

ALGUMAS DIRETRIZES PARA O ENSINO E APRENDIZAGEM EM RELAÇÃO À QUALIDADE NA MODALIDADE A DISTÂNCIA

04/2008

Alessandro Marco Rosini – Facinter-PR, alessandro.rossini@terra.com.br

Margarete Santos – Facinter-PR, profmarga@bol.com.br

Adilaurinda Ribeiro Oliveira – Facinter-PR, adilaurinda@uol.com.br

Vanessa de Souza – Facinter-PR, cpolvanessadesouza@hotmail.com

Categoria: Estratégias e Políticas
Setor Educacional: Educação Universitária
Natureza do Trabalho: Relatório de Pesquisa
Classe: Investigação Científica

RESUMO

A educação a distância talvez esteja sendo nesse momento uma das principais discussões no meio acadêmico e nas corporações, onde a mesma não só questiona os princípios e diretrizes educacionais no ensino utilizando-se recursos tecnológicos vigentes na atualidade, mas também, questiona o modelo tradicional empregado até hoje no ensino presencial. Por intermédio dessas premissas e também no intuito de contribuirmos a uma gestão do EAD mais concreta e de qualidade, buscando novos caminhos e alternativas para as boas práticas de educação na modalidade de ensino a distância em sua administração, tanto aos profissionais dessa modalidade, bem como aos educadores. Para isso, buscamos nesse estudo, por intermédio de uma pesquisa qualitativa algumas dessas diretrizes.

Palavras Chave: 1. Educação, 2. Ensino a distância, 3. Qualidade, 4. Diretrizes de Qualidade. 5. Ambiente acadêmico.

1- INTRODUÇÃO

A educação a distância passou por diferentes meios de comunicação, iniciou com o uso do papel até chegar à organização e a utilização de variadas ferramentas tecnológicas, hoje empregadas, tais como o satélite e o computador, ferramentas que, juntamente com os docentes e os tutores orientam os alunos a formarem “comunidades de aprendizagem”, isto é, a troca de informações entre eles que contribuem, com o processo e a relação do ensino e aprendizagem. Para Alonso, (2005, p. 28) “Em cursos não-presenciais a percepção do encontro é “filtrada” pela mídia em tempo real e/ou postergada pela assincronicidade dos contatos por escrito, alterando a capacidade do professor em adaptar o curso às necessidades e às características dos alunos”.

Para que todos os alunos do processo de educação nessa modalidade de ensino (EAD) possam ter a mesma condição de estudo e aprendizagem em níveis satisfatórios de qualidade, a velocidade com a qual a informação é tratada e difundida, assim como as ferramentas utilizadas neste percurso,

necessita ter qualidade e confiabilidade, planejamento adequado e análise dos custos envolvidos, gerando assim, credibilidade e rapidez no contexto educacional, isto é, nos agentes interlocutores nesse participam desse ambiente.

Este artigo tem por objetivo analisar como a educação a distância está agindo e interagindo no processo educacional e como a relação sobre o ensino e aprendizagem pode ganhar mais qualidade neste processo, utilizando-se de ferramentas educacionais próprias para a criação de uma cultura de uso de base dessas novas tecnologias, onde as quais implicam na formação de novos profissionais, professores e alunos que se utilizarão desse tipo de modalidade de ensino.

2- JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

Buscar novos caminhos e alternativas para as boas práticas de educação na modalidade de ensino a distância é um grande desafio não só para os educadores, mas sim, também, para os responsáveis administradores das Instituições de ensino.

Corroborar com um modelo de gestão profícuo ajudará não só a atendermos melhor essa modalidade de ensino, mas também, fazer com que essa seja cada vez mais reconhecida e valorizada não só em nosso país, mas também em toda a parte do globo.

Sabemos, porém, que não nos basta somente contribuirmos cientificamente a todo esse cenário vigente na educação, mas sim contribuirmos com ações efetivas nos modelos de gestão e trabalho nas comunidades que a rodeiam para que essa modalidade de ensino tenha maior credibilidade, acessibilidade, tão importante para o crescimento e desenvolvimento de um país – inclusão educacional e social, corroborando assim, aos indivíduos de pouco acesso, conquistarem e terem maior senso crítico, oportunidades sociais e econômicas no cenário em que estamos.

