estudo: a de ação educativa e a de aprendizado. A primeira é compreendida como uma prática social mediada pela linguagem, em especial a linguagem verbal, ainda que recursos midiáticos possam ser utilizados nos processos de EAD, os quais podem veicular imagens e sons que extrapolem o uso da palavra.

Ao tratar da busca de novas práticas para a avaliação da aprendizagem no ensino *online*, Lina Cardoso Nunes e Lúcia Regina Goulart Vilarinho (2006, p. 109), afirmam que a avaliação da aprendizagem em educação *online* deve ser compreendida como uma avaliação em processo o qual permiti atribui um peso (nota) para todas as atividades obrigatórias. Para isto algumas propostas são apresentadas para nova praticas avaliativas no ensino *online*, o diálogo é a essência da avaliação, antes mesmo de iniciar o estudo é necessário estabelecer um diálogo entre os participantes, com o objetivo de se apresentarem, exporem

suas expectativas quanto ao curso, o tutor também deve entrar neste diálogo. Ao mesmo tempo em que os estudantes vão se conhecendo melhor, também devem ir ganhando intimidade com o ambiente de aprendizagem.

A avaliação da aprendizagem dos alunos só se torna consistente quando se faz em uma relação dialética, a avaliação não é algo fechado em si mesmo, mas resulta da integração de diversos elementos, é importante que durante o curso seja realizado diálogos entre os alunos, para identificar as dificuldades e facilidades quanto à forma de avaliação apresentada. É necessário que a forma de avaliação esteja bem clara para todos, porque uma tarefa possui mais ou menos peso que a outra (NUNES e VILARINHO, 2006).

A auto-avaliação é um elemento-chave para os alunos e docentes conscientizarem-se das suas dificuldades e conquistas, esta forma de avaliação tem sua importância quanto a necessidade de refletir sobre as diferenças, alunos e professores tem certa resistência para identificar suas limitações: os alunos tendem a pressupor que o reconhecimento das dificuldades pode interferir na atribuição de notas e conceitos.

3 PESQUISA DE CAMPO

Conforme Beuren (2009), a ciência possui diversas formas para obter dados para subsidiar seus propósitos, os instrumentos de coleta de dados mais abordados pelas ciências sociais são: observação, os questionários, as entrevistas, os *checkilist* e a pesquisa documental.

Para esta pesquisa foi elaborado um questionário (com cópia em Anexo), e disponibilizado no ambiente de estudos dos alunos de uma empresa sediada em Curitiba, o qual foi respondido pelos alunos que optaram em usar esta modalidade de ensino. Este questionário foi aplicado com o intuito analisar o nível de satisfação dos alunos que realizaram um curso a distancia, via internet, com relação aos conteúdos apresentados, atendimento e monitoramento dos monitores e tutores, o sistema de avaliação do curso e a plataforma de ensino, com objetivo de verificar se o curso proporcionou desenvolvimento e aprimoramento profissional para o aluno.

O questionário de acordo com Gil (1991) é uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, com o objetivo de conhecer opiniões, crenças, sentimentos, expectativas, situações. O questionário pode ter dois tipos de questões: abertas ou fechadas. Todavia, é preciso ter combinação entre elas.

Conforme Marconi e Lakatos (2003), a parte central da pesquisa é o tratamento dos dados e a análise é uma tentativa de evidenciar os fatores e relacionar com o fenômeno em estudo e outros fatores que são importantes.

O tipo de corte da pesquisa será transversal, pois, os dados serão coletados no mesmo período de tempo e comparados de forma transversal.

O processo de análise de dados varia em função do plano estabelecido para a pesquisa, o qual é dividido nas categorias: análise de conteúdo, análise descritiva e análise documental.

3.1 DESCRIÇÃO DA AMOSTRA

Para esta pesquisa foram elaboradas 11 questões, onde 5 questões abordam assuntos pessoais e 6 questões são direcionadas para avaliar o curso e a gestão do ensino a distância. Esta pesquisa foi disponibilizada no ambiente de estudos para os alunos que estão cursando disciplinas voltadas para o aprimoramento profissional. Dentre os pesquisados, 534 alunos responderam o questionário, completando uma expressiva amostra.

