

A AVALIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO: a experiência do Programa de Educação a Distância da Universidade da Amazônia

Milton Cordeiro Farias Filho

Universidade da Amazônia – Unama
miltonfarias@unama.br

Larissa Sato Dias

Universidade da Amazônia – Unama
larissa@unama.br

Tema: Gestão de Sistemas de Educação a Distância
Categoria: Educação Universitária

Resumo

O artigo apresenta os resultados parciais de uma pesquisa quantitativa continuada, através da aplicação de questionários que medem o grau de satisfação dos alunos de quatro cursos superiores de formação específica, em três municípios do Estado do Pará, que fazem parte da experiência do Programa de Educação a Distância – PROEAD da Universidade da Amazônia. Tem como objetivo analisar a avaliação como um instrumento da gestão acadêmica. Apresenta conclusões relacionando a gestão na educação à qualidade percebida pelo aluno e mostrando que a avaliação é um elemento importante para a satisfação deste aluno.

Palavras-chave: Educação a Distância; Cursos Superiores de Formação Específica; Avaliação; Gestão em Educação a Distância; Satisfação do Aluno.

Introdução

Cada vez mais os estudantes do ensino superior necessitam de cursos em tempo parcial ou a distância, pois na sociedade globalizada em que vivem precisam integrar estudo e carreira profissional. Isso se dá pelo fato de os mesmos serem encorajados a aprender continuamente ao longo de suas vidas para não ficarem a margem do mercado, o que demanda novos modelos de educação que complementem o tradicional ensino face-a-face.

Em vista disso, as universidades estão investigando e aplicando métodos de ensino, em diferentes modalidades, que se adequem às novas exigências. A educação a distância, por esse motivo, vem ganhando cada vez mais espaço no Brasil, o que levou o MEC a criar a Secretaria de Educação a Distância – SEED e a criar leis que regulamentam a Educação a Distância - EAD no Brasil (Lei Nº 9.394/96, Decreto Nº 2494/98 e Portaria Ministerial Nº 301/98).

Entretanto, para que os cursos a distância tenham eficiência e eficácia, é necessário, segundo Rumble (2003), que as universidades desenvolvam competências na área da gestão da EAD. Assim, esta pesquisa objetiva avaliar o Programa de Educação a Distância – PROEAD da Universidade da Amazônia - UNAMA, sediada no Estado do Pará, no período de fevereiro de 2004 a janeiro de 2005, a fim de que sejam criados

instrumentos que sirvam de base para a gestão da educação superior em programas de EAD.

Para que sejam melhor compreendidas as ações realizadas até o momento, na primeira parte deste artigo fazemos breves considerações sobre EAD no Brasil e a experiência da UNAMA em três municípios, apresentando a metodologia do programa de Educação a Distância – PROEAD/UNAMA e dos critérios para a oferta dos cursos; na segunda parte discorremos sobre a metodologia da pesquisa de avaliação da experiência de EAD da UNAMA; na terceira parte apresentamos os resultados da pesquisa e as discussões; e na última parte fazemos algumas notas conclusivas sobre o programa, sua metodologia e suas aplicações para outros programas de EAD na educação superior brasileira.

1- Educação a distância no contexto brasileiro: a experiência da UNAMA.

Com o avanço da Ciência e da Tecnologia, a sociedade vem sofrendo profundas transformações em seu modo de produção, as quais não se refletem apenas no trabalho, mas em nossa maneira de viver, pensar, agir e aprender.

Com a globalização e com o aumento constante do volume de informações e de conhecimento que estamos vivenciando hoje, a educação é cada vez mais uma exigência no cotidiano das relações sociais de sobrevivência, de inserção no mercado de trabalho ou de permanência neste mercado (Gamez, Guarezi e Rodrigues, 2000).

Assim, tornou-se necessário que os objetivos e métodos da educação sejam revistos, não só para que as pessoas se adaptem às exigências do mercado, mas, também, para que as mesmas sejam capazes de transformar a realidade em que estão inseridas. Entretanto, na tentativa de “modernizar” o ensino e torná-lo mais adequado à dinâmica do mundo atual, muitas escolas e universidades implantam laboratórios de informática no intuito de integrar tecnologia e educação, sem um projeto que fundamente sua inserção na prática pedagógica.

