

Comunicação e interação entre os atores responsáveis pela gestão EAD - experiência do Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas em EAD – CEFETES

05 2008

Isaura Alcina Nobre, Msc – CEFET-ES isaura@cefetes.br

Vanessa Battestin Nunes, MsC, MPS.BR– CEFET-ES vanessa@cefetes.br

Yvina Pavan Baldo, Msc – CEFET-ES - yvina@cefetes.br

Elton Siqueira Moura, Msc, MBA – CEFET-ES - elton@cefetes.br

Danielli Veiga Carneiro, Msc – CEFET-ES -danielli@cefetes.br

Categoria: C

Setor Educacional: 3

Natureza do Trabalho: C

Classe: 2

RESUMO

A Educação a distância (EAD) e as tecnologias de informação e comunicação (TICs) utilizadas para sua realização, estão sendo cada vez mais difundidas e evoluídas. Junto com elas, aumenta a quantidade de atores envolvidos no processo de ensino aprendizagem. Conseqüentemente, cresce a necessidade de maior planejamento e controle da comunicação entre estes agentes. Este texto traz um modelo de comunicação e interação entre os atores responsáveis pela gestão EAD utilizada pelo CEFETES no curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas, no projeto UAB. Este modelo tem sido continuamente melhorado com a execução do curso.

Palavras-chave: Educação a Distância; Comunicação; Interação; TICs.

1. INTRODUÇÃO

Segundo o decreto 5.622, a EAD – Educação a Distância – é uma modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação (TIC), com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

Dentre os referenciais de qualidade sugeridos pelo MEC para implantação de cursos a distância, vale destacar: Concepção de educação e

currículo no processo de ensino e aprendizagem; Sistemas de Comunicação; Equipe multidisciplinar; entre outros [1].

Percebe-se que a comunicação se apresenta como elemento chave no planejamento, execução e avaliação de todo processo ensino-aprendizagem. A atenção fica voltada para o planejamento dos atos comunicativos que engendram ações para garantir a comunicação intra-pessoal, inter-pessoal e grupal, de caráter pedagógico, técnico e administrativo que possibilitam um sistema de educação a distância funcionar [2].

Dentre os diversos tipos de comunicação existentes, damos destaque a existente entre os atores de gestão da equipe de EAD, que impactam direta e indiretamente no aprendizado do aluno, podendo levar um curso ao sucesso ou ao fracasso.

Portanto, este trabalho apresenta os atores responsáveis pela gestão EAD no CEFETES, no curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas, assim como suas atribuições e interações entre eles. Destacamos também os problemas ocorridos inicialmente e as soluções que foram dadas de forma que nos levassem a chegar a este modelo de interatividade.

2. O CURSO DE ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS DO CEFETES NO PROJETO UAB

UAB – Universidade Aberta do Brasil - é o nome dado ao projeto criado pelo Ministério da Educação, em 2005, em que instituições públicas de ensino superior podem oferecer cursos superiores a distância, com o intuito de levar ensino superior público de qualidade aos municípios brasileiros que não têm oferta ou cujos cursos ofertados não são suficientes [3].

Para participar do projeto, as instituições públicas de ensino superior apresentam propostas de cursos a distância ao MEC, individualmente ou coletivamente organizadas. Da mesma forma, as prefeituras interessadas em ter os cursos ofertados em seus municípios constroem pólos de apoio presencial para atendimento aos estudantes.

As propostas das instituições de ensino superior e das prefeituras são avaliadas por uma comissão de especialistas que analisam a viabilidade de funcionamento dos cursos nos pólos. Tendo o curso sido aprovado, qualquer cidadão que tenha concluído a educação básica, que for aprovado no processo seletivo e que atenda aos requisitos exigidos poderá estudar.

O CEFETES iniciou sua atuação em EAD no ano de 2004, em que foi elaborado o seu projeto pedagógico de ensino a distância.

Em 2005, o CEFETES submeteu o Curso Superior de Tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (CSTADS) ao primeiro edital da UAB. O curso ofertado tem carga horária de 2.540h e duração de 3 anos (6 módulos). Este curso é uma adaptação para a modalidade a distância do curso que é ofertado na modalidade presencial desde 2003 e que obteve nota máxima na avaliação do MEC (portaria nº 340, de 27 de abril de 2007).

