

# **OS DESAFIOS DOS ALUNOS NA UTILIZAÇÃO DAS PLATAFORMAS DIGITAIS NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

*STUDENTS' CHALLENGES IN USING DIGITAL PLATFORMS  
IN DISTANCE EDUCATION*

Tiago Machanoker Moraes – Univesp – [tiago.moraes1@polo.univesp.br](mailto:tiago.moraes1@polo.univesp.br)  
Celia Maria Haas – Univesp - [celia.haas@univesp.br](mailto:celia.haas@univesp.br)

**Resumo:** Este trabalho visa identificar desafios vivenciados pelos alunos ao utilizarem as plataformas digitais na Educação a Distância. Portanto, um questionário foi encaminhado via “Google Forms” para 94 alunos matriculados, culminando em devolutiva de 22 respostas. Os resultados obtidos indicam que os alunos não têm dificuldades no acesso à plataforma. As dificuldades identificadas foram: sobrecarga de informações e gerenciamento do tempo. Quanto às facilidades, para os estudantes, os conteúdos são de fácil acesso e o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é considerado organizado e intuitivo. As melhorias sugeridas estão relacionadas à comunicação, *login* e redução do volume de informação na plataforma.

**Palavras-chaves:** educação superior a distância; ambiente virtual de aprendizagem; polo presencial; universidade virtual.

**Abstract:** This study aims to identify the main challenges faced by students when using digital platforms in Distance Education. To this end, a questionnaire was sent via “Google Forms” to 94 regularly enrolled students, resulting in 22 responses. The results obtained indicate that students have no difficulty accessing the platform. The greatest difficulties identified were information overload and difficulty in managing time. Regarding the facilities, for students, the content is easy to access, and the Virtual Learning Environment (VLE) is considered organized and intuitive. The suggested improvements are related to communication, login and reducing the volume of information on the platform.

**Keywords:** distance higher education; virtual learning environment; virtual university.

## **1 Introdução**

As Plataformas Digitais utilizadas na Educação a Distância (EaD) têm-se tornado uma realidade cada vez mais presente na educação atual. Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) e os Sistemas Eletrônicos de Informação (SEI) oferecem inúmeras oportunidades para os alunos, permitindo acesso a materiais de estudo, interação com professores e colegas e a flexibilidade de horários de estudo. No entanto, a transição da educação na modalidade presencial para a modalidade a distância pode apresentar desafios significativos aos estudantes.

Em outubro de 2021, ainda durante a Pandemia da Covid-19, assumi o cargo de Orientador de Polo da cidade de Santa Branca, cujo funcionamento teve início em 2018 e contava apenas com os cursos de Engenharia de Produção e Pedagogia. Ao assumir o cargo o polo já contava com sete cursos, dos quais seis estavam divididos em dois eixos: a) Eixo Licenciatura, com os cursos de Pedagogia, Letras e Matemática; e o Eixo Computação com os cursos de Engenharia de Computação, Ciências de Dados e Tecnologia em Informática, além do curso



de Engenharia de Produção, que atualmente está no Eixo Produção e Negócios, com a oferta dos novos cursos de Bacharelado em Administração e Tecnologia em Processos Gerenciais. Desde o início de minha atuação como orientador, alguns alunos me procuravam para tirar dúvidas e/ou perguntar sobre datas de provas ou prazos para a entrega de trabalhos e atividades, cujas informações são disponibilizadas pela universidade no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Durante estes atendimentos, alguns alunos relatavam que não entravam com frequência no AVA, justificando que encontravam dificuldades tanto para acessar quanto para utilizar a plataforma, neste caso, a *BlackBoard*.

Entre as dificuldades, os usuários reclamavam quanto ao acesso à *internet*, não somente à plataforma, ou seja, falta de habilidade tecnológica para acesso e navegação, falta de suporte técnico, falta de motivação, excesso de informações, dificuldade em gerenciar o tempo, falta de interação social e indisponibilidade de equipamentos.

As dificuldades relativas ao uso das tecnologias digitais podem impactar diretamente o desempenho acadêmico dos alunos, como lembram Pereira e Rodrigues (2021, p. 7), ao afirmarem que “os alunos precisam ter um conhecimento básico na área de informática para terem acesso ao ambiente”.

As tecnologias digitais são ferramentas que deveriam facilitar a aprendizagem e não deveriam ser obstáculos, entretanto para Pereira e Rodrigues (2021 p. 7) “dar oportunidades educacionais sem, contudo, oferecer o devido acompanhamento e seriedade com a formação dos alunos é insuficiente para alcançar os objetivos socioeducativos desejados”.

A partir das queixas ouvidas e do reconhecimento por parte dos alunos, que afirmavam desconhecimento para utilizar adequadamente os equipamentos eletrônicos, percebeu-se que saber usar os recursos eletrônicos é a habilidade que assegura a familiaridade e navegação nos ambientes virtuais de aprendizagem.

