

PROGRAMAS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: CONSIDERAÇÕES A RESPEITO DA GESTÃO DE CURSOS EM EaD

Maringá – PR – Maio 2012

Camilla Barreto Rodrigues Cochia – CESUMAR – camilla.cochia@ead.cesumar.br

José Renato de Paula Lamberti – CESUMAR – jose.lamberti@cesumar.br

Gislene Miotto Catolino Raymundo – CESUMAR – gismiotto@cesumar.br

Márcia Maria Previato de Souza – CESUMAR – marciapreviato@cesumar.br

Willian Victor Kendrik de Matos Silva – CESUMAR – willian@cesumar.br

Categoria: Gerenciamento e Logística

Setor Educacional: Educação Universitária

Classificação das Áreas de Pesquisa em EaD: Teorias e Modelos/Gerenciamento e Organização/Design Instrucional

Natureza: Relatório de Pesquisa

Classe: Investigação Científica

RESUMO

Este artigo trata de uma discussão teórica a respeito da gestão de cursos na modalidade a distância. Faz-se relevante na medida em que, embora seja uma modalidade em crescimento no nosso país, ainda sofre muitos preconceitos e questionamentos, principalmente daqueles que consideram o ensino presencial como o único capaz de promover uma aprendizagem de qualidade, já que professores e alunos se encontram no mesmo local e momento, havendo contato e interação diretos e pessoais. Nota-se, porém, que a qualidade do processo de ensino e aprendizagem é reflexo, em grande parte, do modelo de gestão adotado, que assume importância fundamental para aquelas instituições que implementaram ou pretendem implementar esta modalidade de ensino.

Palavras-Chave: Educação a distância. Gestão. Qualidade de ensino.

1- Introdução

O presente artigo foi desenvolvido a partir da percepção das mudanças que vêm ocorrendo atualmente e que têm influenciado o desenvolvimento e o crescimento das Instituições de Ensino Superior (IES), com destaque especial para a tecnologia da informação. O conhecimento e a capacidade de aprendizado ao longo da vida são considerados hoje como condição para o desenvolvimento humano. Assim, tem-se discutido no âmbito acadêmico e político sobre a necessidade de acesso à educação.

A expansão do número de instituições que oferecem cursos na modalidade a distância gera um aumento de competitividade, e a qualidade dos cursos aponta como um diferencial a ser considerado. Assim, o que se deve buscar é a qualidade do serviço educacional, de maneira que estudos sistemáticos e análise de metodologias e tecnologias em EaD são necessários para aprimorar o conhecimento a respeito de uma modalidade de educação que pode ter muito a contribuir para a melhoria da educação como um todo. No entanto, um projeto de EaD requer “planejamento cuidadoso, equipes multidisciplinares e comprometimento institucional para que possa gerar cursos e programas que atendam às expectativas e necessidades dos alunos e que sejam factíveis para as organizações que os promovem” [1].

Desse modo, é importante que a gestão de programas de educação a distância (EaD) seja concebida em uma perspectiva sistêmica, para que todas as atividades que fazem parte deste processo possam ser compreendidas dentro de um conjunto de variáveis dinâmicas e interdependentes.

O objetivo geral do artigo consiste em evidenciar, por meio de pesquisa bibliográfica, as políticas públicas que levaram ao crescimento de instituições que oferecem ensino na modalidade a distância e os desafios encontrados, em termos de gestão, bem como questões administrativas e suporte técnico que viabilizam esta modalidade de educação.

Este artigo, para tanto, está dividido em três partes. Após a introdução encontram-se informações a respeito da regulamentação da EaD no Brasil, para que o leitor se insira no contexto da discussão proposta. Na terceira parte

são apresentados aspectos principais sobre a gestão de cursos em EaD, seguida das considerações finais.

2- Políticas Públicas e a Regulamentação da Educação a Distância no Brasil

Não se pode ignorar as mudanças pelas quais estamos passando no mundo. O conhecimento e a capacidade – bem como a possibilidade – de aprendizado ao longo da vida são considerados hoje como condição para o desenvolvimento humano. Assim, tem-se discutido no âmbito acadêmico e político sobre a necessidade de acesso à educação.