Independente da visão política ou filosófica que se tenha em relação às tecnologias, é importante que se busque possibilidades de utilização das mesmas que ampliem os horizontes educacionais, pois segundo o *Dearing Report* (apud Britain e Liber, 1999), estas podem ser capazes de melhorar a qualidade, flexibilidade e eficiência da educação de nível superior. E dentre os diversos recursos tecnológicos existem aqueles que permitem realizar a educação a distância não de uma maneira unidirecional e transmissora de conhecimentos, como a televisão, por exemplo, mas de forma multidirecional, possibilitando um aprender ativo através da interação professor-aluno e aluno-aluno, onde o estudante pode se tornar construtor e emissor de idéias, de opiniões que podem ser compartilhadas com seus colegas e enriquecidas por estes.

Nesse contexto, encontra-se a educação a distância, que há muito já existe, mas que agora passa a ganhar destaque mundial à medida que utiliza os recursos interativos da Internet e da videoconferência. Estes recursos possibilitam a comunicação, a troca de idéias, o trabalho em grupo e a construção social do conhecimento, estando em consonância com os princípios formulados por Vigotski, onde *a cooperação com os*

outros, transcendendo os limites da pedagogia individualista, é fundamental para o desenvolvimento. (Van Der Veer e Valsiner, 1996, p. 77)

É nesta perspectiva de interação social que se busca um aprender com significado, contextualização e relevância para o aluno, adequado ainda à sua realidade e às suas possibilidades.

Nesse contexto, a Universidade da Amazônia passou a adotar iniciativas de mudança nos métodos de ensino, fundamentou-se na legislação existente para as atividades de educação a distância e constituiu, no ano de 2000, seu Núcleo de Educação a Distância – NEAD, para organizar e executar as atividades de produção, disponibilização e atualização de material didático e de pesquisa no modelo a distância. No mesmo ano, criou os cursos superiores de formação específica, contando com um centro exclusivo para estes cursos, o Centro de Estudos Superiores de Formação Específica - CESFE. São cursos que tem 02 anos de duração, funcionam em regime semestral e estão amparados na legislação vigente (Lei nº 9.394/96, Art. 44; Parecer CNE/CES nº 968/98; Portaria nº 612/99 e Portaria nº 514/01). Estes cursos visam a formação do indivíduo em uma área de atuação específica, priorizando os conhecimentos práticos e profissionais.

Pelas peculiaridades de seus cursos e em vistas a atender a missão institucional de fomentar a “Educação para o desenvolvimento da Amazônia”, o CESFE está realizando um projeto pioneiro no Brasil que integra diversas mídias no intuito de levar os cursos de formação específica ao interior do Estado do Pará, em um sistema semipresencial de ensino, visando aplicar as novas tecnologias como uma das estratégias para democratizar e elevar o padrão de qualidade da educação brasileira. Assim, o CESFE/UNAMA possui, atualmente, 04 cursos superiores de formação específica funcionando no sistema semipresencial de ensino, sendo 40% da carga horária presencial e 60% a distância. Os cursos já instalados são: Gestão de Órgãos Públicos, Gestão em Turismo, Gestão Empresarial e Desenvolvimento de Sistemas e de Software, os quais foram avaliados na pesquisa e são o foco central das análises deste artigo.

Para produzir estes 04 cursos na modalidade semipresencial e para gerir todas as ações referentes à educação a distância do CESFE/UNAMA, foi criado, em 2003, o Programa de Educação a Distância – PROEAD, responsável por, diretamente ou através de parceiros institucionais, capacitar os professores na produção do material para educação a distância e na tutoria dos cursos, capacitar os monitores do programa, auxiliar os coordenadores de curso e professores na realização de suas atividades, estabelecer parcerias para a implantação de novos cursos, bem como gerenciar todas as ações relativas ao andamento dos cursos implantados e em fase de implantação.