O projeto pedagógico do CSTADS tem como objetivo contribuir para o desenvolvimento científico e tecnológico na área de sistemas de informação para atender às necessidades regionais e nacionais em termos de formação de recursos humanos com uma atitude empreendedora e criativa. Além disso, deverá permitir ao futuro profissional contribuir para o alinhamento entre a tecnologia da informação e os objetivos organizacionais.

O profissional formado pelo curso atuará nas seguintes funções: projetista de sistemas de informação, analista de sistemas, analista de negócios, gerente de área de sistemas de informação, empresário na área de sistemas de informação e consultor na área de sistemas de informação.

Na organização didático-pedagógica serão considerados como princípios: a flexibilidade, quanto ao respeito ao ritmo e condições do aluno para aprender o que se exigirá dele; a autonomia dos alunos e o auto-gerenciamento da aprendizagem; a interação como ação compartilhada em que existem trocas, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter o processo motivador da aprendizagem; a contextualização que é um recurso para tirar o aluno da condição de expectador passivo; articulação entre teoria e prática no percurso curricular; entre outros.

Em 2006, após o curso na modalidade a distância ser aceito pelo MEC, iniciou-se o processo de implantação do curso, com seleção e capacitação de todo o pessoal envolvido no curso e no primeiro módulo (coordenadores, professores, tutores, designer instrucional e pedagoga). Além disso, os professores conteudistas do primeiro módulo produziram os materiais de suas disciplinas. Neste mesmo ano foi criado o Centro de Educação a Distância do CEFETES – CEAD. O primeiro processo seletivo foi realizado com provas no dia 16/09/2007 - edital 11/2007 - visando preencher 320 vagas distribuídas em 13 municípios do estado do ES.

O ambiente virtual de aprendizagem utilizado pelo CEFETES é o Moodle, que foi integrado ao sistema acadêmico da instituição em 2007 para que tornasse possível a realização do ensino a distância.

3. COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO NA EAD

Com a ascensão do ensino a distância, a dimensão comunicacional da educação vem se destacando como ação integradora e transformadora. Freire [4] afirma que é indispensável que, para o ato comunicativo ser eficiente, haja um acordo entre os sujeitos comunicantes, de forma que a linguagem de um seja percebida dentro de um quadro significativo comum ao outro.

A EaD tem acompanhado o desenvolvimento tecnológico da comunicação desde a utilização da mídia impressa até os ambientes virtuais de aprendizagem. Neste sentido, tem-se evoluído continuamente no acesso a materiais de cursos on-line e na comunicação, tanto síncrona (em tempo-real), como assíncrona (em momentos diferentes), que pode ser estabelecida quer na perspectiva *one-to-one* (de um indivíduo para outro), *one-to-many* (de um para muitos) ou *many-to-many* (entre muitos indivíduos) [5].

Muitos trabalhos têm sido desenvolvidos focando o campo da comunicação, dentre os quais podemos citar o campo Educomunicação, do Núcleo de Comunicação e Educação da Universidade de São Paulo – NCE/USP. A educomunicação pode ser definida como um conjunto de ações cuja finalidade é integrar às práticas educativas o estudo sistemático dos sistemas de comunicação, criar e fortalecer ecossistemas comunicativos em espaços educativos e melhorar o coeficiente expressivo e comunicativo das ações educativas. Diz respeito ao planejamento, implementação e avaliação de processos, sejam relacionados ao espaço comunicativo ou da ação educativa, que fortaleçam as inter-relações pessoais, em grupo e em relações sociais mais amplas, envolvendo a arte, a expressão, a construção coletiva de

significados e a intervenção na sociedade. O campo da Educomunicação inclui não apenas o relacionamento de grupos, mas também atividades ligadas ao uso de recursos de informações no ensino-aprendizagem, bem como o contato com os meios de comunicação de massa e seu uso e manejo.[6]