3- METODOLOGIA DE ESTUDO

Propôs aqui, uma pesquisa exploratória que tem como objetivo proporcionar uma maior compreensão do problema, com vistas a torná-lo mais claro e/ou levantar novas hipóteses dos eixos que norteiam a educação a distância, por meio da realização de um estudo de caso em Instituição que se utiliza dessa modalidade de ensino no país, com base em evidências empíricas qualitativas coletadas por meio de técnicas múltiplas tais como: análise de cenário qualitativo da modalidade de ensino a distância, questionários e entrevistas.

Este estudo tem como base uma pesquisa bibliográfica e uma pesquisa de campo em uma Instituição de ensino que pratica o EAD, da cidade de Curitiba no Paraná, sendo relevante pelo grande número de alunos regularmente matriculados. Foram entrevistados alunos que cursam o EAD em todos os períodos do curso de Pedagogia, com exceção dos alunos recentemente ingressantes, fidelizando uma amostra de vinte (20) alunos no total. Os tutores de sala ou de pólos de apoio presencial também participaram do processo de entrevista com os pesquisadores, totalizando uma amostra de doze (12) tutores.

4- OS PÓLOS DE APOIO PRESENCIAL E AS COMUNIDADES DE APRENDIZAGEM

O papel dos pólos de apoio presencial para a qualidade de ensino no EAD é no mínimo vital a fim de propiciar o suporte e o apoio adequado ao aluno que está inserido no contexto da educação a distância.

Consideramos muito que ao permitirmos e criarmos cenários para o desenvolvimento das comunidades de aprendizagem sejam elas focadas em nossa comunidade acadêmica – corpo discente, docente, corpo técnico-administrativo de suporte e até mesmo da sociedade, sendo essas últimas representadas pelas comunidades locais, estaremos contribuindo e corroborando para o desenvolvimento da educação de nosso país, permitindo assim um ensino de maior qualidade, mais digno e mais justo.

Os pólos de apoio presencial têm uma importância muito grande quanto às questões acadêmicas para com toda a comunidade que faz parte dele, porém, não podemos dizer que isso seja fácil de conseguir. Para tanto é preciso que no mínimo existam políticas efetivas tanto da Instituição Sede do EAD, bem como uma efetividade por parte dos coordenadores dos pólos – isso para que possamos postular um cenário efetivo de qualidade de ensino na modalidade a distância. E para que tudo isso possa realmente acontecer, é preciso efetivar muitos esforços, ou seja, é necessária, muita dedicação por parte desses agentes interlocutores.

Consoante diretrizes divulgadas recentemente pelo Ministério da Educação, mas propriamente pela secretaria de educação a distância (SEED, 2008), os pólos de apoio presencial necessitam conter uma estrutura mínima adequada visando o atendimento ao aluno, tais como: tutores com formação adequada, laboratório de informática, biblioteca compatível com os cursos oferecidos, espaço adequado para a realização de estudos e ou pesquisas, ou seja, um verdadeiro mini-campus. Não se trata aqui nessa discussão de tratarmos quantitativamente essas questões, mas sim de relatarmos o quão importante se faz o campus ou o pólo para o atendimento de dúvidas e orientações que “ele” se faz a fim de se propiciar uma qualidade maior para com a EAD.

Em nosso estudo realizado com uma amostra de alunos que estudam nesses pólos, constatamos que é de vital importância esse suporte e orientação, não bastando apenas que haja os encontros presenciais por intermédio das aulas, mas sim o trabalho de orientação e discussão, sejam elas em grupo e ou até mesmo individualmente, muito embora, acreditamos ainda que isso possa ser realizado tanto por tutores presenciais, mas também por tutores a distância, mediados por ferramentas tecnológicas, utilizadas para ancorar essa relação do ensino e aprendizagem.

A habilidade de organizar, assimilar, e disseminar o conhecimento de uma comunidade de prática em especial por toda uma organização estão no centro de esforços de uma gestão do conhecimento de forma efetiva. Cada vez mais, a habilidade de uma organização de sobreviver e se tornar competitiva exige à mesma, a necessidade de ligação contínua de comunidades de prática distintas e a síntese do conhecimento coletivo e da organização. E na educação isso não se faz diferente.