Deve-se considerar que, no Brasil, um país de vasta extensão e tantas peculiaridades geográficas, aliadas ao número de pessoas que necessitam dar continuidade à sua formação para atender as necessidades do mercado, somam-se as deficiências de infraestrutura física, viabilizando a busca de alternativas de ensino. Nesse contexto, muitas universidades já têm deixado de lado o preconceito que envolve a questão do ensino a distância e se dedicado a discutir, analisar possibilidades, criticar, qualificar pessoas, pesquisar e implantar cursos nessa modalidade.

Visando a promoção do ensino para todos, vale destacar que a Universidade Aberta do Brasil (UAB) é um projeto criado pelo MEC em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação, para a articulação e integração de um sistema nacional de educação superior, formado por instituições públicas de ensino superior, que tem como responsabilidade levar o ensino superior público de qualidade aos municípios brasileiros que não têm oferta ou cujos cursos ofertados não são suficientes para atender a demanda^[2]. No entanto, o Brasil ainda apresenta grande desequilíbrio de acesso dos jovens ao ensino superior, quando comparado a outros países, até mesmo os latino-americanos.

Observa-se hoje algumas iniciativas de cursos de extensão, pós-graduação, atualização e graduação na modalidade a distância ou semipresencial, mas a demanda está longe de ser atendida. Apesar de terem existido no passado algumas experiências, o cenário tecnológico nos leva a acreditar na possibilidade de atender de forma adequada uma sociedade ávida

a adentrar no mundo do conhecimento, exigência do momento histórico vivido pelo mundo globalizado. Vive-se um momento de geração de conhecimento acelerado e de rápida e constante evolução nos meios de comunicação, exigindo de cada um estar em contínuo processo de capacitação. O ensino a distância pode colaborar, assim, para a democratização do conhecimento:

No processo de universalização e de democratização do ensino especialmente no Brasil, onde os déficits educativos e as desigualdades regionais são tão elevados, os desafios educacionais existentes podem ter na educação a distância um meio auxiliar de indiscutível eficácia^[3].

Porém, a modalidade a distância, quando adotada no ensino superior, prescinde de políticas educacionais que respeitem as suas especificidades, o que nem sempre ocorre. A corrida das Instituições de Ensino Superior (IEs) para participarem do processo de implantação desta modalidade de ensino tem provocado mudanças estruturais, que vão desde a adoção à rejeição. Assim, o desafio que se apresenta para o ensino superior consiste em tentar viabilizá-la mediante projetos pedagógicos que possibilitem uma educação de qualidade para todos.

É possível perceber que a educação a distância é considerada atualmente como uma das alternativas para atender as diferentes necessidades de formação superior e de educação continuada. Nessa perspectiva, Belloni^[4] afirma que:

a educação aberta e a distância aparecem cada vez mais, no contexto das sociedades contemporâneas, como uma modalidade de educação extremamente adequada e desejável para atender às novas demandas educacionais decorrentes das mudanças na nova ordem econômica mundial.

Desse modo, pode-se inferir que a EaD tende a se tornar um elemento regular do sistema educacional, necessário para atender as demandas de grupos específicos e assumir funções de crescente importância.

3- Concepção, Implementação e Gestão de Cursos na Modalidade a Distância

A educação a distância depende^[5], para o seu êxito, de programas e sistemas bem definidos, de recursos humanos capacitados, material didático

adequado, e, principalmente, de meios apropriados para a transmissão dos ensinamentos desde o centro de produção até o aluno, de modo que devem existir instrumentos de apoio para orientação dos estudantes através de polos regionais. Nesse sentido, um ponto importante e que merece destaque é a necessidade da junção dos esforços dos profissionais da área de educação com os da comunicação. Além disso, é importante destacar que, como elemento que antecede a implantação de um programa de EaD nas instituições de ensino, deve-se realizar o diagnóstico das necessidades da região onde estará inserido.

Um sistema de educação a distância é semelhante ao que se denomina de escola virtual, pois, apesar de não possuir salas de aula físicas obrigatoriamente, apresenta componentes de uma escola convencional e não dispensa a maioria dos recursos humanos nela encontrados^[6]. Nessa perspectiva, Rodrigues e Barcia^[1], destacam que os cursos oferecidos por meio de Educação a Distância partilham com os cursos presenciais os seguintes componentes: (i) apresentação do conteúdo, (ii) interação com professores, alunos e suporte, (iii) aplicações práticas e (iv) avaliação.