Desta forma, vemos claramente que a EaD exige o pensar sobre o papel da comunicação no contexto de trabalho das equipes multifuncionais e multidisciplinares, sobre a utilização de meios de comunicação e a eficácia da comunicação entre os atores, sejam eles alunos, professores, tutores ou coordenadores. Somos levados ao campo da gestão da comunicação [7]

No ensino presencial o contato físico muitas vezes por si só minimiza ou resolve problemas de comunicação, porém na EAD qualquer falha pode ser determinante para acontecimentos de grande severidade. Por exemplo, em uma estrutura em que se façam presentes papéis como tutor presencial e tutor a distância, uma falha de comunicação entre eles pode ser determinante para que um aluno não resolva certo problema local, se sinta desmotivado e abandone o curso.

Visando evitar a ocorrência deste tipo de problemas, na implantação da EAD no CEFETES houve uma grande preocupação no planejamento e controle dos atos comunicativos, gestão da comunicação, entre tais equipes, que consideramos como os atores de gestão da EAD.

4. ATORES NA EAD E SUAS RESPONSABILIDADES

Na modalidade em EAD temos atores importantes responsáveis por, através da comunicação e interação entre os mesmos, estabelecer e gerir todo o processo de ensino-aprendizagem. Podemos destacar:

Coordenador de Pólo – Atua no Pólo Municipal. Responsável por gerenciar toda a infra-estrutura física e humana para o funcionamento eficiente do Pólo. Colabora na seleção dos tutores presenciais, na divulgação dos cursos e no acompanhamento de todo o processo seletivo (vestibular).

Durante a implantação do curso, percebemos a importância do Pólo Municipal ter um coordenador atuante, para que este fique realmente provido de todos os recursos necessários ao bom andamento do curso.

Coordenador de Curso – Atua no CEFETES. Responsável por gerenciar a implantação e execução do Curso, de acordo com o seu Projeto Político Pedagógico. Cabe ao coordenador de curso também a seleção de professores conteudistas/especialistas responsáveis pela elaboração do material didático e pela condução das disciplinas.

Outra tarefa importante está no acompanhamento da elaboração do material educacional, junto ao designer instrucional, a fim de garantir que os mesmos se inter-relacionem com os demais trabalhos produzidos, de modo a promover a interdisciplinaridade.

Além disso, cabe ao coordenador de curso definir a agenda do curso e promover reuniões periódicas com toda a equipe, bem como, aplicar os princípios da organização didática e do regulamento de ensino.

Professor Conteudista/Especialista – Atua no CEFETES. Neste primeiro momento temos selecionado professores que possam atuar como conteudista e especialista de uma determinada disciplina. A responsabilidade deste professor está em produzir o material didático de acordo com o

cronograma apresentado pelo Designer Instrucional, atendendo aos requisitos sobre direito autoral. Além disso, também é responsável por esclarecer dúvidas, acompanhar e orientar os tutores a distância no exercício de suas atividades.

Temos procurado selecionar estes professores dentro do quadro de professores do curso superior de tecnologia em Análise e Desenvolvimento de Sistemas (presencial), buscando fazer uso da expertise destes na preparação do conteúdo e ministração da disciplina.

Tutor Presencial – Atua no Pólo Municipal. Sua principal responsabilidade consiste em acompanhar o desempenho dos alunos, buscando incentivá-los a cumprir dentro dos prazos todas as atividades propostas, gerando a menor taxa de evasão possível para o curso.

Também é sua responsabilidade esclarecer dúvidas e orientar os alunos nos encontros presenciais obrigatórios no Pólo, podendo recorrer aos Tutores a Distância, prioritariamente, e/ou professores especialistas do CEFETES caso tenha dificuldade em solucionar a dúvida de algum aluno e/ou grupo de alunos.

Tutor de Laboratório - Atua no Pólo Municipal. Sua principal responsabilidade está em assessorar os alunos no cumprimento de suas atividades práticas em laboratório.

Tutor a Distância - Atua no CEFETES. Cabe ao tutor a distância realizar as funções de mediação e avaliação no processo de aprendizagem do aluno, esclarecendo as suas dúvidas quanto aos conteúdos. Para tal, este deverá estimular, motivar e orientar os alunos a desenvolverem suas atividades acadêmicas e de auto-aprendizagem.