Os dados obtidos por meio da aplicação do questionário foram tabulados em um programa de banco de dados, linguagem de programação em PHP, desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Informação da empresa concedente e cada questão foi descrita por meio de cálculos de frequências relativas.

A pesquisa também envolve estudo quantitativo, e seus resultados são apresentados a seguir, com a análise descritiva que, segundo Beuren (2009), é utilizada para relatar o comportamento de uma variável em uma população ou no interior de uma subpopulação, utilizando para a análise dos dados os instrumentos disponibilizados pela estatística.

A análise descritiva se preocupa em investigar e descobrir as características de um fenômeno, os quais são usados técnicas estatísticas como cálculo do percentual, média, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão e outras (BEUREN, 2009).

3.2 APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO E COLETA DOS DADOS

A pesquisa desenvolvida neste trabalho foi realizada junto a alunos participantes de três cursos da área da saúde, ministrados a distância nas seguintes especialidades: “Atenção à Saúde da Mulher”, com 263 participantes (Curso I), “Infecções Hospitalares”, com 200 participantes (Curso

II), e “Implicações Éticas e Bioéticas”, com 71 participantes, (Curso III), perfazendo uma amostra de pesquisa com 534 alunos.

A primeira seção do questionário apresentado, com cinco questões, por se tratar de perguntas que permitem melhor avaliação dos cursos ofertados, foi apurada individualmente, conforme os índices alcançados em cada curso. Já na segunda seção do questionário, as perguntas versaram sobre temas acerca do ambiente e avaliação do mesmo, quanto à comunicação, tutoria e recursos didáticos. As seis perguntas que integram este bloco foram analisadas de forma integral, sem preocupação quanto aos cursos e seus integrantes.

As respostas obtidas são representadas em percentuais, separados por cursos, na primeira parte, e em conjunto, na segunda parte, tendo ao final, a média geral, como índice que serve de parâmetro para esta pesquisa.

3.3 ANÁLISE DE DADOS E APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

Os dados obtidos com a pesquisa, acham-se expostos em quadros descritos a seguir, com uma rápida análise de cada um, visando melhor ilustrar o texto já referenciado e fundamentado segundo a literatura.

Vale mencionar que as questões, divididas em dois tópicos, referem-se, inicialmente a informações pessoais, (Ítem 3.3.1). Elas foram apuradas por curso ofertado, e agrupadas em um único quadro, para o seu computo geral.

Já as questões referentes aos cursos, de maneira geral, tiveram seus dados agrupados de forma global, sem distinção do curso ofertado, considerando a visão da educação a distância como um todo, independentemente das áreas escolhidas pelos alunos, e suas respostas estão relacionadas no item 3.3.2, a seguir.

3.3.1 Informações Pessoais

QUADRO 2 - O curso realizado é importante para o exercício da minha profissão.

RESPOSTAS	CURSO I	CURSO II	CURSO III	MÉDIA
concordo plenamente	97,7%	96,5%	98,6%	97,60%
concordo parcialmente	2,3%	2,5%	1,4%	2,06%
discordo totalmente	0,0%	1,0%	0,0%	0,34%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Observa-se que o índice de concordância dos alunos indica o grau da importância do curso, para o seu próprio trabalho. Caracteriza também a opção dos alunos - direcionada para seu desenvolvimento e aprimoramento profissional.

QUADRO 3 - O curso proporcionou novos conhecimentos e correspondeu as minhas expectativas.