De acordo com Santos e Rodrigues^[6], os principais componentes de um sistema de EaD são: aluno, professor, facilitador, monitor, suporte técnico, suporte administrativo, administradores, conteúdo didático, sistema de suporte ao material didático, sistema de gerenciamento de aprendizagem e mídia. O aluno, dizem os autores, é o elemento principal no processo de aprendizagem, tendo como função principal aprender, de modo que suprir as suas necessidades é a meta central dos programas de educação a distância. O professor, por sua vez, tem como responsabilidade selecionar o conteúdo do curso, compreender as necessidades do estudante e avaliar a aprendizagem, usando pouco ou nenhum contato face-a-face. O professor deve atuar como um facilitador e provedor do conteúdo, dominando o uso das mídias adotadas sem perder o foco no ensino.

Enquanto o professor é ator obrigatório nesse sistema de ensino, o facilitador nem sempre está presente. O facilitador tem como função auxiliar o professor distante, servindo como seus olhos e ouvidos locais, podendo ser o coordenador da sala de videoconferência que recebe a aula de um professor, por exemplo. Já o monitor, ao contrário do facilitador, desempenha suas

funções próximo ao professor, devendo ter conhecimento do conteúdo. Sua função é equivalente a de um professor assistente no ensino presencial, que interage e responde dúvidas dos alunos e oferece *feedback* rapidamente.

O pessoal responsável por todos os aspectos técnicos relacionados ao sistema de EaD é chamado suporte técnico. Cabe a ele (i) a operação e manutenção dos equipamentos, (ii) a configuração de *software* e monitoração dos canais de comunicação, (iii) a criação de material didático, incluindo programação, projeto visual, aspectos pedagógicos, e, ainda (iv) o apoio aos estudantes na resolução de problemas relacionados ao acesso ao sistema e seu uso. O suporte administrativo é responsável pelo gerenciamento do curso, incluindo controle de matrículas, distribuição do material, compra de livros didáticos, processamento de notas, gestão de pessoal. Na perspectiva de Bittencourt^[7]

a qualidade e a quantidade de interação na educação a distância tendem a variar conforme a capacidade dos meios tecnológicos em proporcionar um determinado grau de comunicação entre os participantes. Por esta razão, o suporte técnico vai influenciar não só o conteúdo como também a forma na qual se configura cada modalidade da educação a distância.

Aos administradores cabe manter foco acadêmico em suas atividades, incluindo decisões a respeito de equipamentos, formatos, contratação de pessoal, políticas, prioridades, cursos. O conteúdo didático é a referência de informação para o estudante, podendo ser disponibilizado sob as mais diversas formas e que, em muitos casos, é disponibilizado pelo sistema de suporte ao material didático, que, além disso, realiza a conversão de arquivos para o formato do sistema, presta auxílio à edição do conteúdo, entre outras funções.

O sistema de gerenciamento de aprendizagem^[6] é composto por módulos responsáveis por controlar o acesso ao curso, gerenciar matrículas, registrar o acesso dos alunos ao material do curso, suporte à comunicação, registrar a frequência dos alunos, registrar o acesso ao conteúdo didático e mediar a interação instrutor-aluno e aluno-aluno. Finalmente, a mídia é o meio de comunicação por meio do qual são trocadas informações entre o professor e os alunos e entre os próprios alunos. Além disso, é a principal forma de obtenção do material didático, podendo ser a internet, vídeo ou teleconferência, correio, televisão, rádio, entre outros.

Segundo Santos e Rodrigues ^[6], aos criadores e gestores de cursos na modalidade a distância cabe compreender que o processo de elaboração e implementação de um curso de EaD precisa ser totalmente integrado. A demanda dos alunos leva à definição do conteúdo. A forma, por sua vez, deve ser decidida pela abordagem pedagógica que será dada ao curso, que servirá de base tanto teórica quanto didática para a produção dos materiais, a seleção dos meios de informação e comunicação, além do acompanhamento e avaliação dos alunos e seleção e treinamento de pessoal – professores, tutores, entre outros. Sendo assim, a educação a distância deve ser planejada para atender às necessidades de conteúdo como também às possibilidades técnicas de cada usuário.