As comunidades de prática podem ser encontradas com diferentes graus de formalização, estruturação e suporte, dependendo do valor estratégico para a organização. Elas podem existir informalmente mesmo sem o

reconhecimento da estrutura formal ou assumirem responsabilidades bastante específicas no contexto dos imperativos estratégicos da organização.

Para Wenger (1998), a teoria social do aprendizado deve integrar os componentes necessários a fim de caracterizar a participação social (indivíduos) assim como um processo de aprendizado e de conhecimento.

As comunidades de aprendizagem e os trabalhos em grupo favorecem e corroboram para a melhoria de qualidade do EAD, bem como para o processo de ensino e aprendizagem desse aluno; mas para isso, conforme estudos realizados há necessidade da presença de professores tutores com uma carga maior de trabalho nesses pólos, no mínimo o dobro (duas vezes) para a quantidade de aulas disponibilizadas em mídia digital (TV ou em hipertexto), como o caso, por exemplo, do EAD propiciado via satélite. Por outro lado, temos a ciência de que nem todos os pólos de apoio presencial detêm essa estrutura de pessoal qualificado. E é aí que um pólo de apoio presencial mais próximo que detêm essas necessidades, possa estar recebendo esses alunos para orientação, por intermédio de agendamento desses encontros presenciais.

Para o tutor do pólo de apoio presencial, a atividade de tutoria consiste em requerer algumas necessidades, como por exemplo:

1. realizar as tarefas seguindo a programação dos cursos e as diretrizes da tutoria da Instituição sede do EAD,
2. propor ao aluno os meios e recursos necessários para o desenvolvimento de seus estudos independentes, realçando dessa forma a sua autonomia quanto aos estudos,
3. facilitar as informações e dar sugestões, ajudando-o a traçar seu percurso acadêmico,
4. proporcionar sempre um diálogo reflexivo seja individualmente ou em grupo.

O tutor que atua nos pólos de apoio presencial necessita estar qualificado profissionalmente na área de atuação dos cursos e academicamente na área de conhecimento em que o curso esteja inserido.

Em suma e derradeiramente, os tutores dos pólos de apoio presencial são os efetivos agentes interlocutores com o todo o contexto e cenário do ensino a distância.

Outro ponto que merece destaque na pesquisa realizada é que o processo de avaliação na modalidade de ensino a distância também pode sofrer algumas evoluções para que a aprendizagem seja melhorada por parte dos alunos, sem contar com o aumento da motivação dos alunos; que é a avaliação proveniente por casos práticos, como por exemplo, a apresentação dos resultados de pesquisas, estágios realizados, apresentação de resoluções de problemas, por intermédio de estudos práticos (*cases*), apresentação de aulas práticas, como no caso do curso de pedagogia, seminários, entre outros.

Constatamos que esses itens não só propiciam uma melhor aprendizagem do aluno, mas também os motiva. Um grande ponto hoje que merece uma atenção extrema e adequada é a evasão dos alunos. A implementação desses itens inclusive pode contribuir para a redução da mesma.

A contextualização inclusiva sobre os pólos de apoio presencial aproxima-se muito sobre os conceitos sobre a administração em rede, assim como pressupõe os modelos em *cluster*.

Altenburg e Meyer-Stamer (1999) definem *cluster* como uma aglomeração significativa de empresas em uma área especialmente delimitada que possui uma clara especialização produtiva, com um eficaz comércio entre elas.

Para Porter (1998), *clusters* são concentrações geográficas de empresas interconectadas de determinado setor de atividade e companhia correlatas, vinculadas por elementos comuns, sendo o seu todo maior do que a soma das partes. Eles se expandem diretamente em direção aos canais de distribuição e aos clientes e, lateralmente, em direção aos fabricantes de produtos complementares e empresas de setores afins. O conceito de *cluster* pode englobar também universidades, institutos de pesquisa, organizações não-governamentais e entidades comerciais, que proporcionam treinamento, informação, estudos e apoio técnicos aos integrantes dessas redes conectadas.