De acordo com Silva, Santos e Souza (2021, p. 3),

conforme as tecnologias avançam, em seus mais diferentes meios e campos da sociedade, muitos são aqueles que, porventura, não conseguem acompanhá-las e acabam por enfrentar dificuldades diversas como, por exemplo, falta de compreensão em relação ao uso de equipamentos, aplicativos, navegação *on-line*, dentre outros, frutos da falta de inclusão digital em tempo adequado.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) da Univesp foi preparado e programado para atender ao modelo pedagógico Institucional, que “concebe a construção e o compartilhamento de conhecimento em tempo e espaços flexíveis, por meio das redes digitais, permitindo à população a oportunidade de construir seu aprendizado em nível superior” (Univesp, 2023, p. 17). Portanto, convém reconhecer os dizeres de Silva e Paiva (2023, p. 3) ao afirmarem “que a inserção das tecnologias digitais que fazem parte do processo educacional na EaD, cujas singularidades ultrapassam a simples transposição”, além de exigirem, dos Orientadores de Polo, uma abordagem mais humanizada e de proximidade com os estudantes. No espaço do Polo são os orientadores que acolhem, ouvem e buscam resolver as dúvidas e dificuldades dos estudantes nos cursos superiores ofertados integralmente na modalidade a distância.

Neste cenário, definiram-se os objetivos no sentido de identificar os principais desafios enfrentados pelos alunos na utilização das plataformas digitais, compreender suas queixas e contribuir com as discussões acerca da melhoria da educação superior a distância, mostrando as expectativas dos alunos do Polo.

A pesquisa caracteriza-se como estudo exploratório dada a complexidade da realidade educacional, por buscar “respostas para questionamentos e dedica-se a identificar e compreender fatos/acontecimentos da educação que precisam ser explorados” conforme orientam Lösch, Rambo e Ferreira (2023, p. 3).

## 2 Fundamentação Teórica e Referências

Segundo Pereira e Rodrigues (2021), a Educação a Distância buscou atender às demandas

de uma sociedade que vivia o impacto do avanço tecnológico, e, ainda que considerada um recurso importante, exige, para o sucesso da EaD, o domínio das ferramentas dos ambientes virtuais da aprendizagem, bem como certa habilidade na utilização das tecnologias e comunicação que, por sua vez, precisam ser amigáveis e acessíveis a quem se aventura a percorrê-las.

Um aspecto a ser lembrado é o fato de que o AVA nada mais é do que “a sala de aula *on-line* [...] composto de *interfaces* ou ferramentas decisivas para a construção da interatividade e da aprendizagem” (Silva, 2003, p. 62).

O AVA agrupa interfaces síncronas e assíncronas, segundo Silva (2010). Significa dizer que os alunos podem interagir com o professor e os colegas em tempo real ou em outro momento. Os professores podem disponibilizar conteúdos e atividades, acompanhar o rendimento individual e coletivo dos alunos, além de fornecer *feedback*. Os alunos podem estudar, ter encontros virtuais, interagir com os colegas e com o professor, tomar decisões, analisar, interpretar, observar, testar hipóteses, elaborar e colaborar no tocante ao conteúdo.

A adoção do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) na educação a distância trouxe consigo inúmeras vantagens, como a flexibilidade de horários, acesso a materiais didáticos e interação com professores e colegas. Entretanto, como lembram Pereira e Rodrigues (2021, p. 1) “para o bom desempenho em um curso a distância, o aluno deve possuir conhecimentos básicos em informática, pois, a falta desta habilidade pode refletir negativamente nas competências do educando frente ao curso”.

É fundamental, também, reconhecer que os alunos enfrentam dificuldades ao utilizar essa plataforma e, como destacam Alves *et al* (2018, p. 13) o “uso dos ambientes virtuais de aprendizagem prescindem de uma boa infraestrutura tecnológica (equipamentos e internet), na medida em que uma das dificuldades apresentadas pelos alunos foi o fator conexão com a internet”. Ademais, para Costa *et al* (2021, p. 7) “a não adaptação ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e a falta de habilidade no uso das plataformas digitais” são também dificultadores de uma boa inserção na educação a distância. Portanto, vale a pena admitir que muitos alunos têm dificuldades para operar os recursos digitais, disponibilizados nos ambientes virtuais de aprendizagem e “a falta de familiaridade com essas ferramentas básicas de informática dificulta ainda mais o desenvolvimento dos alunos nos cursos a distância *online*”.

A educação a distância também impõe aos estudantes responsabilidade no gerenciamento do tempo de estudo, na definição de objetivos e cumprimento dos prazos. Essa autonomia pode ser desafiadora para muitos alunos, especialmente àqueles que estão acostumados com a estrutura mais rígida do ensino presencial, uma vez que na EAD “o aluno é sujeito ativo da sua aprendizagem, tem autonomia para definir horários de estudos e quando e como irá acessar os recursos tecnológicos disponíveis, não há a presença do professor diariamente solicitando a sua participação” (Silva; Figueiredo, 2012, p. 13).