O Tutor a Distância se compromete através de termo de compromisso assinado, a esclarecer dúvidas dos alunos em até 24h, exceto nos sábados após às 13h, domingos e feriados.

O tutor a distância deverá manter o professor especialista sempre informado sobre o nível de preparação e desenvolvimento dos alunos, além de poder recorrer a ele no caso de dificuldade em esclarecer as dúvidas enviadas.

Na Figura 1, podemos observar estes e outros atores responsáveis pela condução das disciplinas do curso.

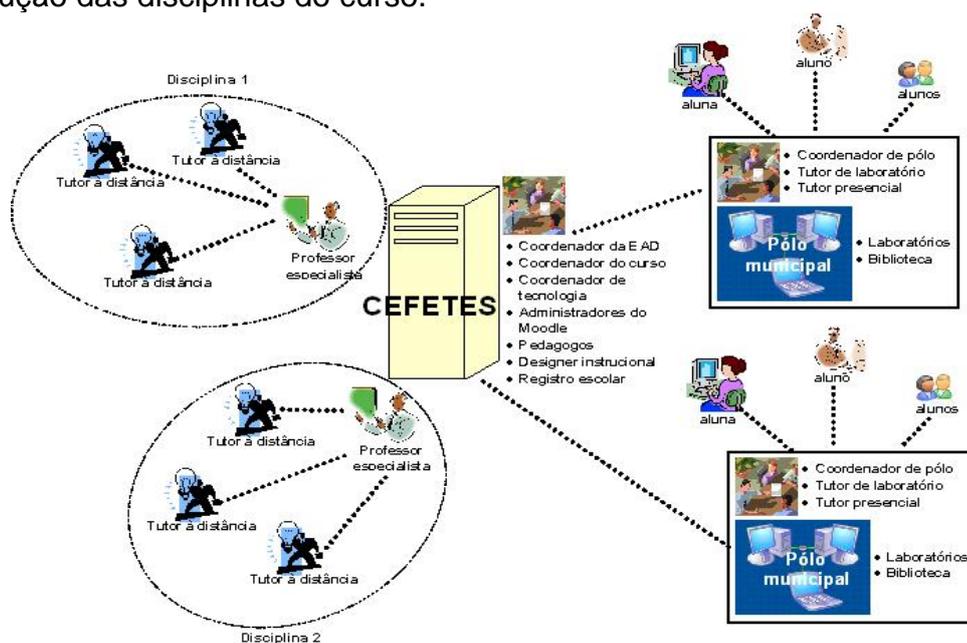


Figura 1 – Atores em curso em EAD implantado pelo CEFETES.

5. INTERAÇÕES ENTRE OS ATORES

Conforme citado na seção 4, na implantação da EAD no CEFETES houve grande preocupação com a comunicação entre os atores de gestão. O primeiro passo foi identificar e descrever tais atores, como consta na seção anterior. Em seguida, procuramos identificar as diversas interações entre os atores. Planejamos então as diversas formas de comunicação, os meios a serem utilizados e os artefatos gerados.

Com a implantação do curso, a comunicação foi estabelecida e controlada, colocando-se em ação o que foi planejado.

Interação Tutor Presencial x Coordenador de Curso

Segundo a proposta do CEFETES, o coordenador de curso é o responsável pelo gerenciamento das tutorias presenciais e do acompanhamento das disciplinas quanto à adequação ao projeto pedagógico do curso (acompanhamento do professor especialista). Sendo assim, cabe ao coordenador de curso juntamente com os professores especialistas gerenciar o trabalho de tutoria realizado pelo tutor presencial.

A interação entre coordenador de curso e tutor presencial ocorre em vários momentos e de formas diferentes.

A primeira forma a ser citada é através de reuniões presenciais para relato de problemas e soluções, assim como compartilhamento de experiências entre tutores de diversos pólos. Obviamente que apesar de ser uma solução bem efetiva ela apenas pode ser realizada esporadicamente devido a necessidade de grandes deslocamentos por parte dos tutores dos pólos.