RESPOSTAS	CURSO I	CURSO II	CURSO III	MÉDIA
concordo plenamente	92,8%	93,0%	85,9%	90,56%
concordo parcialmente	7,2%	6,5%	12,7%	8,80%
discordo totalmente	0,0%	0,5%	0,0%	0,16%
não sei responder	0,0%	0,0%	1,4%	0,46%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Segundo a afirmativa dos alunos, o curso que escolheram acrescentou conhecimentos profissionais relevantes, correspondendo às

expectativas iniciais dos estudantes, com o índice de aprovação e concordância plena – com 90,56% -, os quais aliados à concordância parcial - 8,80% -, alcança um índice total de 99,36%, em sua aprovação. Relatando assim, um alto índice de satisfação dos alunos com relação ao curso realizado e suas expectativas pessoais.

QUADRO 4 - Os conteúdos do curso são adequados para a proposta de atualização e aprimoramento da nossa categoria profissional.

RESPOSTAS	CURSO I	CURSO II	CURSO III	MÉDIA
concordo plenamente	91,6%	94,0%	87,3%	90,96%
concordo parcialmente	8,4%	5,2%	12,7%	8,76%
discordo totalmente	0,0%	0,8%	0,0%	0,26%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE: A pesquisadora

A apreciação dada aos conteúdos do curso segundo a média encontrada entre os que concordam plenamente e os alunos com concordância parcial, alcançam o índice de 99,72%, o que significa a otimização dos conteúdos segundo a necessidade dos alunos que o procuram.

QUADRO 5 - Os conteúdos foram apresentados de forma clara e objetiva.

RESPOSTAS	CURSO I	CURSO II	CURSO III	MÉDIA
concordo plenamente	90,1%	89,5%	67,6%	82,40%
concordo parcialmente	9,9%	9,0%	26,8%	15,13%
discordo parcialmente	0,0%	0,5%	2,8%	1,10%
discordo totalmente	0,0%	1,0%	1,4%	0,80%
não sei responder	0,0%	0,0%	1,4%	0,46%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Quanto à clareza das aulas ofertadas, os alunos também se posicionaram favoráveis, considerando que, a soma dos índices entre os que concordam plenamente (82,40%) e os que concordam parcialmente (15,13%), perfazem um índice expressivo, conforme o quadro acima = 97,53%. Este índice de satisfação quanto aos conteúdos apresentados, são reflexo da abordagem dos textos descrito de forma clara, exercícios coerentes aos conteúdos e interatividade no modelo de ensino.

QUADRO 6 - O prazo estabelecido para a conclusão do curso foi suficiente.

RESPOSTAS	CURSO I	CURSO II	CURSO III	MÉDIA
concordo plenamente	88,5%	81,5%	85,9%	85,30%
concordo parcialmente	11,5%	15,0%	11,3%	12,60%
discordo parcialmente	0,0%	2,5%	1,4%	1,30%
discordo totalmente	0,0%	1,0%	1,4%	0,80%
Total	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE: A pesquisadora

O prazo referente ao período entre início e término do curso de educação a distância ofertado pela empresa cedente da pesquisa, à sua clientela, preenche com ampla margem de otimização, o tempo que o aluno necessita para sua realização, uma vez que a média alcançada entre os que concordam plenamente (85,30%) e os que concordam parcialmente (12,60%), alcança o índice de 97,90%, um grau bastante significativo ao prazo para conclusão dos cursos.

3.3.2 A avaliação do curso

Nesta seção, os resultados apresentados são integrados, com percentuais obtidos de todos os alunos pesquisados, por meio de um índice geral, em todos os cursos, sem distinção.

QUADRO 7 - O curso ofertado está cumprindo seu objetivo ao proporcionar a sua atualização profissional.

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	95,6%
concordo parcialmente	3,6%
discordo parcialmente	0,2%
discordo totalmente	0,2%
não sei responder	0,4%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

A concordância plena (95,6%) e parcial (3,6%), quanto ao interesse de atualização profissional desejado pelos alunos, segundo os seus objetivos, vem sendo cumprida pela organização educacional, no ensino a distância, considerando que a soma dos dois índices mencionados, perfaz o total de 99,2%.