Seguindo essa discussão sobre o conceito de redes e *clusters* e pelo o que constatamos em nossa pesquisa de campo é que se faz necessário que a Instituição sede do EAD, invista fielmente em um programa de capacitação permanente não junto aos pólos de apoio presencial, mas também, por ora, em encontros regionais, estando presencialmente. Capacitar o corpo técnico-administrativo tanto em relação à formação do mesmo é de suma importância para o trabalho e o tratamento adequado quanto às questões acadêmicas, mas sim, pelo simples fato de que as políticas do EAD são sempre definidas e determinadas pela sede da Instituição. É o que chamamos de Universidade Corporativa sendo aplicado na própria área de educação.

Por conseqüência disso, se não houver nenhum preparo e capacitação das pessoas que têm o contato direto com os alunos, essa Instituição estará fadada ao fracasso em suas políticas e não apenas de expansão, mas sim de manutenção e continuidade em suas atividades de ensino.

5- O PROCESSO DE ENSINO E APRENDIZAGEM NO EAD

Pensar na formação do profissional, do trabalhador no atual processo de globalização da economia é necessário pensar numa nova modalidade de educação a distância. As universidades que pretendem trabalhar nessa nova modalidade de ensino necessitam estar preparadas a dar prioridade aos conhecimentos instrumentais: o “aprender a aprender”, visando uma educação continuada desse cidadão.

Preti (1996, p. 27) cita algumas características importantes para o EAD:

- A abertura: uma diversidade e amplitude de oferta de cursos, com a eliminação do maior número de barreira e requisitos de acesso, atendendo a uma população numerosa e dispersa, com níveis e estilos de aprendizagem diferenciados, para atender à complexidade da sociedade moderna,
- A flexibilidade: de espaço, de assistência e tempo, de ritmos de aprendizagem, com distintos itinerários formativos que permitam diferentes entradas e saídas e a combinação trabalho/estudo/família, favorecendo, assim, a permanência em seu entorno familiar e laboral,
- A adaptação: atendendo às características psicopedagógicas de alunos que são adultos,
- A eficácia: o estudante, estimulado a se tornar sujeito de sua aprendizagem, a aplicar o que está aprendendo e a se autoavaliar,

- A formação permanente: há uma grande demanda, no campo profissional e pessoal, para dar continuidade à formação recebida formalmente e adquirir novas atitudes, valores, interesses, entre outros e,
- A economia: evita o deslocamento, o abandono do local do trabalho, a formação de pequenas turmas e permite uma economia de escala.

Podemos então e a partir dessas idéias, enfatizar que é preciso educar o aluno para que ele aprenda a olhar, a ouvir e a comunicar-se, para que seja um indivíduo ativo no processo de educação e de comunicação, capaz assim de pensar, criar e expressar-se em diferentes linguagens e que juntamente com os docentes e os tutores que os orientam, possam formar “comunidades de aprendizagem”, isto é, a troca de informações entre eles, nas diferentes localidades do país.

Buscou-se demonstrar como uma comunicação pode ser eficaz no processo ensino-aprendizagem na modalidade de ensino a distância.

Convém destacar que, a relação ensino-aprendizagem pode ter o sucesso esperado na EAD se os objetivos do curso e ou disciplinas ofertados forem suficientemente claros, constituindo dessa forma a base para o desenvolvimento e crescimento dos indivíduos, direcionando-oa para o sucesso profissional que deverá ser consequência dos esforços por ele realizado.

Buscando ampliar a qualidade do ensino-aprendizagem, algumas metas necessitam ser perseguidas. Para tanto, sugerimos:

- a) Oferecer oportunidades de aprendizagem que dêem sustentação aos objetivos que o curso se propõe,
- b) Considerar a educação a distância como um processo em constante construção e não como um espaço físico destinado a aprendizagem requerida,
- c) Elaborar um currículo que incorpore as necessidades que o mercado exige, com estrutura contextual e competências explícitas e adequadas,
- d) Formar e treinar a cadeia de valor com parceiros adequados, bem como os Pólos de apoio presencial, visando desenvolver indivíduos trabalhadores qualificados que possam conduzir vários formatos de apresentação do contexto inserido que expressam a relação ensino-aprendizagem,
- e) Utilizar das novas tecnologias educacionais como ferramenta para o crescimento e desenvolvimento Institucional, das parcerias e dos indivíduos, de forma individual e coletiva e
- f) Avaliar constantemente se o processo empregado está adequado, visando assim, uma melhoria contínua.