Nesse sentido, Bittencourt^[7] propõe uma metodologia para construir um curso de EaD, que envolve uma seqüência de etapas, desde o primeiro contato com o cliente até a certificação dos alunos: (i) planejamento, (ii) *design*, (iii) produção e (iv) serviços.

Segundo o *Institute for Distance Education* (IDE) ^[11], independente do modelo de curso adotado, o estágio de planejamento de cursos em Educação a Distância deve considerar: (i) suporte logístico, (ii) suporte aos alunos, (iii) suporte aos professores, (iv) avaliação do processo, e (v) laboratório. O suporte logístico compreende a distribuição de materiais na quantidade e no tempo certos, uma estrutura de avaliação de aprendizagem que garanta a segurança dos testes, bem como o ressarcimento aos professores e à equipe de suporte dos custos que venham a ter com comunicação ou deslocamento para o atendimento dos alunos.

O suporte aos alunos envolve questões como orientação acadêmica, atendimento individualizado – se houver necessidade –, e acesso à bibliotecas, laboratórios e equipamentos de informática. O suporte aos professores, por sua vez, compreende o treinamento para uso da tecnologia – que muitas vezes é pouco conhecida e/ou dominada pelos profissionais da educação – e para compreensão da metodologia do curso. Além disso, consiste em prover reconhecimento financeiro e/ou acadêmico em trabalho de EaD, assessoria de especialistas na produção de materiais e acesso às ferramentas apropriadas e, finalmente, a seleção e contratação de bons professores.

A avaliação do processo compreende a avaliação adequada dos professores que fazem parte do projeto e a avaliação – pelos alunos e professores – da estrutura de suporte técnico e administrativo do curso, com a preocupação de que haja distinção entre o desempenho do professor e dos demais sistemas de suporte. Quanto ao laboratório, o IDE destaca a necessidade e importância de encontros presenciais intensivos em locais com equipamento adequado. Bittencourt^[7] complementa que esta etapa tem como objetivo identificar as principais necessidades do cliente e o perfil dos alunos, além das mídias possíveis de serem usadas para atendê-los adequadamente.

A etapa do *design* tem como objetivo selecionar dentre os princípios pedagógicos aqueles que mais se adequam ao público-alvo e às mídias que serão utilizadas. Deve-se considerar que, para poder aproveitar o potencial das novas tecnologias de comunicação e promover uma mudança efetiva no sistema de ensino, é necessário reorganizar a educação em um sistema baseado no uso da tecnologia. É importante contar com o trabalho de uma equipe multidisciplinar, com profissionais como (i) programadores e *designers* gráficos e (ii) pedagogos e professores, uma vez que nesta fase deve-se escolher as ferramentas, os serviços e recursos; definir a equipe de trabalho, o modelo para formatação das disciplinas, as formas de avaliação das disciplinas e do curso e o *layout*, ou seja, a apresentação do curso, dando sua identidade.

Já na etapa de produção o objetivo é produzir o material e as ferramentas necessárias para a execução do curso. O resultado desta fase é o curso formatado e o sistema de organização elaborado. Finalmente, a etapa de serviços tem como entrada os indicadores de desempenho definidos no planejamento. Os serviços contemplam atividades como:

A distribuição e a publicação de materiais educativos; a manutenção e a administração do site; o acompanhamento, orientação, aconselhamento e tutoria aos alunos; a coordenação pedagógica; a logística dos encontros presenciais (coordenação, local, recursos, traslados, alimentação, hospedagem); a consultoria técnica, a execução dos relatórios de avaliação e as sugestões de melhoria^[7].

Nesse sentido, entende-se que ao planejar um curso na modalidade a distância, é fundamental estudar criteriosamente as tecnologias de suporte que serão adotadas e outra série de características fundamentais, relevantes tanto para o aluno quanto para a IES que vai oferecer o curso, tendo em vista o seu

bom funcionamento e o atendimento das necessidades dos acadêmicos – ensino de qualidade.