Entende-se que, entre os alunos que discordam parcialmente (0,2%), discordam totalmente (0,2%) e não souberam responder (0,4%), encontram-se alunos que têm maior dificuldade na aquisição de novos conhecimentos, considerando que os cursos são ofertados para a atualização e existem muitos que não tiveram a oportunidade de trabalhar com temas mais atuais ou não obterem maior conhecimento em informática.

Esta averiguação está em coerência com as respostas obtidas e demonstradas no quadro a seguir, considerando a necessidade de maior conhecimento informacional, conforme se observa.

QUADRO 8 - A plataforma de estudos é de fácil acesso/navegação e possibilitou a aprendizagem segundo minha disponibilidade de tempo.

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	88,2%
concordo parcialmente	10,5%
discordo parcialmente	0,7%
discordo totalmente	0,2%
não sei responder	0,4%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Entende-se que, entre os alunos que discordam parcialmente (0,7%), discordam totalmente (0,2%) e não souberam responder (0,4%), constata-se que, conforme informações obtidas, uma das principais dificuldades que os alunos enfrentam é o ritmo conferido pelas aulas ofertadas. O uso da tecnologia torna seu procedimento mais dinâmico – e o público da área pesquisada não lida costumeiramente com a informática e por isso, não sabem lidar com desenvoltura, com as ferramentas ofertadas e necessárias ao bom desempenho do equipamento necessário para o ensino a distância.

Esta dificuldade resulta do fato que os estudantes de enfermagem têm contato maior com pacientes e os seus cuidados, inclusive no alívio das dores e atendimento aos familiares, que também precisam receber a atenção necessária, enquanto que a o conhecimento para o uso da informática, acaba

por trazer complicações à aquisição das informações ofertadas, devido a tecnologia mais avançada.

QUADRO 9 - Os recursos didáticos (textos, vídeos, áudio, figuras, etc.) utilizados para transmitir as informações foram adequados e tornaram os conteúdos estudados mais compreensíveis.

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	85,6%
concordo parcialmente	13,7%
discordo parcialmente	0,5%
discordo totalmente	0,2%
não sei responder	0,0%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

O aprimoramento do material didático é um ponto de suma importância para uma entidade educacional. A empresa cedente da pesquisa procura manter seu quadro de profissionais -, tanto educadores quanto os elaboradores dos projetos dentro da tecnologia da informação -, em constante treinamento de tal forma que estejam sempre preparados para atuar junto aos alunos, da maneira mais didática possível.

No entanto, devido a grande diversidade de conhecimentos e de utilização do sistema de informática, muitas vezes os alunos têm dificuldades em reconhecer, em primeira mão, os hipertextos, os conteúdos, e também o manuseio do material ofertado em seu computador.

Assim, entende-se que os índices de 85,6% de concordância plena, à princípio, parece apresentar um baixo nível de aproveitamento, no entanto, a concordância parcial, com marcadores de 13,7%, tem conseguido alcançar

uma aprovação geral de 99,3%, a qual, aliado a um atendimento tutorial de prontidão, vem reduzindo as dificuldades ao mínimo possível. Neste cuidado busca-se diminuir as discordâncias – com 0,7% dos manifestantes, até alcançar o nível de otimização plena, alvo perseguido pela organização educacional.

QUADRO 10 - O sistema de avaliação em processo (exercícios, avaliação on-line) favoreceu a aprendizagem dos conteúdos estudados?

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	88,2%
concordo parcialmente	10,7%
discordo parcialmente	0,7%
discordo totalmente	0,4%
não sei responder	0,0%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

O sistema de avaliação é um item de alta importância, e essencial para a permanência da empresa no mercado. Seus tutores e professores estão sempre atualizando o trabalho em equipe, visando alcançar o melhor nível de seus processos avaliativos, visando ofertar o melhor aproveitamento do curso, de tal forma que, ao serem avaliados, os alunos sintam-se seguros quanto ao seu conhecimento.