Costa *et al* (2013, p. 8), por sua vez, indicam, ainda, que “as dificuldades sentidas pelos estudantes refletem-se ao nível da participação nas atividades propostas e na concretização das tarefas de aprendizagem”.

A partir da compreensão de que a educação a distância, apesar de ser uma modalidade que pode contribuir com a ampliação do acesso à educação superior, democratizando este nível de ensino, vem impondo atenção na qualidade dos respectivos projetos pedagógicos e nos modelos utilizados para a oferta de ensino e na escolha dos ambientes virtuais de aprendizagem. Dourado, Moraes e Siqueira (2024, p. 10) destacam que “a despeito do quadro expansionista e da financeirização da EaD, que se desenham na política educacional brasileira, predominantemente sem qualidade” há um esforço de “força contra-hegemônica no campo das experiências exitosas desenvolvidas, sobretudo por universidades públicas e comunitárias, com realce para o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), a ser aperfeiçoado e consolidado”. Neste cenário, a responsabilidade a Univesp é ampliada por se tratar de uma universidade pública e caber a ela construir um modelo EaD de qualidade.

### 3 Contexto da Pesquisa e Descrição dos Dados Coletados

Criada em 2012, a Universidade Virtual do Estado de São Paulo (Univesp) é uma instituição exclusivamente estruturada para educação a distância, mantida pelo Governo do Estado e vinculada, originalmente à Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) e atualmente à Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (SCTI), instituída em janeiro de 2023.

Entre seus principais parceiros, destacam-se as instituições Universidade de São Paulo (USP), Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho" (Unesp), Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e o Centro Paula Souza (CPS). Atualmente a Univesp está presente em 424 polos de 370 municípios do Estado e conta com 72 mil estudantes distribuídos nos cursos de graduação e pós-graduação, com a oferta de nove novos cursos, organizados em 3 Eixos: a) Eixo de Licenciaturas (Letras, Pedagogia e Matemática); b) Eixo de Computação (Bacharelado em Tecnologia da Informação, Ciência de Dados e Engenharia de Computação); e c) Eixo de Negócios e Produção (Tecnólogo em Processos Gerenciais, Bacharel em Administração e Bacharel em Engenharia de Produção). Todos os cursos são disponibilizados em Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), por meio de videoaulas, bibliotecas digitais, conteúdos pedagógicos e fóruns. Neste ambiente e modelo, a Univesp acredita garantir a interação dos estudantes com os facilitadores de aprendizagem (Univesp, 2023).

A pesquisa foi realizada no polo na cidade de Santa Branca/SP, localizado na Escola Municipal de Ensino Fundamental (EMEF) "Prof.<sup>a</sup> Francisca Rosa Gomes". O Polo conta com uma sala de informática equipada com 32 computadores com acesso à *internet* para os alunos realizarem suas provas e suas atividades, trabalhos e reuniões, caso achem necessário. Na data da pesquisa, realizada no período de agosto e setembro de 2023, o Polo possuía 118 alunos, destes, 24 alunos com a matrícula trancada e 94 com a matrícula ativa.

Trata-se, pois, de um estudo exploratório com enfoque qualitativo na medida em que visa a compreender melhor um dado fenômeno – as queixas dos estudantes – que se apresenta no contexto de um Polo. Para Lösch, Rambo e Ferreira (2023, p. 4) “esta investigação [pode] contribuir na formação e no desenvolvimento de pesquisadores” e complementam destacando que “enfocar as perspectivas, experiências e interpretações dos indivíduos envolvidos, se estabelece uma compreensão mais rica e profunda dos fenômenos sociais e educacionais”.

Para realizar a pesquisa, foi encaminhado aos 94 alunos com matrícula ativa no Polo, pelos respectivos e-mails institucionais, bem como pelo *Teams*, um questionário no “*Google Forms*”, contendo cinco perguntas fechadas e duas abertas.

### 4 Análise e Discussão dos Resultados

Do total de 94 alunos, 49 eram do sexo feminino e 45 do sexo masculino, apenas 22 fizeram a devolutiva, o que correspondeu a 23,4% do grupo, com variação etária entre 20 e 59 anos. A maior incidência ocorreu em pessoas com faixa etária entre 20 e 30 anos - vide Tabela 1 -, num total de oito pessoas ou 36,4%.

No que se refere ao sexo, das 22 pessoas que responderam ao questionário, 14 são do sexo feminino e 8 do sexo masculino, ou seja, equivalente a 63,6% e 36,4% respectivamente. Ninguém se identificou como LGBTQIAP+.