Há ainda na forma síncrona, o meio de reuniões através de um software de comunicação. No caso do CEFETES é utilizado o skype para comunicação online. Também é utilizado esporadicamente por limitações de horários entre os envolvidos.

Uma outra maneira de interação é através de emails. Porém, um agravante aqui é o fato dos emails ficarem misturados com outros que não são de mesmo assunto, dificultando o acesso futuro e a sua utilização como histórico.

A solução adotada foi a criação no Moodle de uma sala chamada “Sala de Coordenação”. Nesta sala estão inseridos tanto o coordenador do curso, como professores especialistas, tutores presenciais e de laboratório.

Com base na atuação dos tutores na sala de coordenação através da criação de fóruns e o registro das discussões, o processo de gestão das várias disciplinas e principalmente o acompanhamento das dificuldades enfrentadas pelos tutores presenciais e a distância nos pólos, conseguem ser identificadas e sanadas a contento evitando maiores prejuízos para o aluno e garantindo a qualidade do acompanhamento do processo de ensino-aprendizagem.

Na sala de coordenação são disponibilizados além de fóruns outros recursos como arquivos para download, enquetes, questionários de avaliação, entre outros. A garantia da disponibilidade de material em um local único e a possibilidade de estabelecer troca de informações e compartilhar problemas e soluções é de grande valia como uma forma de garantir uma mesma metodologia em pólos geograficamente distribuídos. Isto garante a identidade do curso independente do município em que se situa.

Interação Professor Especialista x Tutor a Distância

Por ser o gestor do processo de aprendizagem (Gestor do conhecimento), o professor especialista é o responsável pela realização e pela qualidade da mediação do processo de aprendizagem entre tutor a distância e aluno em uma determinada disciplina. É ele quem define as atividades que serão realizadas, as avaliações, os critérios. Por outro lado, cabe ao tutor a distância ser o mediador do processo, uma vez que é ele quem interage com os alunos, corrige suas avaliações e esclarece suas dúvidas. Assim, para que o processo de aprendizagem ocorra adequadamente, o CEFETES adota uma forte interação entre professor especialista e tutor a distância.

A primeira maneira de interação é através de reuniões periódicas entre o professor especialista com os tutores a distância da sua disciplina. As reuniões podem ser presenciais ou a distância, tendo ocorrido na maioria das vezes de forma presencial aos sábados, pois os tutores a distância estão em geral localizados próximo ao CEAD/CEFETES.

É interessante também que o professor especialista possua um local de compartilhamento de idéias com seus tutores a distância. No CEFETES, o local para isso são as chamadas “Salas de Desenvolvimento”, em que há uma para cada disciplina. Numa certa sala de desenvolvimento estão o professor especialista da disciplina, os seus tutores a distância, além do designer instrucional e revisores. Esta é a sala em que o professor monta todo o conteúdo que futuramente será replicado na sala da disciplina em cada pólo. Nesta sala, os tutores ficam a par de tudo que está sendo elaborado pelo professor e assim se preparam para a disciplina. Mas sua utilização não se limita a isso. Nela os tutores trocam idéias para a correção de questões, citam problemas encontrados, compartilham experiências, entre outros. As reuniões ocorridas presencialmente também são marcadas através de enquetes na sala.

O professor especialista acompanha o andamento dos alunos nos pólos através de relatórios semanais entregues pelo tutor a distância sobre o grupo de alunos de sua responsabilidade. É possível também acompanhar o trabalho do tutor através de relatórios de acesso dos mesmos ao ambiente Moodle, uma vez que o acesso deve ser diário. O professor faz amostragens nas salas de cada tutor para verificar, por exemplo, o tempo de resposta do mesmo aos questionamentos dos alunos, a qualidade das respostas e seu grau de acerto, a forma de expressão, o português utilizado etc.

Este processo de gestão da disciplina pelo professor especialista é o que garante o bom andamento da disciplina no pólo. Tal qual no modelo presencial, onde muitas vezes o professor adequa conteúdo ou avaliação a especificidades de uma turma, a comunicação com o(s) tutor(es) a distância de um determinado pólo é que poderão garantir também a adequação do conteúdo ou a flexibilização de alguma atividade e/ou avaliação a uma turma de um pólo de modo a garantir a aprendizagem.