A soma da concordância plena (88,2%), e parcial (10,7%), demonstra que a atenção dada ao ensino a distância, juntamente com as soluções de dúvidas e orientações técnicas, vem alcançando êxito junto aos alunos atendidos, pois seu total alcança 98,9%, o que traz aprovação das ações educacionais e a recompensa por seus esforços.

QUADRO 11 - O monitor (tutor) atuou de forma a orientar e facilitar meus estudos e elucidou duvidas a respeito dos conteúdos do curso

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	86,4%
concordo parcialmente	8,9%
discordo parcialmente	1,1%
discordo totalmente	0,2%
não sei responder	3,4%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Esta questão está diretamente relacionada com a anterior, e as respostas, em especial dos alunos que não sabem o que responder (3,4%), demonstram que os mesmos consideram de forma direta as suas dificuldades ou facilidades. As dificuldades estão aliadas ao seu baixo aproveitamento quanto aos conteúdos, ou quanto à facilidade de realizar um curso sem precisar da interferência e atendimento do tutor para tirar suas dúvidas.

A análise dessa questão demonstra, inicialmente, a importância de se ofertar um acompanhamento tutorial o mais próximo possível do aluno, para solucionar suas dúvidas e ao mesmo tempo, ofertar o incentivo e a motivação necessários ao estudante que se sente indeciso e inseguro.

QUADRO 12 - O curso realizado é incentivador para novas matriculas?

RESPOSTAS	MÉDIA
concordo plenamente	98,2%
concordo parcialmente	1,6%
discordo parcialmente	0,0%
discordo totalmente	0,0%
não sei responder	0,2%
Total	100,0%

FONTE: A pesquisadora

Diante das respostas obtidas nas questões anteriores, entendendo que é possível e necessário melhorar alguns pontos e aprimorar o sistema informacional e também tutorial, observa-se que a entidade, com os cursos ofertados e os alunos pesquisados, recebe um alto índice de aprovação por parte dos alunos, com um índice de 99,8% de aprovação.

Como resultado da pesquisa feita, entende-se que esta aprovação é um estímulo para a melhoria e continuidade da preparação dos alunos pelo ensino a distância, na entidade pesquisada.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A educação a distância pode proporcionar ao aluno um crescimento intelectual e profissional, aliado a um convívio social amplo, onde seu desenvolvimento dê-lhe a oportunidade de participar ativamente da comunidade onde se insere, integrando-o, retirando-o de um possível isolamento e inserindo-o de forma eficaz, produtiva e participativa.

Conforme proposto nesta pesquisa, buscou-se verificar junto aos alunos de uma entidade organizacional que oferece ensino a distância, qual a importância dos cursos e qual é a avaliação que fazem do ensino/aprendizagem, os resultados obtidos foram bons, indicando um alto índice de satisfação dos alunos que realizam um curso a distância, via internet, levando em consideração as expectativas pessoais e a gestão desta modalidade de ensino.

No decorrer do estudo, verificou-se que como resultado da pesquisa feita, entende-se que esta aprovação é um estímulo para a melhoria e continuidade da preparação dos alunos pelo ensino a distância, na entidade pesquisada.

Conforme o problema e objetivo geral deste estudo, conclui-se que os resultados levam a reflexão pela busca contínua de melhorias em seu ambiente virtual de estudos, melhorias em treinamentos dos tutores, elaboração de conteúdos mais claro, objetivo e interativo para alavancar ainda mais seus resultados.

Desta forma, pode-se perceber a importância do ensino a distância, o qual impõe, acima de tudo, a intervenção humana para organizar o seu processo produtivo, prevenir falhas e garantir a qualidade do serviço prestado, em cada etapa; requer o desenvolvimento do raciocínio analítico, do conhecimento, da habilidade e rapidez para processar informação e tomar decisões.

Nota-se que muitos cursos a distância são oferecidos com o apoio de ambiente virtuais, composto de várias ferramentas para gerenciá-los,

possibilitando a comunicação entre seus participantes e facilitando a tarefa de organizar conteúdos.