Em relação aos tipos de dispositivos utilizados para acessar a plataforma - pergunta 3 -, 8 alunos (36,4%) responderam que utilizam apenas *laptop*, quatro alunos (18,2%) fazem uso apenas do celular para acessar a plataforma, um aluno (4,5%) faz uso somente do computador, dois alunos (9,1%) utilizam três dispositivos - computador, *laptop* e celular – sete alunos (31,8%) utilizam dois dispositivos, destes, dois (9,1%) utilizam *laptop* e celular, quatro (18,2%) computador e celular e um aluno (4,5%) utiliza computador e *laptop*. Nenhum aluno respondeu que faz uso de *tablet* para acessar as plataformas.

Das 12 pessoas que fazem uso do celular, 8 (36,4%) são do sexo feminino e 4 (18,2%) do sexo masculino e, destes, 4 utilizam apenas o celular e 8 o celular e outros dispositivos.

Tenório et al (2015, p. 7) aduzem em sua pesquisa que “o ponto de acesso à internet mais

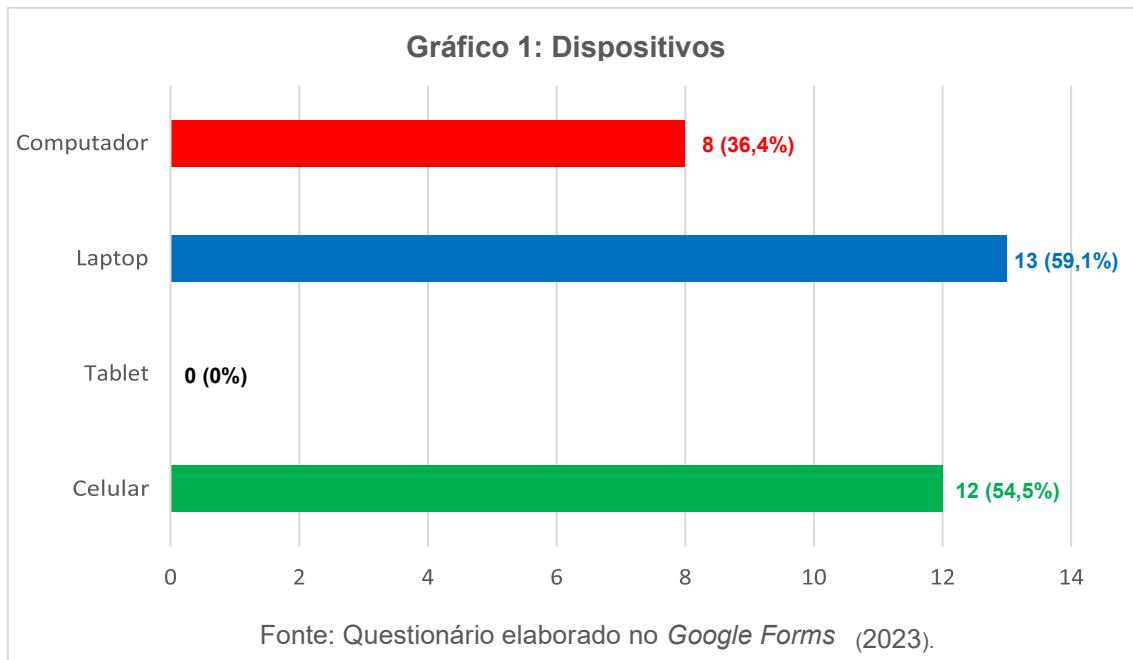
frequentemente usado era o computador de casa (32,64%), seguido do smartphone em casa (10,20%) ou fora de casa (5,10%) e do computador da instituição de trabalho (3,6%)".

Tabela 1: Faixa etária dos alunos pesquisados

Faixa Etária	Qtde pessoas	Percentual
20 a 30 anos	8	36,4%
31 a 40 anos	7	31,8%
41 a 50 anos	4	18,2%
51 a 60 anos	3	13,6%
Total	22	

Fonte: arquivo particular do autor.

O Gráfico 1 revela que o celular, neste estudo, também se coloca em segundo lugar, porém com 54,5%, dos respondentes que, em algum momento o utilizam para acesso à plataforma.



A análise das respostas foi dividida em dois eixos, com o primeiro focado nas perguntas relacionadas às dificuldades encontradas pelos alunos para acessar e utilizar a plataforma do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) e o segundo eixo ficou centrado nas perguntas relacionadas às facilidades encontradas pelos alunos em relação à plataforma.

#### 4.1 Eixo 1: dificuldades

No que diz respeito às dificuldades encontradas pelos alunos em relação à plataforma, as questões pediam respostas em uma escala de 1 a 5, na qual 1 significa "não tive dificuldade" e 5 indica "tive muita dificuldade".

