

GESTÃO DO CURSO ATRAVÉS DE TECNOLOGIAS: UMA AVALIAÇÃO DOS ALUNOS DE TECNOLOGIA EM GESTÃO DO CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VÁRZEA GRANDE

COURSE MANAGEMENT THROUGH TECHNOLOGIES: AN EVALUATION OF TECHNOLOGY AND MANAGEMENT STUDENTS AT CENTRO UNIVERSITÁRIO DE VÁRZEA GRANDE

Mikael Matos Maia - UNIVAG; Alessandro Augusto Lopes Santana Da Silva - UNIVAG; Carmen Lúcia Toniazzo – UNIVAG; Simone Moura Capelasso – UNIVAG; Geandra Maria Borges Coutinho - UNIVAG.

mikael@harmoniaeditora.com.br, alessandrosantana@univag.edu.br, carmen.lucia@univag.edu.br, simone.capelasso@univag.edu.br, geandra@univag.edu.br

Resumo. Este texto investiga o papel das tecnologias na gestão acadêmica, com foco especial na coordenação, como um fator crucial para a qualidade dos cursos digitais de tecnologia em gestão. A pesquisa objetiva coletar e analisar as opiniões de alunos matriculados em cursos digitais de gestão, visando identificar percepções sobre a eficácia das práticas de coordenação. O trabalho destaca a importância de estratégias de gestão que assegurem a entrega de prática de alta qualidade e o suporte adequado aos alunos, elementos essenciais para a satisfação e o sucesso acadêmico. Espera-se que os resultados parciais obtidos revelem áreas de melhoria e fortaleza nas práticas atuais de coordenação. A metodologia utilizada compreende questionários qualitativos para obter dados dos alunos, além de pesquisa bibliográfica com artigos relacionados para embasar o estudo.

Palavras-chave: Educação a distância; Curso superior em tecnologia; gestão de curso.

Abstract. This text investigates the role of technologies in academic management, with a special focus on coordination as a crucial factor for the quality of digital technology management courses. The research aims to collect and analyze the opinions of students enrolled in digital management courses to identify perceptions about the effectiveness of coordination practices. The work highlights the importance of management strategies that ensure the delivery of high-quality practice and adequate student support, essential elements for student satisfaction and academic success. It is expected that the partial results obtained will reveal areas for improvement and strengths in current coordination practices. The methodology used includes qualitative questionnaires to gather data from students, along with a bibliographic review of related articles to support the study.

Keywords: Distance education; technology; academic management.

1 Introdução

A avaliação da educação superior no Brasil é realizada a partir de dois modelos principais: a regulação externa e a autoavaliação institucional. O primeiro modelo se volta a regulação, controle e ranqueamento das instituições de ensino. O segundo promove a autoavaliação, centrada em melhorias internas com princípios de participação democrática.

Desde 1983, várias iniciativas e projeto foram propostas para garantir a qualidade da educação superior, como o Programa de Avaliação da Reforma Universitária (PARU) desenvolvido em 1983, no final da ditadura, e o Programa de Avaliação Institucional das Universidades Brasileiras (PAIUB), que incorporou ideias do PARU quando foi criado em 1993. Em 2004, o Sistema Nacional de

Avaliação da Educação Superior (SINAES) foi instituído, incluindo avaliação das instituições, cursos e desempenho dos estudantes, com componentes de autoavaliação e avaliação externa pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) (BANDEIRA, *et al*, 2021).

Os instrumentos do INEP para avaliar instituições e cursos consistem em critérios que incluem organização didático-pedagógica, corpo docente e instalações. Segundo Bandeira *et al* (2021), eles incluem dimensões, indicadores, conceitos e critérios de análise para uma escala de qualidade de 1 a 5. Em 2017, o INEP atualizou esses instrumentos, ajustando os critérios e criando novos indicadores para melhorar o reconhecimento de cursos.

Os resultados desses processos são utilizados para garantir a qualidade do ensino superior, ajudando a sociedade, estudantes, e as próprias instituições a fazer escolhas informadas. Deste modo, é essencial que o INEP continue revisando esses instrumentos para que atendam à diversidade e complexidade do sistema brasileiro, conforme destacado por Diniz e Goergen (2019).