Esses recursos visam facilitar o processo de oferecer melhorias ao ensino-aprendizagem, possibilitando e disponibilizando um material didático, que venha a favorecer a aquisição do conhecimento assim como o acompanhamento do desenvolvimento dos alunos.

As relações criadas dentro do próprio ensino a distância podem facilitar o relacionamento no ambiente de trabalho, uma vez que pode ser criada uma atmosfera de confiança nos alunos, com a troca de ideias, a comunicação dinâmica realizada com aprendizagem e cooperação.

A comunicação como grande aliada do ensino a distância pode desencadear o reconhecimento de novas ferramentas pelas quais as pessoas venham a se comunicar de forma adequada e significativa, fazendo com que os alunos usuários aproveitem de forma mais abrangente os conteúdos dos cursos ofertados.

A importância da empresa em gerenciar todo o processo de ensino-aprendizagem tanto da construção dos cursos, da tecnologia da informação, ambientes admirativos virtuais e a tutoria com treinamento - coordenação dos cursos, pedagógica, até o resultado final atender a expectativa do aluno e incentivá-lo como objetivo final, a continuar seu treinamento e aperfeiçoamento profissional.

4.1 SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

A aprovação dada pelos alunos aos cursos ofertados e aos sistemas apresentados para a sua concretização, servem de estímulo para a própria empresa cedente dos cursos, a prosseguir no seu objetivo de sempre inovar em suas ofertas, tanto dos cursos da área de enfermagem, que é a sua especialidade, como também acrescentar ao seu currículo outros cursos de outras áreas.

Ao analisar as respostas obtidas quanto ao incentivo dado para a continuidade dos estudos aos seus alunos, sugere-se à empresa cedente que invista mais no aperfeiçoamento e orientação dado aos tutores, proporcionando maior treinamento aos mesmos para trabalhar com maior agilidade e segurança o que proporcionará melhor desenvolvimento no atendimento aos alunos, com maior celeridade e também maior clareza das informações, qualidades adquiridas pela prática no próprio exercício da tutoria.

Entende-se que a melhoria do trabalho exercido pelos tutores em seu relacionamento com os alunos, irá contribuir para a maior fixação do conteúdo da aprendizagem por parte dos mesmos, bem como mais prática no manuseio das ferramentas disponíveis.

Devido aos problemas pessoais dos alunos em relação ao entendimento das questões – sugere-se também uma reformulação das questões que apresentem maior dificuldade, de tal forma que, se possível, o sistema possa informar quando a questão for respondida de forma errada, para que o aluno retorne ao texto para entender melhor o assunto abordado e resolva novamente as questões, de maneira correta.

Constata-se que o fato dos alunos se sentirem motivados a continuarem o seu aperfeiçoamento utilizando a modalidade de ensino a distancia, via internet como alternativa para o aprimoramento e desenvolvimento profissional, é um alto estímulo para a organização, e pode ser considerado como um ponto cardeal para a ampliação de suas ofertas de cursos.

O bom nível de aprovação da gestão (conteúdos, tutoria, sistema de avaliação) dos cursos em EAD, como um todo, faz entender que há necessidade de melhorias, sim, mas o que é ofertado está atendendo as necessidades do aluno, pois ele se sente incentivado para novas matrículas.

REFERÊNCIAS

AZEVEDO, Wilson. Panorama atual da educação a distância no Brasil. **Conect@**. n. 2, set, 2000. Disponível em: <http://www.revistaconecta.com/conectados/wilson_seminario.htm> Acesso em 12 set. 2011.

BAGÃO, A. **O computador como instrumento do conhecimento**. São Paulo: Atlas, 1998.

BARDUCCO, Eliane Cristina. **O uso de IHC em ensino a distância**. II Congreso On line del Observatorio para la CiberSociedad. Disponível em: <<http://br.monografias.com/trabalhos/ferramentas-ead-ihc-ensino-distancia/ferramentas-ead-ihc-ensino-distancia.shtml>> Acesso em: 12 abr. 2011.