Ao serem perguntados sobre o grau de dificuldade encontrado para acessar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) no momento do ingresso na instituição, obtiveram-se as respostas:

- a) Falta de acesso à *internet*: 19 alunos (86,4%) responderam na escala 1, ou seja, não tiveram dificuldades; já na escala 2, apenas um (4,5%) respondeu; na escala 3, duas pessoas responderam, o que equivale a 9,1%; ninguém respondeu para as demais escalas. A pesquisa mostrou que a *internet* não foi um problema como relatado antes pelos alunos, pois não encontraram dificuldades para acessar o AVA;
- b) Disponibilidade de equipamentos: 18 alunos (81,8%) responderam na escala 1; dois (9,1%) responderam na escala 2; e dois alunos (9,1%) restantes responderam escala 3, estes fazem uso apenas do celular. Não houve respostas nas demais escalas. A falta de equipamentos ou dispositivos também não foi uma dificuldade que os respondentes tiveram para acessar o AVA. Vale lembrar que, para Costa *et al* (2021), além da *internet*, a falta de equipamentos também foi um problema. Ele diz que um número expressivo de pessoas não tem acesso à *internet* nem a dispositivos eletrônicos, entretanto, nesta pesquisa nenhuma das duas situações foi apontada como dificuldade para o ingresso na universidade virtual;
- c) Falhas técnicas: dez alunos (45,4%) responderam na escala 1; cinco (22,7%) responderam escala 2; seis alunos (27,3%) responderam escala 3; e apenas um aluno (4,5%) respondeu escala 4; ninguém respondeu na escala 5. Neste quesito, observou-se que, para a maioria dos alunos participantes da pesquisa, as falhas técnicas não constituíram dificuldades;
- d) Dificuldades de uso: este item ficou bem dividido, sendo que seis alunos (27,3%) responderam escala 1; dez alunos (45,4%) responderam escala 2; cinco alunos (22,7%) escala 3; e um aluno (4,5%) respondeu escala 4. Não houve resposta na escala 5. A pesquisa mostra que, apesar de a escala ter ficado dividida até o nível três, aparentemente os alunos não enfrentaram dificuldades no uso da plataforma para acessar o AVA; e
- e) Problemas de acesso ao conteúdo: 50% dos alunos responderam escala 1, ou seja, 11 alunos; já na escala 2, responderam seis alunos (27,3%); quatro alunos (18,2%) responderam escala 3 e apenas um (4,5%) escolheu a escala 4. Novamente, não houve escolha na escala 5. Apesar de 54,4% dos alunos que responderam ao questionário utilizarem o celular como dispositivo de acesso ao AVA, a pesquisa mostra que os alunos também não tiveram dificuldades para acessar os conteúdos da plataforma.

Em relação ao questionamento sobre as dificuldades encontradas para utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) foram obtidas as seguintes respostas:

- Falta de acesso à *internet*: 18 alunos (81,8%) marcaram na escala 1; na escala 2 e 3, houve dois alunos (9,1%) que marcaram cada uma delas, evidenciando que os alunos não tiveram problemas relacionados à *internet* para utilizar o Ambiente Virtual de Aprendizagem;
- Falta de habilidade tecnológica: 15 alunos (68,2%) marcaram na escala 1; na escala 2, quatro alunos (18,2%) marcaram esta opção, e na escala 3, três alunos (13,6%) escolheram esta opção. Segundo a pesquisa de Costa *et al* (2021), a falta de conhecimento básico em informática, a dificuldade de adaptação ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e a falta de habilidade no uso das plataformas digitais foram os desafios encontrados pelos alunos, muito embora estas condições não tenham sido confirmadas nesta pesquisa, uma vez que a falta de habilidade tecnológica não constituiu dificuldade para os alunos utilizarem o AVA;
- Dificuldade em gerenciar o tempo: Esta foi uma das poucas opções em que a escala 1 não sobressaiu das demais, tendo apenas dois alunos (9,1%). Na escala 2, quatro alunos (18,2%) escolheram esta opção, enquanto na escala 3 teve o maior número de alunos com nove alunos (40,9%). Três alunos (13,6%) marcaram a escala 4; na escala 5, quatro alunos (18,2%). Nesta opção a maioria dos alunos manifesta-se como bons administradores do tempo (40,9%), porém outros 31,8% dos alunos informam que não conseguem gerenciar o tempo e equilibrar as demandas do AVA com outras obrigações pessoais e profissionais.

Entretanto, como bem assinalam Silva, Paes e Moraes (2024, p. 100):

O tempo da educação a distância não é qualquer tempo, não é o tempo do aluno *per se*, tampouco é o tempo do calendário acadêmico. É um tempo

definido pelos prazos impostos pelo sistema educacional e cercado pelas demais atividades exercidas pelos discentes, ou seja, é um tempo híbrido. É um tempo que se dilui e se concentra, que se estica e se esvai, a depender das exigências do curso e do comportamento do aluno. Um tempo que compete com a vida social, as redes sociais e a família. Esse tempo da educação a distância, inclusive, corre o risco de se tornar um tempo indefinido, pulverizado.