6- O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS DE COMUNICAÇÃO NO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM

A partir da década de 1990, a educação a distância teve novos aliados que possibilitaram uma maior interação entre professor/aluno/tutor, o computador, e, mais recentemente, a transmissão das aulas por intermédio de sinais via satélite. Portanto, os meios de comunicação difundidos desde o início desse tipo de modalidade de ensino (correspondência, rádio, computador e a

televisão) são as ferramentas que facilitam a comunicação e interação entre professor/aluno/tutor.

A aprendizagem via multimídia, também utilizada como ferramenta de apoio entre a Instituição de ensino e o aluno, bem como entre o tutor/aluno/Instituição e de enorme alcance e reciprocidade no atual contexto de globalização. Cada vez mais pessoas descobrem diariamente que é prazeroso participar de debates e trocas de conhecimento, interagindo com diversos ambientes virtuais, como sala de bate papo, fórum e *chats*, simultaneamente. Outras ferramentas de grande importância para a educação a distância são o vídeo e o áudio que criam opções para a aprendizagem e que os alunos podem acessar quando quiserem, despertando seu interesse e imaginação, possibilitando ampliar a criatividade, acelerando o processo de aprendizado. Contudo, a visão de que o aluno possa estudar do seu ambiente familiar ou do seu trabalho através da aprendizagem multimídia não deve ser a última etapa do processo. A avaliação dos conhecimentos adquiridos pelo aluno é importante fonte de informação sobre os procedimentos tecnológicos utilizados no processo ensino-aprendizagem e sobre os conteúdos trabalhados e a tecnologia pode auxiliá-lo, possibilitando a realização de pesquisas e avaliações on-line.

Todas as ações acima mencionadas devem combinar com um sistema de equipamento e *software* adequado para gerenciar, controlar e atualizar as atividades logísticas, bem como de profissionais capacitados com conhecimentos nas áreas de logística e tecnologia de informação. Outros profissionais direcionados ao desenvolvimento tecnológico, como uma equipe de programadores e operadores, devem atuar na organização com o detalhamento dos programas e aplicativos utilizados para o processamento das informações, análise das ações e estrutura para o suporte adequado ao aluno na modalidade de ensino a distância – não obstante, sabemos que somente esse contexto é de alta complexidade em sua operacionalização.

Na pesquisa que realizamos os alunos e com os tutores de sala, constatamos essa grande importância de sincronismo e de cumplicidade, tanto por parte da Instituição de ensino provendo dos requisitos necessários e no suporte e orientação devida junto aos alunos, bem como do corpo docente.

Apesar de ainda não se tratar de nada novo a nós pesquisadores da rede acadêmica, constatamos a grande importância para a qualidade do ensino a distância o suporte a essas tecnologias de informação e a entrega e disponibilização do material didático sejam em mídia ou de forma impressa antes dos inícios das atividades discentes, isto é, das aulas propriamente ditas, não apenas para que os alunos tenham acesso às mesmas, mas também para que os mesmos “possam” imprimir esses referidos materiais para a realização dos estudos, vindo de encontro com alguns que tenham a dificuldade de efetuar as leituras na tela do computador.

7- ELABORAÇÃO DO MATERIAL DIDÁTICO PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O livro impresso, considerado como material didático é uma importante ferramenta para a relação do processo ensino-aprendizagem, pois apresenta o conteúdo necessário que o professor irá trabalhar nas matérias. O mesmo necessita ter uma escrita de forma dialógica (O dialogismo é o princípio

constitutivo da linguagem e a condição do sentido para o texto, estabelecido através da interação entre os sujeitos (leitores/escritores) e o próprio texto. (BAKHTIN *apud* MOORE (2007)), com um número específico de páginas, que buscará estimular o aluno para a dimensão da auto-aprendizagem, sendo específico para um módulo (conjunto de disciplinas) do curso que está sendo trabalhado. É sempre importante frisar que este material complementa as outras interações entre o professor/aluno/tutor visando contribuir para o desenvolvimento do mesmo. Outro material também utilizado é o guia de estudo ou rota de aprendizagem, que oferece um roteiro do curso e a estrutura que servirá de apoio a outros materiais que poderão ser utilizados no ensino a distância. Moore (2007, p. 116) cita que “tradicionalmente, o guia de estudo é distribuído em formato impresso, porém, pode ser colocado em um servidor da internet”.