BEHAR, Patrícia Alejandra (Org.). **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3. ed. São Paulo: Autores Associados, 2003.

BERGAMINI, Cecília W. e CODA, Roberto (Orgs). **Psicodinâmica da vida organizacional: motivação e liderança**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1997.

BEUREN, Ilse Maria (Org.). **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. 5. reimpr. São Paulo: Atlas, 2009.

BRASIL. MINISTERIO DE EDUCAÇÃO E CULTURA. **Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional**. Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Brasília: Diário Oficial da União, 1996.

_____. **Modalidade de ensino registra crescimento e promove inclusão social**. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=14668> Acesso em: 03 fev. 2011.

BRASIL. MINISTÉRIO DO TRABALHO. **Legislação da EAD no Brasil**. Disponível em: <<http://ead.csjt.gov.br/>> Acesso em 12 out. 2010.

FIUZA, Patrícia Jantsch; MATUZAWA, Flávia Lumi; MARTINS, Alejandro. **Um estudo sobre a motivação dos alunos nos cursos de mestrado a distância do PPGEF**. Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2001_TR113_0799.pdf> Acesso em 18 abr 2011.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 7. ed. Rio de Janeiro : Paz e Terra, 1988.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 3 ed. São Paulo: Atlas, 1991.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

KENSKI, Vani Moreira. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas: Papirus, 2004.

KENSKI, Vani Moreira; OLIVEIRA, Gerson Pastre de; CLEMENTINO, Adriana Clementino. Avaliação em movimento: estratégias formativas em cursos *online*. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006, p. 79-90.

LIMA JUNIOR, Arnaud Soares de; ALVES, Lynn Rosalina Gama. Educação e contemporaneidade: novas aproximações sobre a avaliação do ensino *online*. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006, p. 67-78.

LITTO, Fredric Michael Litto. **Educação brasileira de qualidade**: procura-se um futuro. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/noticia.asp?Noticia_ID=459> Acesso em 21 abr 2011.

LUCHESI, C.C. Democratização da educação: ensino a distância como alternativa. **Tecnologia Educacional**. n°. 89/90/91, jul/dez. Rio de Janeiro: ABT, 1989.

MAIA, Carmem. **Ead.br**: experiências inovadoras em educação a distância no Brasil: reflexões atuais, em tempo real. São Paulo: Anhembi Morumbi, 2003.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia Científica**. São Paulo: Atlas, 2003.

MELLO, Guiomar Namó. **Cidadania e competitividade**: desafios educacionais do terceiro milênio. São Paulo: Cortez, 1993.

_____. **Demandas educacionais do terceiro milênio**. Disponível em: <<http://www2.uol.com.br/andi/index.html>> Acesso em 08 abr. 2011.

MILANI, Mário; FORMIGA, Marcos. **Bem público**. Aprendizagem flexível: o caminho da EAD. 16. ed. Curitiba: Hora pública, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. Trad. Roberto Galmani. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

MORAN, José Manuel. **Leituras dos meios de comunicação**. São Paulo: Pancast, 2000.

MOSCOVICI, Fela. **Desenvolvimento interpessoal**. Rio de Janeiro: LTC, 1995.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a distância**. A tecnologia da esperança. 2 ed. São Paulo: Loyola, 2000.

NOVAES, M. H. Problemas de linguagem e comunicação. In: **Arquivo Brasileiro de Psicotécnica**. Rio de Janeiro, 1984.

NUNES, Ivônio B. Educação a Distância e o Mundo do Trabalho. **Tecnologia Educacional**. v. 21, n. 107, jul/ago, Rio de Janeiro, ABT, 1992.

_____. Noções de educação a distância. **Revista Educação a Distância** nrs.4/5, Dez./93-Abr/94 Brasília, Instituto Nacional de Educação a Distância, pp. 7-25. Disponível em: <<http://www.rau-tu.unicamp.br/nou-rau/ead/document/?down=3>> Acesso em:23 mar. 2011.