Na gestão de cursos à distância, existe uma variedade de formações envolvidas. No Brasil, é comum que os coordenadores ou gestores destes cursos sejam profissionais experientes e que foram realocados a esta modalidade, tendo que se adaptar às suas singularidades. Contudo, com o crescimento da Educação à Distância (EaD), várias instituições buscam profissionais com formação na área de tecnologia da informação, com complementos na área da pedagogia, ou gestão pedagógica, como uma especialização, enquanto outras instituições procuram o equilíbrio entre o tradicional e a tecnologia. Desse modo, estas instituições mantêm o professor, agora em cargo de coordenador, prezando seus conhecimentos pedagógicos e a sua formação em consonância com o curso a gerir, mas o submetendo às capacitações na área da tecnologia, possibilitando que o mesmo tenha conhecimentos suficientes para lidar com os sistemas e plataformas implementados, como o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Entretanto, o perfil ideal de gestor acadêmico ainda está em aparente desenvolvimento, uma vez que, a Educação à Distância demonstra-se em processo de experimentação, observados nos perfis atuantes neste meio, nas suas metodologias e até mesmo na sua estrutura aparentemente solidificada. Assim, existe espaço e liberdade suficiente para que as instituições façam a sua própria busca pelo gestor ideal, a fim de ter um profissional de excelência à frente dos seus cursos e com a responsabilidade pelos seus alunos (AZEVEDO; SATHLER, 2008).

Na organização de uma instituição de ensino, os gestores detêm um papel fundamental na conquista dos objetivos educacionais estipulados. Esses profissionais, cujo título é variável, são responsáveis por funções importantes, como planejar, organizar, coordenar e avaliar. A sua importância está em liderar e apoiar a equipe no processo de melhorar a qualidade do curso, com uma atenção especial ao processo de ensino-aprendizagem. Desse modo, é necessário que haja constante diálogo entre o gestor (ou coordenador) e todos os indivíduos com quem relaciona, a fim de ajustar estratégias e comportamentos utilizados (AZEVEDO; SATHLER, 2008).

Com o crescimento da EaD no Brasil, o papel do coordenador se tornou ainda mais importante. Visto ser responsável pelos docentes e tutores do curso, esse papel requer uma gestão proativa, crítica e eficiente, com capacidade de estimular e desenvolver o desempenho não apenas dos seus docentes, como dos seus discentes, uma vez que é responsável por grande parte das obrigações didáticas, burocráticas e disciplinares (PEDROTTI; PIANEZZER, 2016).

De acordo com Perrenoud (2000), o termo “coordenação” está conectado à organização e à condução eficiente, com intuito de criar uma identidade coletiva e possibilitar o reconhecimento das competências de todos. Desse modo, é seu papel supervisionar o desenvolvimento das políticas educacionais, a organização e a avaliação do projeto pedagógico do curso de maneira cooperativa. Ainda, ele realiza constantemente formações contínuas, assumindo estudos regulares, tanto

individualmente, como em coletivo, objetivando discussões de conceitos e práticas educacionais que contribuam com a construção de estratégias efetivas (apud PEDROTTI; PIANEZZER, 2016).

Dependendo do seu propósito para a sociedade e os seus alunos, a gestão de curso pode ser compreendida de diversas formas. Pressupõe-se que o coordenador desempenhe uma gestão democrática, com decisões tomadas coletivamente, respeitando a responsabilidade e a competência de cada envolvido. Essa abordagem contraria o conceito de gestão autoritária, pois acredita-se que a qualidade de um curso vem de um trabalho participativo que está atento às considerações de todos os envolvidos. Pedrotti e Pianezzer (2016, p. 38) afirmam que “para que essa gestão participativa aconteça, faz-se necessário que os coordenadores tenham confiança na sua equipe de docentes e tutores. Confiança na proposta e trabalhos em grupos são essenciais para o sucesso do curso”.

A gestão de cursos à distância deve refletir a crescente diversidade dos discentes, que trazem consigo demandas e expectativas variadas e distintas acerca do processo educacional. Logo, isso requer do gestor uma abordagem abrangente e flexível, com o intuito de incluir diferentes formas de aprendizagem e necessidades específicas. Ademais, a inclusão de ferramentas tecnológicas deve ser realizada não apenas para melhorar a eficiência burocrática, mas também, para tornar mais rica a experiência dos alunos. É crucial que gestores desenvolvam práticas inovadoras que promovam o comprometimento dos discentes, possibilitando a criação de uma comunidade educacional ativa, colaborativa e autônoma. Além disso, essa implementação em aspectos importantes neste âmbito, como suporte administrativo, permite a personalização do apoio ao estudante, assegurando, consequentemente, que se sintam amparados e motivados durante sua jornada (PEDROTTI; PIANEZZER, 2016).