- f) Sobrecarga de informações: Apenas 1 (4,5%) aluno apontou como a menor dificuldade (1) enquanto quatro alunos (18,2%) escolheram a escala 2. Na escala 3, o número de alunos aumentou, tendo seis alunos (27,3%) escolhido esta opção, enquanto na escala 5 teve apenas três alunos (13,6%). O maior número de alunos, um total de oito (36,4), marcou a escala 5. Foi a única opção em que a escala 5 sobressaiu-se sobre as outras; pelo total de respostas, considerando a escala 3 e 5, pode-se admitir que o gerenciamento das informações são uma das maiores dificuldades enfrentadas por este grupo de alunos. As respostas indicam que os estudantes reclamam de um excesso de informações disponibilizadas pela universidade. Muitas vezes os inúmeros avisos disponibilizados no AVA não são lidos ou não são compreendidos, fazendo com que os alunos se dirijam ao Polo para questionar o Orientador responsável. Os alunos reafirmam a necessidade de que o planejamento leve em conta os conteúdos, sem descuidar do perfil discente, com especial atenção às características do AVA escolhido pela instituição considerando “uso e disponibilidade das ferramentas digitais, a funcionalidade do ambiente, a forma de comunicação e as mídias adequadas, segundo Silva e Paiva (2023, p. 22), uma vez que a sobrecarga de informações no AVA é um dos desafios dos alunos na utilização da plataforma ao ingressarem na universidade.
- g) Falta de motivação: Nesta opção as escalas 1, 2 e 3 ficaram bem divididas, sendo que na escala 1 teve sete alunos (31,8%) e na escala 2 um pouco menos, foram cinco alunos (22,7%). Na escala 6 o número subiu para seis alunos (27,3%), enquanto na escala 3 baixou para três alunos (13,6%). A escala 5 teve apenas um aluno (4,5%). Apesar do fato de as escalas estarem bem divididas, a pesquisa mostrou que a falta de motivação não foi uma dificuldade enfrentada pelos alunos da Univesp, pois, como lembra Costa et al (2021, p. 8) “alguns alunos perdem a motivação no decorrer do curso, e por não buscarem manter-se motivados e terem uma disciplina e planejamento de suas ações se sentem incapazes de dar conta de todo o conteúdo”. As instituições que oferecem cursos na modalidade a distância podem colaborar com a motivação dos alunos contribuindo para que eles mantenham “a disciplina e planejamento” necessários para alcançarem sucesso no percurso formativo escolhido e “fazer com que esse não perca o foco no seu aprendizado on-line é algo desafiador” (COSTA et al, 2021, p. 8).
- h) Falta de suporte técnico: nove alunos (40,9%) do total marcaram a escala 1; na escala 2 e 3 o número foi o mesmo, ou seja, quatro alunos (18,2%) em cada uma; já na escala 4 apenas um aluno (4,5%); e na escala 5 o número sobe para quatro (18,2%) novamente. Mesmo que as escalas 2, 3 e 5 estivessem equiparadas (total de 12), a falta de suporte técnico também não foi uma dificuldade enfrentada pelos alunos que participaram da pesquisa, uma vez que a maioria das opções recaiu nas opções 1 e 2, em um total de 17.
- i) Falta de interação social: Dentre todas as opções, esta foi a mais equilibrada. Na escala 1 teve seis alunos (27,3%), já na escala 2 teve quatro alunos (18,2%). A escala 3 subiu para cinco alunos (22,7%) e teve uma queda na escala 4, onde apenas dois alunos (9,1%) marcaram. Já na escala 5, o número volta a subir, tendo novamente cinco alunos (22,7%). Apesar da distribuição das respostas, a pesquisa indica que os alunos sentem falta da interação humana na educação a distância, seja com professores ou colegas de classe e, dada a impossibilidade dessa comunicação no EaD, a questão acaba se tornando uma dificuldade para alguns alunos.

Conforme apontam os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância,

um curso superior a distância precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões

referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo (BRASIL, 2007, p. 11).

#### **4.2 Eixo 1: facilidades**

No que diz respeito às facilidades, a análise foi efetuada com base em duas perguntas abertas do questionário apresentadas aos participantes da pesquisa.

A pergunta inicial foi ao acessar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), quais são as facilidades encontradas na utilização da plataforma? Desta questão resultaram 20 respostas, das quais 12 (54,5%) apontavam que os conteúdos são fáceis de se encontrar e de acessar; cinco alunos (22,7%) responderam que os conteúdos estão devidamente organizados; dois 2 alunos (9,1%) disseram que a plataforma é intuitiva e um aluno (4,5%) respondeu que o menu da plataforma é interativo.

A pesquisa mostra que a principal facilidade para os alunos é acessar e encontrar o que precisam com clareza na plataforma, sejam as disciplinas, a biblioteca, os conteúdos para estudos, sistema de provas, calendários, fóruns ou endereços das lives. A organização da plataforma foi referenciada como facilidade quer na organização das disciplinas ou dos conteúdos semanais.