Para ingressar em um dos 04 cursos implantados, foi realizado processo seletivo presencial nos municípios de Barcarena, Abaetetuba e Parauapebas, no Pará, municípios estes em que os cursos foram ofertados. Em Barcarena foram ofertados os cursos de Gestão de Órgãos Públicos, Gestão Empresarial e Desenvolvimento de Sistemas e de Software; em Abaetetuba, os cursos de Gestão em Turismo e Gestão Empresarial; e em Parauapebas os cursos de Gestão Empresarial e

Desenvolvimento de Sistemas e de Software, sendo 50 vagas para cada turma, totalizando 350 alunos matriculados. Até o momento de elaboração deste artigo, o índice de evasão médio dos alunos estava em 10%.

Para a escolha inicial dos municípios, dentre os 143 existentes no Estado, foram estabelecidos como principais critérios: quantidade significativa de egressos do ensino médio nos últimos cinco anos; possuir comunicação via internet (provedor local de internet); ter campus de instituições concorrentes na graduação (favorecendo a futura implantação de cursos de pós-graduação *lato sensu* em comum acordo entre as instituições); condições de transporte; bem como condições de parceria institucional, critério este que foi o fator fundamental para a implantação efetiva do programa nos 03 municípios citados.

Os candidatos aprovados têm a seu dispor uma infra-estrutura física composta por salas de aula para os momentos presenciais, uma sala de videoconferência¹, um laboratório de informática com acesso a Internet para aulas práticas presenciais e para a interação dos alunos no momento a distância e uma Secretaria de Educação a Distância - SEAD, para auxiliar nos procedimentos administrativos e estabelecer uma ligação mais direta entre os alunos dos campi do interior e o campus dos cursos superiores de formação específica na capital.

Além disso, para a realização de cada disciplina, que acontece em regime modular (é ofertada uma disciplina de cada vez), cada aluno recebe um guia de estudos por disciplina, que é um material impresso, produzido por um professor da instituição, contendo todo o conteúdo programático da mesma, bem como um livro-texto para aprofundamento dos estudos. Contam, ainda, com um monitor por disciplina, que é um aluno que já cursou a mesma, obtendo bom desempenho, e foi selecionado através de concurso para auxiliar o trabalho do professor-tutor, e um coordenador por curso, que é o mesmo que coordena as turmas do sistema presencial da capital do Estado.

A avaliação do processo ensino-aprendizagem dos alunos nos cursos é feita através de atividades referentes ao momento à distância, que são enviadas ao professor através da Internet, e através de provas presenciais aplicadas pela SEAD do município.

Por ser um programa pioneiro, que está funcionando em caráter experimental, o CESFE vem se preocupando em avaliar continuamente suas ações, a fim de redirecioná-las/aperfeiçoá-las cada vez mais, além de validar a metodologia utilizada. Essa é a proposta de democratizar o acesso à educação superior com qualidade, sobretudo na Amazônia, em que as distâncias e a dificuldade de acesso aos meios de transporte tornam-se um fator fundamental para que pessoas que vivem distantes da capital possam continuar os estudos de nível superior.

Sabemos que um dos desafios da gestão da educação, hoje, no Brasil, é como atrair os jovens a ingressar e se manter nas instituições de ensino superior. Considerando que o objetivo central deste trabalho é discutir a avaliação como um dos instrumentos centrais na gestão da educação superior, algumas análises se fazem necessárias antes de discutirmos os resultados preliminares da pesquisa de avaliação do PROEAD/UNAMA.

Assim, procuramos estabelecer uma metodologia quantitativa para mensurar a iniciativa de um modelo semipresencial de cursos superiores de formação específica na Amazônia, conforme os procedimentos expostos a seguir.

É importante deixar claro que nossa proposta é de uma avaliação continuada e que o método quantitativo é o primeiro passo para elaborarmos instrumentos mais eficazes de mensurar níveis de satisfação mais qualitativos.