A gestão de cursos no ensino superior à distância, realiza um papel de grande importância nas experiências educacionais dos alunos da instituição, atuando diretamente em favor da sua satisfação e seu sucesso enquanto percorre a jornada acadêmica.

Este estudo apresenta os resultados parciais percebidos por meio de uma pesquisa desenvolvida com alunos dos cursos de graduação de tecnologia em gestão do Centro Universitário de Várzea Grande (UNIVAG) em regime de graduação digital. Esta pesquisa objetivou identificar e analisar os principais aspectos da gestão de cada curso a partir do uso de tecnologias e recursos digitais, e como impactam na experiência dos estudantes, tendo foco em áreas como, suporte e eficiência em atendimento.

Ao estudar as percepções dos discentes, a pesquisa buscou ofertar perspectivas de valor para que a instituição continue aperfeiçoando seus processos e práticas metodológicas, atendendo, assim, às expectativas e especificidades de sua comunidade acadêmica.

3 Metodologia

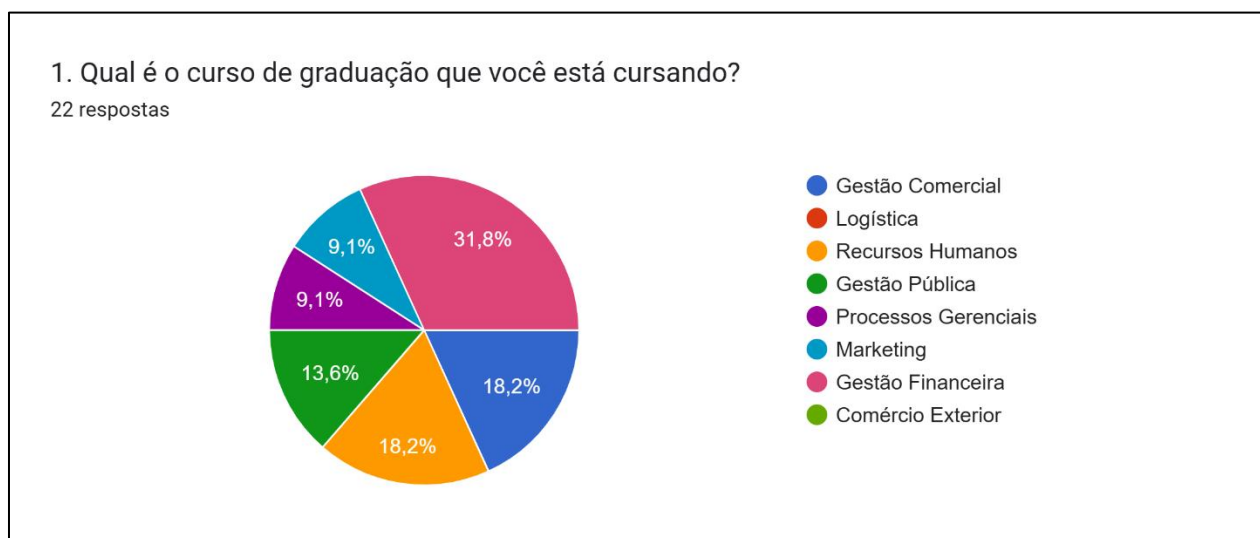
Esta pesquisa foi realizada com discentes dos cursos de tecnologia em gestão do Centro Universitário de Várzea Grande, localizado no município de Várzea Grande - MT, por meio do Formulário online da plataforma *Google Forms*. Houve um total de 22 respostas de discentes dos cursos de graduação, sendo eles: Gestão financeira (7); Gestão comercial (4); Recursos humanos (4); Gestão pública (3); Processo gerenciais (2); e Marketing (2). Os participantes foram recrutados por meio de convites distribuídos através de canais de comunicação interna da universidade, como e-mails institucionais e plataformas de ensino, solicitando a participação no formulário online da plataforma *Google Forms*.