Os resultados conversam com a pesquisa de Bilthauer e Gianotto (2021), cujas facilidades encontradas pelos alunos são relacionadas à utilização da plataforma indicando que o AVA, se bem-organizado institucionalmente facilita a aprendizagem, assegura a diversificação metodológica, organização e praticidade e permite melhor comunicação ampliando a interação.

Ao serem questionados sobre o que a Univesp poderia fazer para melhorar a utilização do AVA, as 18 respostas, muito diversificadas, citaram melhorias na comunicação, apontada por 3 alunos (13,6%), alegando que a comunicação poderia ser melhorada.

Mesmo sabendo da questão de segurança do sistema de ter dupla verificação para o acesso, três alunos (13,6%) citaram que o *login* deveria ser feito apenas uma vez para ter acesso a todas as plataformas da Univesp. Também mencionada por três alunos (13,6%) foi em relação ao excesso de informação na plataforma, já apontada como uma das dificuldades e reafirmada nestas respostas como uma das dificuldades para utilização. Além dessas também foram indicadas as melhorias da criação de um aplicativo, onde todas as informações ficariam disponíveis; criação de um *chat on-line* com opções de perguntas sobre qual assunto gostaria de encontrar; criação de pequenos grupos para melhorar a interação da sala de aula virtual; criação de filtros para as disciplinas; adição de mais videoaulas de professores e menos textos para leitura; os conteúdos mais resumidos e práticos, o que poderia ser também considerado excesso de informação; *layout* mais interativo; mais suporte e interação social, sempre feitas por um respondente.

A mudança de sistema provoca preocupação nos estudantes levando um aluno a sugerir que fossem feitos mais testes na plataforma sempre que atualizarem ou mudarem as versões do sistema. Houve, ainda, sugestão para que as mensagens fossem minimizadas e mantidas ao lado da tela, com ícones, e um dos alunos recomenda que os fóruns sejam apresentados na tela principal, pois ficam escondidos.

Como se pode perceber, algumas das respostas indicam dificuldades (falta de acesso à *internet*, indisponibilidade de equipamentos, falhas técnicas, dificuldades de uso e problemas de acesso ao conteúdo) como as indicadas na questão de número 4, que perguntava acerca das dificuldades de acesso ao AVA no momento de ingresso, e na questão 6, que relacionou as dificuldades dos estudantes na utilização do AVA referente à falta de acesso à *internet*, falta de habilidade tecnológica, dificuldade em gerenciar o tempo, sobrecarga de informações, falta de motivação, falta de suporte técnico e falta de interação social, enquanto outras foram respostas bem individuais e distintas.

## 5 Considerações finais

A pesquisa revela que, diferentemente do que foi relatado pelos alunos ao Orientador de Polo, eles não encontram muitas dificuldades para acessar o Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). Isto é muito interessante, pois, apesar das atualizações e mudanças que ocorreram na plataforma durante o período de existência da universidade, os alunos não tiveram problemas para acessar, mesmo utilizando diversos dispositivos o que indica que a plataforma é de fácil acesso.

Com relação à utilização do AVA, ao ingressarem na Univesp, a pesquisa mostrou que os alunos tiveram dificuldades devido à sobrecarga de informações da plataforma, com muitos avisos, informações acerca do funcionamento do curso, regras institucionais, entre outras. Acredita-se que, ao ingressar no EaD, numa sala inteiramente virtual onde todas as informações estão disponíveis, é natural os alunos encontrarem dificuldades na utilização, principalmente para aqueles que estavam acostumados com o sistema da educação presencial.

É importante destacar a dificuldade de gerenciar o tempo. Apesar de a escala 3 ter sido a mais indicada, a escala 5 foi bem apontada uma vez que, diferentemente da modalidade presencial, a educação a distância exige esforço maior dos alunos para equilibrarem as demandas profissionais e pessoais. Os alunos com famílias e que trabalham o dia todo sentem maior dificuldade em administrar e organizar o tempo de estudo.

Em relação às facilidades, ficou claro que para os alunos, os conteúdos são fáceis de encontrar e acessar e estão bem-organizados na plataforma, considerada por eles como uma *interface* intuitiva, permitindo aos alunos acessarem e localizar rapidamente os materiais de estudo, sugerindo que tal facilidade poderia oferecer ao estudante mais tempo para estudo dos conteúdos.

As melhorias mais sugeridas pelos alunos relacionam-se à melhoria na comunicação, à questão do *login* que para eles deveria ser feito apenas uma vez e, ainda, à necessidade de revisão acerca do excesso de informação que poderia ser reduzido.

## Agradecimentos

Gostaria de expressar a mais profunda gratidão à Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Celia Maria Haas, orientadora deste trabalho, pelo apoio, dedicação e orientação indispensáveis durante o desenvolvimento da pesquisa. Sua paciência, conhecimento e incentivo foram fundamentais para alcançar este marco tão importante.