NUNES, Lina Cardoso; VILARINHO, Lucia Regina GOULART. Avaliação da aprendizagem no ensino *online*. Em busca de novas práticas. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006, p. 109-122.

OLIVEIRA, Elsa Guimarães. **Educação a distância na transição paradigmática**. Campinas: Papirus, 2003.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual**. Um guia para trabalhar com estudantes *on line*. Trad. Vinícius Figueira. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PESCE, Lucila; BRAKLING, Kátia. A avaliação do aprendizado em ambientes digitais de formação de educadores. Um olhar inicial. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006, p. 91-108.

ROSA, Robson Santos da; BERNARDINI, Isadora de Souza; FERREIRA, Mileide Marlete; TERRA, Lucimara A.; KLAES, Luiz Salgado. **A interação tutor versus aluno: um estudo de caso das tecnologias mais utilizadas no Curso de Especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal**. 2010. Disponível em:<http://www.inpeau.ufsc.br/wp/wp-content/BD_documentos/coloquio10/143.pdf> Acesso em 09 maio 2011.

ROSINI, Alessandro Marco. **As novas tecnologias da informação e a educação a distância**. São Paulo: Thompson Learning, 2007.

SOUSA, Flaviano Batista de. **Motivação em educação: por onde começar?** Disponível em: <<http://www.jornalmundojovem.com.br/artigo>> Acesso em: 02 maio. 2011.

STEIN, Maria de Lourdes Tomio. **Tipos de Pesquisas e Delineamento**. Paraná, 2008.

SILVA, Marco (Org.) **Educação on line**. 2 ed. leg. atual. São Paulo: Loyla, 2006.

_____. O fundamento comunicacional da avaliação da aprendizagem na sala de aula online. In: SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006, p. 23-36.

SILVA, Marco; SANTOS, Edméa (Orgs.). **Avaliação da aprendizagem em educação online**. Fundamentos, interfaces e dispositivos. Relatos de experiências. São Paulo: Loyola, 2006.

ULBRA, Universidade Luterana do Brasil (Org.). **Tecnologias da Informação e da comunicação na educação**. Curitiba: IBPEX, 2007.

VALENTE, J. A. Formação de Professores: Diferentes Abordagens Pedagógicas. In: VALENTE, J. A. (Org.) **O Computador na Sociedade do Conhecimento**. Campinas, SP: UNICAMP/NIED, p. 131-156, 2003.

VALENTE, Carlos; MATTAR, João. **Second life e web 2.0 na educação**. O potencial revolucionário das novas tecnologias. São Paulo: Novatec, 2007.

ANEXO

QUESTÕES PARA A PESQUISA

I INFORMAÇÕES PESSOAIS

- 1 O curso realizado é importante para o exercício da minha profissão.
- 2 O curso proporcionou novos conhecimentos e correspondeu as minhas expectativas.
- 3 Os conteúdos do curso são adequados para a proposta de atualização e aprimoramento sua categoria profissional.
- 4 Os conteúdos foram apresentados de forma clara e objetiva.
- 5 O prazo estabelecido para a conclusão do curso foi suficiente.

II A AVALIAÇÃO DO CURSO

- 1 O curso ofertado está cumprindo seu objetivo ao proporcionar a sua atualização profissional?
- 2 A plataforma de estudos é de fácil acesso/navegação e possibilitou a aprendizagem segundo minha disponibilidade de tempo?

- 3 Os recursos didáticos (textos, vídeos, áudio, figuras, etc.) utilizados para transmitir as informações foram adequados e tornaram os conteúdos estudados mais compreensíveis?
- 4 O sistema de avaliação em processo (exercícios, avaliação on-line) favoreceu a aprendizagem dos conteúdos estudados?
- 5 O monitor (tutor) atuou de forma a orientar e facilitar meus estudos e elucidou dúvidas a respeito dos conteúdos do curso
- 6 O curso que realizei é incentivador para novas matrículas.