Esta pesquisa foi desenvolvida a partir do estudo e análises de dados bibliográficos, utilizando canais como livros, artigos acadêmicos, textos digitais e demais obras úteis para a elaboração do questionário de pesquisa, mencionado anteriormente. Ademais, esta pesquisa foi realizada por meio do modelo de investigação descritiva-exploratória, combinando métodos quantitativos e qualitativos. O questionário estruturado foi aplicado, contendo 7 questões objetivas e 1 questão subjetiva, de acordo com as normas e orientações estabelecidas para obtenção dos resultados parciais apresentados.

4 Resultados

Ao todo, 22 estudantes, pertencentes a cursos de graduação de tecnologia em gestão, os mesmos responderam o questionário que foi compartilhado virtualmente. Contudo, somente estudantes de 6, dos 8 cursos da categoria confirmaram suas respostas no formulário. Logo, os cursos de Comércio exterior e Logística não foram contabilizados e considerados nas análises feitas durante este estudo, como é possível observar no quadro 1.

Quadro 1 - Distribuição das Respostas dos Alunos por Curso.



Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

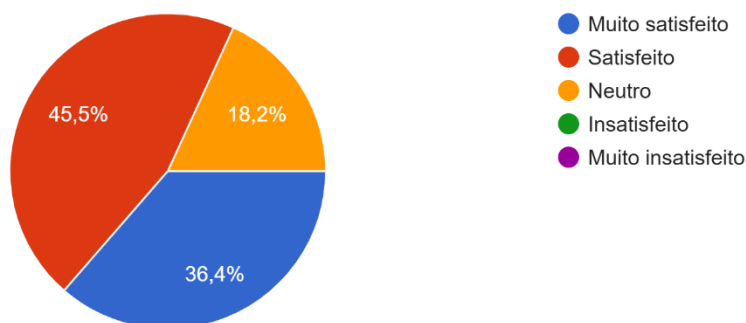
A segunda questão apresentada no formulário, com intuito de compreender o grau de satisfação dos discentes, demonstrou respostas associadas apenas a três das cinco alternativas disponibilizadas, sendo elas: Satisfeito (45,5%); muito satisfeito (36,4%); e neutro (18,2%). Assim, a falta de respostas de teor negativo, aponta uma satisfação com a gestão responsável pela sua jornada educacional.

Conforme o quadro 2:

Quadro 2 – Nível de satisfação dos alunos acerca da coordenação do seu curso.

2. Qual é o seu nível de satisfação em relação à atuação da coordenação do seu curso de graduação?

22 respostas



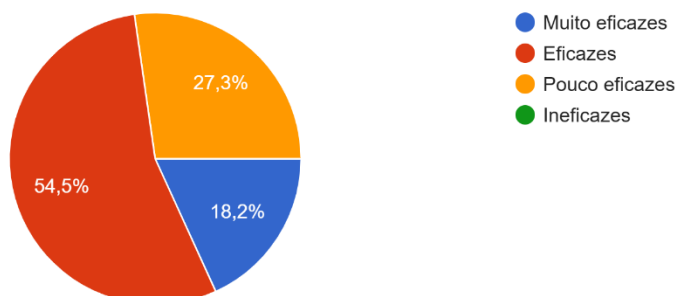
Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

Ao serem questionados sobre a eficácia de estratégias desenvolvidas em prol do seu suporte (quadro 3), uma maioria demonstrou satisfação ao considerarem as medidas muito eficazes (18,2%) e eficazes (54,5%). Por outro lado, um percentual significativo, de 18,2% afirmou que as medidas se demonstraram pouco eficazes. O que sugeriu a necessidade de estratégias abertas às especificidades de cada indivíduo, como discutido anteriormente. Machado *et al* (2021), discute a relevância do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) na EaD, pois tende a facilitar a comunicação síncrona e assíncrona. Por isso, implementar estratégias que incentivam o diálogo e a participação é crucial para o desenvolvimento de competências comunicativas e criar espaços de interação e colaboração entre gestão e discentes. Ainda, as ferramentas tecnológicas pedem habilidades também específicas e permitem estratégias diversificadas, contribuindo com a expressão e a criação comunitária do conhecimento.

Quadro 3 – Nível de satisfação dos alunos acerca das estratégias de suporte utilizadas pela coordenação.