2 - Procedimentos Metodológicos da Pesquisa.

O universo da pesquisa foi a totalidade de alunos matriculados nos 04 cursos oferecidos pelo PROEAD/CESFE/UNAMA, nos municípios paraenses de Abaetetuba, Barcarena e Parauapebas².

A partir das características e peculiaridades do programa de educação a distância implantado no CESFE/UNAMA, foi elaborado, como base para a avaliação, um questionário fechado, dividido em 6 (seis) categorias ou partes, as quais englobam os principais elementos dos cursos. Foi aplicado um questionário por aluno para cada disciplina; portanto, a abrangência dos questionários foi de 100% dos alunos.

No total, foram aplicados 549 questionários, tendo sido todos eles respondidos. Cada questionário contava com 51 questões fechadas, distribuídas da seguinte forma: nas partes I e II, 15 questões cada; na parte III, 04 questões; na parte IV, 11 questões; nas partes V e VI, 03 questões cada.

A parte I do questionário, Avaliação Pedagógica – Presencial, avalia o grau de satisfação do aluno nos 40% de cada módulo em que o curso acontece presencialmente, analisando elementos como planejamento, trabalho em sala de aula, atitudes do professor, avaliação do processo ensino-aprendizagem e uso do laboratório de informática. O objetivo é avaliar a qualidade do momento presencial e detectar os fatores que possam estar interferindo positiva e negativamente no processo ensino-aprendizagem deste momento. Avaliar o momento presencial é de grande importância uma vez que a qualidade do mesmo é essencial no desenvolvimento do aluno que, por sua formação anterior, ainda está muito habituado ao modelo presencial de ensino. A qualidade deste momento, como será analisado posteriormente, reflete, em muitos casos, na própria avaliação dos elementos que envolvem o momento à distância.

A parte II, Avaliação Pedagógica – EAD, avalia os elementos envolvidos nos 60% de cada módulo que acontecem a distância, sendo eles o Guia de Estudos, o livro texto, as atividades e exercícios e a tutoria. O objetivo é avaliar se estes elementos estão auxiliando no processo ensino-aprendizagem que acontece quando o professor está fisicamente longe do aluno, ou seja, no momento à distância. Como o perfil dos alunos, conforme pesquisa feita no início do curso, é de pessoas que não tiveram contato ou experiência anterior com educação a distância, a

qualidade dos materiais, bem como a facilidade de acesso aos mesmos, é fundamental para que os alunos não se sintam sozinhos, perdidos ou desmotivados no período em que estiverem realizando o momento à distância.

Segundo MORAN (2003, p. 43), *não podemos perder de vista, a integração dos dois espaços – presencial e o virtual - e de fazer transições suaves entre ambos*, daí a importância de se ter um programa que se utilize destas duas modalidades de educação, permitindo melhor adaptação dos alunos que ainda não estão acostumados com cursos 100% a distância.

A parte III, Coordenação de Curso, avalia o desempenho do gestor do curso e seu relacionamento com a turma, uma vez que o mesmo tem papel fundamental na orientação do aluno e no atendimento de suas necessidades. Cada curso possui um coordenador, sendo que este atua tanto nas turmas da capital quanto nas turmas do interior. O papel do coordenador de curso é muito importante, pois o mesmo pode, por exemplo, ser fator decisivo na decisão de um aluno em continuar ou não seu curso por estar se sentindo desmotivado. Esta avaliação possui elementos importantes que servem para que os coordenadores de curso saibam como direcionar sua gestão acadêmica de modo a contribuir com a qualidade do processo ensino-aprendizagem dos alunos.

A parte IV, Infra-Estrutura e Serviços, leva em conta o laboratório de informática usado tanto nas aulas práticas presenciais quanto para comunicação entre corpo docente e discente no momento a distância, os recursos didáticos disponíveis em cada município e o atendimento das secretarias de educação a distância – SEAD existentes. O objetivo é avaliar se a infra-estrutura oferecida pela instituição e o setor de apoio presencial, implantado em cada município, atendem às necessidades do aluno, contribuindo para sua satisfação no curso.