Interação Tutor Presencial x Tutor a Distância

No CEFETES, os tutores presenciais estão em todas as salas, de todas as disciplinas, do seu pólo. O tutor a distância está apenas na sala da sua disciplina em um determinado pólo. Assim, nesta sala de interseção, tutor a distância e tutor presencial podem interagir para tentar evitar ou solucionar os problemas que venham ocorrer. Em cada sala existe um fórum disponível

apenas aos tutores com esta finalidade. O tutor a distância pode, por exemplo, informar datas de atividades e avaliações, repassar comunicados do professor especialista, sugerir a montagem de grupos de estudos de temas mais complexos, entre outros. O tutor presencial pode informar ao tutor a distância sobre o perfil dos alunos, deficiências de aprendizagem identificadas, os alunos que não estão comparecendo ao pólo, os que têm maior dificuldade de aprendizagem, os que não se dedicam o suficiente etc.

Quanto mais trocas de informações e melhor a qualidade destas, melhor o processo de acompanhamento e orientação do aluno na disciplina específica. Isto garante a qualidade do processo de tutoria propriamente dito a ser realizado pelo tutor presencial, já que este pode obter uma visão completa do aluno quando identificada sua situação nas várias disciplinas. Desta forma o tutor presencial pode buscar alternativas para garantir a aprendizagem do aluno motivando-o e, até mesmo, buscar formar grupos de estudos entre os alunos com deficiências em determinados conteúdos.

Interação Tutor de Laboratório x Tutor Presencial x Tutor a Distância

O Tutor Presencial é o responsável pelo acompanhamento das atividades do tutor de laboratório. Como eles ficam fisicamente no mesmo pólo, a comunicação entre eles muitas vezes é presencial.

Porém, devemos lembrar que os tutores a distância não se encontram fisicamente nos pólos. Assim, a comunicação com estes também se dá através da sala da disciplina referente ao pólo. Por exemplo, um aluno pode estar com problemas na instalação de uma ferramenta necessária em certa disciplina. O tutor a distância pode instruir o tutor de laboratório quanto à instalação desta ferramenta no pólo para posterior instrução aos alunos.

O tutor de laboratório garante o apoio, garantindo assim a qualidade do curso, ao aluno a distância quanto ao uso de softwares específicos adotados como recurso didático em algumas disciplinas.

Interação Professor Especialista x Tutor Presencial x de Laboratório

Com toda a comunicação exposta acima, temos que os alunos interagem diretamente com os tutores a distância (virtualmente) e com os tutores de laboratório e presencial (presencialmente). Problemas detectados presencialmente podem ser informados pelo tutor presencial ao tutor a distância e ao coordenador do curso que, caso seja necessário, informam ao professor especialista. Este por sua vez, resolve os problemas que lhe competem e informa aos tutores a distância e ao coordenador, que enfim comunicam aos outros tutores e aos alunos.

Para que problemas de comunicação entre tutor a distância e alunos pudessem ser rapidamente tratados, como estes acabam sendo identificados primeiramente pelos tutores presenciais, estabeleceu-se uma comunicação direta entre professor especialista e tutor presencial, garantindo assim a aprendizagem do aluno.

Para que o tutor de laboratório também pudesse ser melhor orientado quanto a instalação e uso de softwares específicos e até mesmo o estudo destas ferramentas, vimos a importância também da interação entre o professor especialista e o tutor de laboratório antes mesmo do início da disciplina.

6. DESAFIOS VENCIDOS NO MODELO DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO ADOTADO

No decorrer das primeiras disciplinas do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas na EAD pudemos detectar alguns problemas na proposta apresentada inicialmente.

Antes dos tutores a distância terem acesso à sala de desenvolvimento, eles interagiam muito com os tutores presencial e de laboratório e com o professor especialista, mas acabavam interagindo pouco entre eles mesmos. Assim, quase não havia troca de experiências entre os tutores a distância, o que foi solucionado com a inclusão dos mesmos na sala de desenvolvimento das disciplinas e com o incentivo de sua utilização como meio de interação.