3. Como você avalia a eficácia das estratégias de suporte ao aluno implementadas pela coordenação?

22 respostas



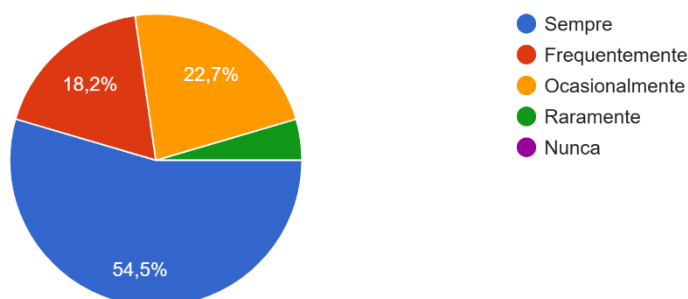
Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

Na quarta questão do questionário (quadro 4), ao serem perguntados sobre o apoio recebido da gestão em relação às demandas das atividades acadêmicas, mais de 50% dos alunos afirmaram que "sempre" recebem suporte adequado. Essas demandas são diversificadas, abrangendo aspectos de natureza burocrática, como a inscrição em disciplinas e a resolução de questões administrativas, assim como aspectos pedagógicos que englobam o acompanhamento do progresso acadêmico, a orientação em projetos pedagógicos e o suporte em metodologias de ensino. O reconhecimento desse suporte contínuo demarca a eficácia da gestão em proporcionar um ambiente que não é apenas funcional, como também acolhedor e atento às necessidades educacionais dos alunos, contribuindo significativamente para um processo educacional mais eficiente e enriquecedor.

Quadro 4 – Grau de satisfação com o suporte da coordenação em relação às atividades acadêmicas.

4. Você recebe suporte adequado e eficiente da coordenação em relação às atividades acadêmicas?

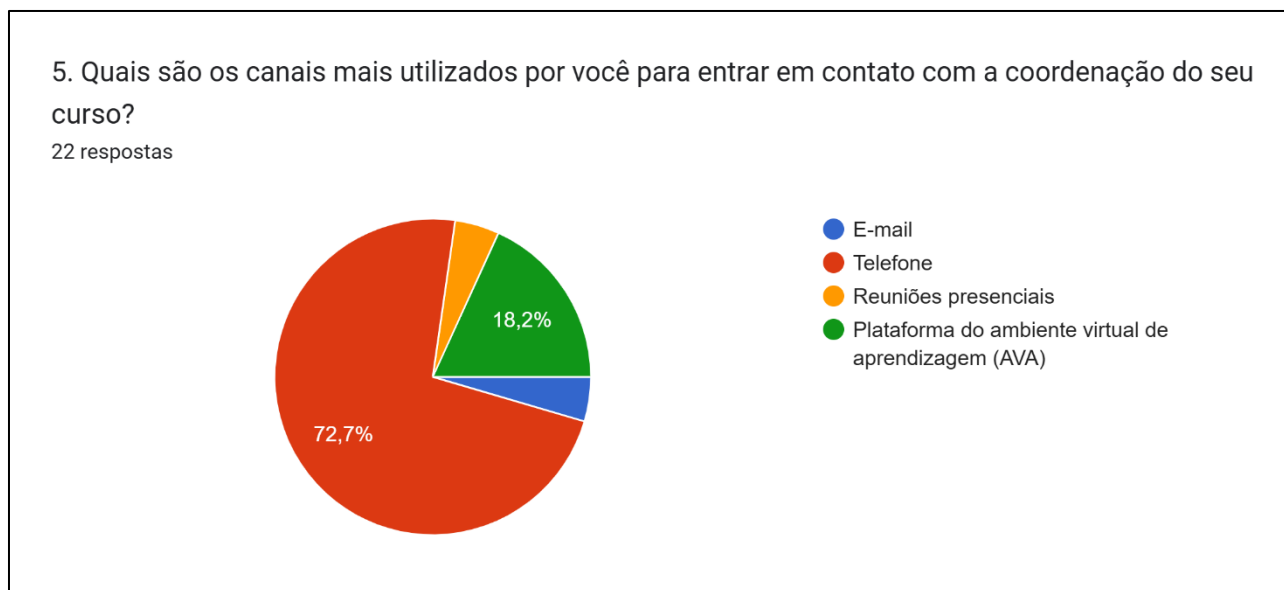
22 respostas



Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

Questionados acerca dos canais optados na busca por suporte (quadro 5), mais de 70% dos alunos afirmaram fazer uso do atendimento, via telefone, para entrar em contato com a gestão do seu curso. Essa preferência destaca a importância da telefonia como um meio de comunicação objetiva e imediata, importante para situações que requerem urgência e eficiência. Para Dias (2012), a telefonia tornou-se cada vez mais acessível e útil, permitindo comunicação urgente em lugares remotos ou em meios de transporte, como aviões e ônibus, destacando-se pela sua capacidade de transcender barreiras físicas e geográficas.