Nesse contexto, o gestor da educação assume função administrativa que envolve as tarefas de planejamento, organização, direção e controle das atividades pedagógicas. Na EAD, embora tenha características peculiares, o gestor deve exercer as mesmas funções administrativas de um curso na modalidade presencial, que devem estar estabelecidas no Projeto Pedagógico do curso.

Observa-se que os sistemas de EaD são complexos e exigem uma gestão eficiente para que os resultados educacionais sejam alcançados. Uma vez definidos os objetivos educacionais, o desenho instrucional, as etapas e atividades, os mecanismos de apoio à aprendizagem, as tecnologias a serem adotadas, os critérios de avaliação, os procedimentos formais acadêmicos e o funcionamento do sistema como um todo, é fundamental que sejam estabelecidas as estratégias e os mecanismos pelos quais será assegurada a qualidade do processo de ensino-aprendizagem. Assim, a gestão é fator chave para garantir a qualidade e o sucesso de programas e cursos na modalidade a distância.

Considerações Finais

Normalmente as IES iniciam seus programas de EaD sem uma ideia clara ou completa de todos os desafios ou de todas as demandas a serem atendidas. No entanto, a Educação a Distância pressiona por uma abordagem profissional de gestão, que pressupõe, além de infraestrutura tecnológica, um planejamento adequado para atender a demanda dos alunos, da comunidade, dos docentes e da equipe técnico-pedagógica. Assim, devem ser definidos critérios claros de planejamento e gestão, bem como instrumentos para acompanhar e coordenar cada etapa do trabalho. Entende-se que o sucesso da modalidade a distância é possível quando a IES prioriza investimentos visando a qualidade, o que, entre outros fatores, significa (i) possuir um modelo pedagógico de qualidade, (ii) adotar uma plataforma de ensino eficiente e adequada às necessidades dos alunos, aliada ao treinamento de pessoal para dar suporte aos mesmos, e (iii) possuir infra-estrutura na IES e nos pólos.

Espera-se que a contribuição deste estudo ocorra ao proporcionar, aos atores envolvidos com cursos na modalidade a distância, a possibilidade de refletir a respeito do encaminhamento de suas atividades, considerando, entre outros fatores, os aspectos relacionados à gestão indicados pelos estudiosos da educação.

Finalmente, destaca-se uma sugestão para estudo futuro, no sentido de avaliar os procedimentos e as ferramentas adotadas na gestão de cursos que são oferecidos na modalidade a distância, em todo o país, contribuindo como experiência para o desenvolvimento e a implementação de projetos e modelos de gestão que priorizem a qualidade do processo de ensino e aprendizagem.

Referências

[1] RODRIGUES, Rosangela S.; BARCIA, Ricardo M. **Modelos de Educação a Distância**. Disponível em: <<http://www.nead.ufmt.br>> Acesso em: 06 jul. 2007, p. 11.

[2] MOTA, Ronaldo. **Universidade Aberta do Brasil**. Disponível em: <http://www.abraead.com.br/artigos_ronaldo.html> Acesso em: 09 jul. 2007.

[3] BRASIL. **Lei 10.172**, de 9 de janeiro de 2001. Aprova o Plano Nacional de Educação e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, DF, 10 jan. 2001. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10172.htm> Acesso em: 09 jul. 2007.

[4] BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. 3 ed. Campinas: Autores Associados, 2003. p. 4.

[5] ARAUJO, Suely Trevisan; MALTEZ, Maria Gil Lopes. Educação a Distância: retrospectiva histórica. In: PALMA FILHO, João Cardoso (Org.). **Revista Nexos: estudos em comunicação e educação**. São Paulo: Ed. Anhembi Morumbi, ano IV, n. 7, 2000.

[6] SANTOS, Eduardo Toledo; RODRIGUES, Marcos. **Educação a distância: conceitos, tecnologias, constatações, presunções e recomendações**. São Paulo: EPUSP, 1999.

[7] BITTENCOURT, Dênia Falcão de. **A construção de um modelo de curso “latu sensu” via internet** – A experiência com o curso de especialização para gestores de Instituições de Ensino Técnico UFSC/SENAI. Florianópolis, 1999. Dissertação (Mestrado em Mídia e Conhecimento) – Programa de Pós Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. p. 50.