Da mesma forma, antes da criação da sala de coordenação, as interações entre os professores especialistas e coordenadores, assim como entre coordenadores e tutores presenciais, ocorria constantemente por email. Assim as informações não ficavam armazenadas no Moodle, dificultando seu acesso e utilização futuros. O problema foi contornado através da criação da sala de coordenação.

Outro problema detectado é que em um estágio inicial os tutores presenciais e de laboratório interagiam apenas com tutores a distância e coordenadores de pólo e do curso. Com a experiência vimos que havia um intervalo temporal entre detecção de problemas e sua comunicação e solução que prejudicavam o andamento normal das disciplinas e acabavam desmotivando os alunos e gerando outros problemas. Assim, vimos a necessidade de interação também com o professor especialista, para que os problemas fossem resolvidos mais rapidamente.

Alguns outros problemas foram ainda detectados no primeiro encontro entre coordenadores de pólo e tutores presenciais para levantamento de dificuldades e encaminhamentos para solução rápida de problemas. Por exemplo, alguns problemas que eram informados pelo tutor presencial ao tutor a distância simplesmente não eram encaminhados ao professor especialista, até mesmo porque alguns diziam respeito a falha na atuação do tutor a distância.

Como pudemos ver, estes problemas foram resolvidos e chegamos ao modelo de interação descrito na seção anterior.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ainda estamos em fase de implantação do curso de Análise e Desenvolvimento de Sistemas em EAD, teremos no próximo semestre o segundo período entrando em execução. Com base na avaliação do primeiro período observamos que um bom modelo de comunicação e interação se torna estratégico para a gestão das equipes envolvidas na EAD, sem o qual é impossível alcançar resultados promissores na implantação da EAD.

Como próximas ações, pretende-se ter um calendário com momentos presenciais para avaliação parcial e final de cada período envolvendo coordenadores de Pólo, tutores presenciais e professores especialistas. Pretendemos também estabelecer reuniões para troca de experiências entre os professores especialistas, buscando melhorar ainda mais a interação com os tutores a distância e a mediação do processo de ensino-aprendizagem, nosso

principal objetivo.

Percebemos também a necessidade de automatizar alguns relatórios de acompanhamento para que estes estejam online e vinculados ao ambiente moodle. Da mesma forma, fica clara a urgência em termos um sistema de gestão para EAD, capaz de emitir diversos relatórios estatísticos quanto ao aproveitamento de alunos e desempenho de tutores, além da gestão pura e simples de pessoal, controle automatizado do vínculo dos diversos atores presentes no processo.

REFERÊNCIAS

- [1] MEC - Secretaria de Educação a Distância, **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Brasília: 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acessado em 04 de maio de 2008.
- [2] SARTORI, Ademilde S. **Inter-relações entre comunicação e educação: a educomunicação e a gestão dos fluxos comunicacionais na educação a distância**. In: 12º Congresso Internacional de Educação a Distância “Educação a Distância e a Integração das Américas”. 18 a 22 de setembro de 2005, Florianópolis – SC.
- [3] UAB – Universidade Aberta do Brasil. **O que é UAB**. Disponível em: <http://uab.mec.gov.br/conteudo.php?co_pagina=20&tipo_pagina=1>._ Acessado em 04 de maio de 2008.
- [4] FREIRE, Paulo. **Pedagogia da Autonomia: Saberes necessários à prática educativa**. 31. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1996. 148p.
- [5] SARTORI, Ademilde S. **Inter-relações educação-comunicação na educação superior a distância: a gestão de processos comunicacionais**. In: 12º Congresso Internacional de Educação a Distância “Educação a Distância e a Integração das Américas”. 18 a 22 de setembro de 2005, Florianópolis – SC.
- [6] SOARES, I. 2002. **Gestão Comunicativa da Educação: Caminhos da Educomunicação**. In: Revista Comunicação e Educação. Editora Ano VII, jan/abr 2002, p. 16 a 25.
- [7] SARTORI, Ademilde S. **Gestão da Comunicação: Relações entre Educação e Comunicação na Educação a Distância**. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO. Porto Alegre. Anais. São Paulo: Intercom, 2004.