Quadro 5 – Canais de comunicação utilizados pelos alunos.



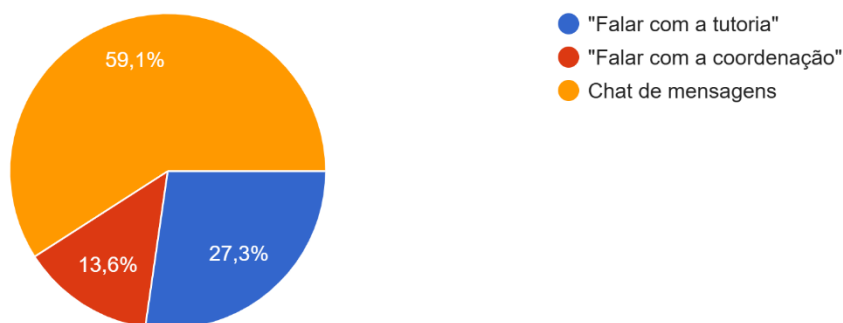
Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

A segunda opção mais votada (18,2%) foi o uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), que, conforme o quadro 6, apresenta canais de suporte integrados para que o discente contate a coordenação ou a tutoria, como via chat de mensagens, integrado às plataformas, ou os atalhos “falar com a tutoria” e “falar com a coordenação”, que os encaminham para o devido sistema de comunicação digital (e-mail). Além disso, mais de 50% das respostas demonstram a preferência dos alunos a usarem o chat integrado ao AVA, que é um dos espaços principais a serem frequentados pelos estudantes durante a sua graduação. Isso evidencia a importância das ferramentas digitais no auxílio do processo educacional, refletindo a crescente integração tecnológica na educação.

Quadro 6 – Canais de suporte utilizados pelos alunos dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

6. Quais opções de canais de suporte dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) você utiliza?

22 respostas



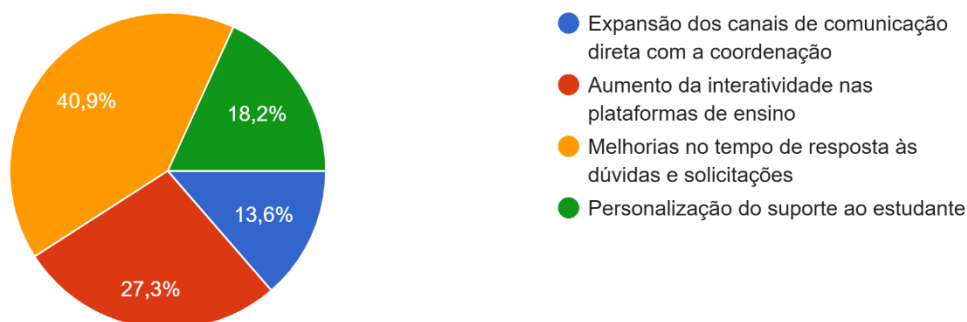
Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

Com intuito de compreender as necessidades mais urgentes dos alunos, foi questionado (quadro 7) acerca de melhorias que podem ser realizadas em prol da sua satisfação durante sua jornada educacional. Dentre as opções, nota-se que existe uma certa insatisfação no tempo de resposta dado pela coordenação (40,9%) e a interatividade nas plataformas citadas (27,3%). Contudo, é importante ressaltar que no UNIVAG existe um padrão de tempo-resposta para gestores acadêmicos, uma vez que além de atuarem no suporte dos seus alunos, eles desempenham as demais atividades administrativas e até mesmo atuam como docentes. Esse aspecto destaca o compromisso da instituição em assegurar uma estrutura organizada e competente, onde os gestores se dedicam a equilibrar suas múltiplas responsabilidades com êxito.

Quadro 6 – Alternativas para aprimoramento da gestão acadêmica e satisfação dos estudantes

7. Em sua opinião, quais melhorias poderiam ser feitas na gestão acadêmica para aumentar a satisfação dos alunos?

22 respostas



Fonte: Resultado da pesquisa (2024).