Agradeço, também, à Univesp pela oportunidade única de cursar, gratuitamente, uma formação de qualidade, permitindo-me crescer no meio acadêmico e profissional. Sou imensamente grato por todo o suporte recebido ao longo desta jornada.

## Referências

ALVES, G. M. et al. Ambientes Virtuais de Aprendizagem como Estratégia para o Ensino Presencial: Um Estudo de Caso. **Pleiade**, VI CIEdu Edição Especial, v. 12, n. 25, p. 05-17, dez., 2018.

BILTHAUER, M.I.; GIANOTTO, D.E.P. Contribuições, potencialidades e dificuldades do ambiente Google sala de aula para o processo ensino e aprendizagem. **Research, Society and Development**, v. 10, n. 8, 2021.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância**. Brasília: MEC, 2007. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2024.

COSTA, F.A.; VIANA, J.; CRUZ, E. Estratégias e dificuldades de gestão pessoal da aprendizagem em ambientes virtuais. **Actas da VIII Conferência Internacional de Tecnologias de Informação e Comunicação na Educação**. Portugal: Instituto de

Educação da Universidade de Lisboa, 2013.

COSTA, M.A.B., GUEDES, P.S., GUERRA, R.S. Desafios da educação a distância online. **Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação**. São Paulo, v. 7, n. 9, set. 2021.

DOURADO, L. F., MORAES, K. N., SIQUEIRA, R. M. Educação superior a distância no brasil: flexibilização regulatória, expansão e privatização. **Educ. Soc.**, Campinas, v. 45, e286167, 2024. <https://doi.org/10.1590/ES.286167>

LÖSCH, S.; RAMBO, C. A.; FERREIRA, J. L. A pesquisa exploratória na abordagem qualitativa em educação. **Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação**, Araraquara, v. 18, n. 00, p. e023141, 2023. DOI: 10.21723/riaee.v18i00.17958. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/iberoamericana/article/view/17958>. Acesso em: 30 abr. 2025.

PEREIRA, J.G., RODRIGUES, A.P. O ensino a distância e seus desafios. **Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento**, a. 6, v. 7, p. 05-20, jul. 2021, Disponível em: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacao/o-ensino>. Acesso em 13 ago. 2023.

SILVA, C.G.; FIGUEIREDO, V. F. Ambiente virtual de aprendizagem: comunicação, interação e afetividade na EAD. **Revista Aprendizagem em EAD**, Taguatinga – DF, v. 1, 2012. p. 1 – 16. Disponível em: <https://portalrevistas.ucb.br/index.php/raead/article/view/3254>

SILVA, M. **Educação on-line**: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003.

SILVA, M. Educar na Cibercultura: desafios à formação de professores para docência em cursos on-line. **Revista digital de tecnologias cognitivas**. n. 3, jan./jun. 2010. Disponível em: <https://revistas.pucsp.br/index.php/teccogs/issue/view/n3/295>. Acesso em 13 ago. 2023.

SILVA, L.O., PAES, D.F.F., MORAES, J.L. Gestão do tempo em um Curso de Graduação a Distância: entre rupturas e possibilidades. **Paidéi@ Revista Científica de Educação a Distância**. Universidade Metropolitana de Santos/SP, v. 16, n. 29, 2024. Disponível em: <https://periodicos.unimesvirtual.com.br/index.php/paideia/article/view/1389>. Acesso em: 20 nov. 2024.

SILVA, R.A.; PAIVA, M.C.L. A organização do ambiente virtual de aprendizagem na EaD: o ponto de vista dos estudantes. **Revista da Avaliação da Educação Superior** Campinas; Sorocaba, SP, v. 28, p. 01-26, 2023. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S1414-40772023000100032>. Acesso em: 13 ago. 2023.

SILVA, R.J.M.; SANTOS, L.; SOUZA, M.P.P. Tecnologia e (in)formação: contribuições da Educação a Distância para uma formação de qualidade. **Revista Educação Pública**, v. 21, n. 5, fev. 2021. Disponível em: <https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/21/2/tecnologia-e-informacao-contribuicoes-da-educacao-a-distancia-para-uma-formacao-de-qualidade>. Acesso em: 13 ago. 2023

TENÓRIO, T.; LAUDELINO, M.A.; TENÓRIO, A. A importância do Ambiente Virtual de Aprendizagem em um curso de graduação com base nas percepções de alunos a distância. **EaD em Foco - Revista Científica em Educação a Distância**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 3, 2015.

UNIVESP. **Institucional Univesp - História**. São Paulo, 2023. São Paulo: Univesp, 2023. Disponível em: [www.univesp.br/institucional/historia](http://www.univesp.br/institucional/historia). Acesso em 27 ago.2023.

UNIVESP. **Plano de Desenvolvimento Institucional**: 2023 a 2027. São Paulo, 2023. São Paulo: Univesp, 2023, arquivo em PDF.