Destacamos, porém, a grande importância que se tem o processo de revisão do material didático utilizado nas modalidades dos cursos realizados a distância, e para que isso possa acontecer, é importante ouvir de novo os agentes interlocutores, como os professores conteúdistas, tutores e principalmente os alunos.

8- LOGÍSTICA EM EAD: UMA QUESTÃO DE CHEGAR AONDE O ALUNO ESTÁ

As informações referentes à logística, ao marketing, aos assuntos acadêmicos, financeiros e jurídicos, assim como todos os departamentos relacionados às atividades de ensino na modalidade a distância, necessitam ser atualizadas e divulgadas para todos os interessados no processo. O tempo de atualização pode ser considerado entre a diferença da realização da atividade e o período de atualização das informações no sistema da Instituição, ou seja, da organização. Contudo, se ocorrer algum tipo de atraso ou ruído, se a informação não for divulgada a contento aos devidos interessados (alunos, professores, tutores de apoio, sejam eles de sede ou dos pólos, coordenadores dos pólos, entre outros), poderão acarretar alguns problemas.

Esses problemas podem ser evitados por meio de medidas gerenciais corretivas exercidas em tempo hábil, ou seja, os atores e interlocutores dos processos gerenciais devem estar constantemente avaliando o desenvolvimento das atividades, por meio de informações geradas pelos departamentos e ou setores envolvidos e agilizar rapidamente as ações corretivas evitando repassar para os clientes internos e externos os erros na falha da informação e comunicação. Outro fator importante é o desenvolvimento de um plano de ação gerencial voltado à manutenção da base de dados, busca de novas tecnologias, desenvolvimento de melhoria contínua nos processos administrativos e acadêmicos, treinamento contínuo de funcionários (corpo técnico-administrativo), análise de risco de comunicação informacional, fatores estes, que devem diminuir as incertezas e anteciparem os problemas, reduzindo o estresse gerado na Instituição pela indefinição de decisões e ações administrativas e acadêmicas. Outra consequência da falha de informação e comunicação é o prejuízo causado ao aluno dificultando o seu processo de ensino-aprendizagem em virtude do não aproveitamento eficiente e eficaz dos conteúdos das aulas e metodologias específicas aos cursos.

A logística do EAD também é responsável pela entrega dos materiais didáticos que são elaborados pelos docentes da Instituição e que deverão estar

produzidos em tempo hábil para a entrega nas mais distantes regiões com antecedência mínima de 01 (uma) semana antes do início das atividades acadêmicas. Para tanto é fundamental que o calendário acadêmico seja elaborado com antecedência evitando transtornos para os cronogramas logísticos e que a informação e comunicação entre os departamentos da sede do EAD e os pólos de apoio presencial seja confiáveis e precisa.

Constatamos em nossa pesquisa de campo a maioria desses quesitos em relação tanto à complexidade da logística do EAD, que têm nesse contexto tanto questões de fundamentos acadêmicos bem como administrativos.

9- ATENDIMENTO AO ALUNO. UMA QUESTÃO MÍNIMA NÃO SÓ NECESSÁRIA, MAS VITAL.

Levar em consideração o aluno é simplesmente uma questão no mínimo de sobrevivência nos dias atuais. Não há de se ignorar a grande competitividade que as Instituições de ensino encontram-se atualmente e o atendimento de qualidade para com o corpo discente é de suma importância e, aliás, vital.

O objetivo maior de um atendimento ao aluno, principalmente em relação à complexidade que a modalidade de ensino a distância traz é o de oferecer um atendimento que reflita o porte da Instituição, promovendo estabilidade e capacidade de apresentar informações corretas e atualizadas, tendo um relacionamento ágil e completo, mantendo assim uma relação mais pessoal com esse aluno, isto é, entre a Instituição e o aluno, isto é, manter a tradição do relacionamento de um aluno com a Instituição que ele escolheu para estudar.