A última questão apresentada no formulário, de cunho subjetivo, deu espaço para que os alunos discutissem sugestões e opiniões acerca da gestão do seu curso de graduação. No entanto, vários dos candidatos optaram por não responder à questão não-obrigatória. Por outro lado, os alunos que responderam, em sua maioria, demonstraram gratidão à gestão de seus respectivos cursos, tecendo elogios e ressaltando pontos positivos observados.

O aluno 1 respondeu: “Quero parabenizar o coordenador [...] pela sua dedicação, e compreensão com os alunos, sendo muito atencioso e proporciona sempre um suporte para sanar nossas dificuldades e nos apoia a não desistir do curso, ele sem dúvida é o melhor coordenador, por isso a UNIVAG está de parabéns em ter os melhores docentes e coordenador principalmente”.

O aluno 2 respondeu também: “Sempre que precisei de ajuda pelo canal tutorial ou WhatsApp fui atendido prontamente e atende minhas necessidades.”

O aluno 3 expressou: “Estou muito satisfeito com a disponibilidade dos professores.”

E por fim os alunos 4 e 5, respectivamente, comentaram: “Está perfeito!”, “Só tenho a parabenizar a todos pela dedicação!”.

As respostas dadas pelos alunos demonstram que os esforços feitos tanto pela instituição, quanto pela gestão de cada curso de graduação estão entregando resultados positivos em diversos aspectos. Além disso, ambos se comprometem em atualizar e aprimorar continuamente as práticas educacionais, considerando as avaliações construtivas para garantir que as necessidades dos alunos sejam atendidas de maneira eficiente. Essa abordagem dinâmica fortalece o compromisso com a excelência acadêmica e promove um ambiente de aprendizado de qualidade e que valoriza o desenvolvimento integral do aluno.

5 Conclusão

Os resultados parciais obtidos nesta pesquisa ressaltam o êxito dos esforços realizados pela gestão dos cursos de Tecnologia em Gestão do UNIVAG em diversos aspectos acadêmicos. As concepções dos estudantes participantes indicam que, por mais que sejam necessários aprimoramentos, como o grau de interatividade nas plataformas e o tempo de respostas, há reconhecimento dos esforços e medidas tomados em prol do fornecimento de educação de qualidade.

Esse reconhecimento expressa a dedicação constante da instituição em promover um ambiente de aprendizagem que não apenas atua em favor das necessidades dos alunos, como também busca continuamente ampliar seus padrões. Com base nos dados obtidos, a gestão de cursos pode melhorar suas estratégias e métodos futuros de maneira mais competente, assegurando que os aspectos a serem aprimorados sejam abordados de forma que torne maior a satisfação e sucesso dos alunos.

Referências

AZEVEDO, Adriana Barroso; SATHLER, Luciano. Coordenação de curso em EAD: novos papéis. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE ENSINO SUPERIOR A DISTÂNCIA, 5., 2008, Gramado. Anais... Gramado: ABED, 2008. v. 1, p. 1-10.

BANDEIRA, L.; SARTORI, R.; MENEGASSI, C. H. M. Práticas de gestão do conhecimento na avaliação de cursos de graduação do INEP/MEC. Campinas, v. 26, n. 2, p. 401-423, maio 2021.

DIAS, Fernando Fontana. Grau de satisfação dos Porto Alegrenses em relação ao atendimento telefônico das operadoras de telefonia móvel. Porto Alegre, 2012. Escola de Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

DINIZ, Rosa Virgínia; GOERGEN, Pedro L. Educação Superior no Brasil: panorama da contemporaneidade. Avaliação, Campinas; Sorocaba, v. 24, n. 3, p. 573-593, 2019.

MACHADO, L. Rocha, RIBEIRO, A. C., SONEGO, A. H. S., BARVINSKI, C. A., TORREZZAN, C. A. W., SAMPAIO, D. C. F., FERREIRA, G. R. M., BEHAR, P. A., & GRANDE, T. P. F. Estratégias pedagógicas na educação a distância: Um olhar a partir de diferentes contextos. Revista Portuguesa de Educação, 34(2), 183-199, 2021. Universidade do Minho, Braga, Portugal.

PEDROTTI, Gabriela; PIANEZZER, Lucia Cristiane Moratelli. Atribuições de um coordenador de curso no ensino a distância. Revista Maiêutica, Indaial, v. 4, n. 1, p. 31-40, 2016.