Essa relação com o aluno nem sempre é eficaz, mas, por exemplo, não se tem como realizar políticas de melhoria de qualidade para com os clientes se não ouvi-los. Utilizar o *feedback* do contato com o aluno, para o suporte adequado em decisões de políticas de qualidade no EAD, assim como um radar de necessidades e desejos que os mesmos os têm.

Por intermédio da criação e a geração de *workflows* de todos os atendimentos que exigem respostas, é possível contribuir com a melhoria de qualidade quanto a informação e comunicação da Instituição de EAD e o tão sonhado conjunto de indicadores de qualidade do EAD, porém, devido a sua grande complexidade não os trataremos a fundo nessa discussão, deixando a ser discutido em pesquisa específica.

10- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste contexto, pode-se dizer que o educando passa de agente passivo a consumidor ativo, responsável pelo processo de crescimento no qual está inserido, é livre e crítico o suficiente para escolher os meios de comunicação com os quais deseja interagir, utilizando diversas formas de expressão criativa.

Toda esta inovação tecnológica propicia formação de mentes livres e criativas, ampliando-se habilidades e competências para a interação de conceitos pré-estabelecidos com idéias inovadoras, voltadas para o desenvolvimento e crescimento humano em todas as áreas do conhecimento.

As Instituições de ensino deverão estimular esta nova transformação que buscará harmonizar o aprendizado na sala de aula virtual com o aprendizado voltado para as atividades desenvolvidas no ambiente de trabalho.

Esta é a característica de uma nova cultura educacional na qual estamos inseridos neste início de século, que caminha a passos largos para novos horizontes, onde o principal objetivo é ampliar conhecimentos e derrubar a barreira das distâncias num cenário moderno e evolutivo, onde a evolução tecnológica se faz imprescindível ao processo de qualidade de ensino-aprendizagem na modalidade de ensino a distância.

Na pesquisa que realizamos, onde ouvimos os principais agentes de interlocução no processo ensino e aprendizagem: alunos, professores tutores, constatamos a grande importância da criação das comunidades de aprendizagem para com a modalidade de ensino a distância, onde os professores tutores tanto presentes nos pólos de apoio presencial, bem como nas tutorias de sede, têm uma importância ímpar na orientação e suporte ao alunos. Ouvir aos alunos e acompanhar a evolução na relação de ensino e aprendizagem é de suma importância para a credibilidade e a evolução do EAD.

11- REFERÊNCIAS

[1] ALTENBURG, T. & MEYER-STAMER, J. **How to promote clusters: policy experiences from Latin America**. World Development, 27 (9), September 1999.

[2] ALONSO, Kátia Morosov; NEDER, Maria Lucia Cavalli; PRETI, Oreste. **Licenciatura Plena em educação básica 1ª a 4ª série do 1º grau: através da modalidade de educação a distância**. Cuiabá: Nead, UFMT, 1996.

[3] HAIR JR, JOSEPH F.; BABIN BARRY; MONEY ARTHUR H.; SAMOUEL PHILLIP. **Fundamentos de Métodos de Pesquisa em Administração**. 1. ed. Porto Alegre, RS, Bookman, 2005.

[4] HESSEN, Johannes. **Teoria do conhecimento**. 7. ed. Coimbra: Arménio Amado, 1987.

[5] MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg, **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

[6] NEDER, Maria Lucia Cavalli. **Formação do professor a distância: a diversidade como base conceitual**. 1999. Tese (Doutorado) – Instituto de Educação, Universidade Federal do Mato Grosso, Cuiabá, 1999.

[7] PRETI, O. **Educação a Distância: Início e Índícios de um percurso**. In:_____. (org.).

Educação a Distância: uma prática Educativa mediadora e mediatizada. Cuiabá: NEAD/IE-UFMT, 1996.

[8] PORTER, Michael E. **Clusters and the new economics of competition**. Boston (MA): Harvard Business Review, novembro-dezembro de 1998.

[9] POSSARI, L.H.V. **Comunicação e informação para a Educação a distância**. Curitiba, UFPR/NEAD, 1999.

[10] SEED, Ministério da Educação (MEC). **Regulamentação da EAD no Brasil**. Disponível em:
http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/cred_polo_ead_final.pdf.
Acesso em: 24 fev. 2008.

[11] WENGER, Etienne. **Communities of Practice: learning, meanings and identify**. Cambridge University Press, 1998.