A parte V, Auto-Avaliação, tem como meta a reflexão do aluno enquanto sujeito ativo em seu processo de aprendizagem, levando o aluno a avaliar sua motivação, satisfação e nível de aproveitamento em cada disciplina. A auto-avaliação é importante à medida que permite ao aluno pensar sobre seu papel no curso, sobre suas expectativas e ansiedades, além de permitir que a instituição acompanhe e verifique se o rendimento do mesmo está relacionado a algum fator motivacional que precise ser trabalhado.

Finalmente, a parte VI, Monitoria, avalia a ação do monitor no processo de aprendizagem do aluno, uma vez que o mesmo é peça importante, principalmente, no momento a distância, já que se encontra disponível 04 horas por dia para atender às solicitações dos alunos. É importante ressaltar que cada disciplina possui um monitor, com exceção do Curso de Gestão em Turismo, que não foi contemplado pelo programa de monitoria por motivos institucionais.

As questões têm o caráter afirmativo e cada resposta obedece a uma escala de valores de 1 a 5 pontos, sendo que para cada resposta deve ser atribuído um número da escala, uma espécie de nota atribuída à afirmativa. Para efeito de evitar constrangimentos, decidimos por não utilizar a nota zero para qualquer item. Contudo, para não falsear os resultados, procedemos da seguinte forma: foi calculado o total de

pontos máximos e subtraído do total de pontos mínimos para compensar a não existência da nota zero. De qualquer forma, o zero foi considerado para efeito de somatória dos pontos; neste caso, representado pela nota 1. Portanto, para efeito real, a escala variou de 0 a 4, transportada da mesma forma para a escala de percentual de 0 a 100%.

Os questionários foram tabulados a partir de um banco de dados desenvolvido no software Microsoft Access e transportados para uma planilha em software Microsoft Excel, para serem quantificados e tratados de forma a serem transformados em percentual, para melhor visualização dos resultados.

3 - Apresentação dos Resultados e Discussão

Instrumentos de avaliação quase sempre são limitados pela inerente complexidade que há em se fazer qualquer avaliação, uma vez que a mesma envolve diferentes necessidades, múltiplos enfoques e formas de verificação distintas do objeto a ser avaliado. Uma avaliação quantitativa, que passou a ser um “modismo” acadêmico, tem seus limites; contudo, a praticidade de operacionalização incentiva o pesquisador na escolha por esta forma de levantamento e tratamento de dados.

A escolha do método quantitativo, neste momento, foi apenas uma proposta de avaliação direta com alunos, mas o âmbito da pesquisa é bem mais abrangente e envolve outras técnicas, como a entrevista e a observação participante. Os dados aqui apresentados são a primeira parte da pesquisa sobre avaliação de um programa de educação a distância. O desafio é bem maior, já que se trata de um programa pioneiro na Universidade da Amazônia e na Região Norte.

Tratar de avaliação e entendê-la enquanto um instrumento de gestão da educação pode ser de grande valor instrumental. Ainda que a avaliação não seja um mero instrumento de gestão da educação, entende-se que, em sua essência, ela pode representar um avanço para a gestão na educação superior brasileira, sobretudo em programas pioneiros, como é o caso da educação a distância semipresencial desenvolvida pelo CESFE/UNAMA. Mesmo sofrendo várias críticas, as avaliações quantitativas são um parâmetro de ação para a efetivação de métodos e técnicas mais abrangentes de avaliação.

Não devemos esquecer que, apesar das discussões e tendências em se realizar avaliações qualitativas na educação, tradicionalmente o sistema de ensino no país está todo arquitetado em bases quantitativas, que vão desde a simples atribuição de valores quantitativos no desempenho de estudantes em geral – com raríssimas exceções – até as avaliações periódicas dos exames nacionais surgidas nos últimos anos no Brasil.

Dessa forma, os números apresentados a seguir são um primeiro passo para a utilização de técnicas variadas para uma pesquisa de satisfação do aluno na educação superior. Os dados apresentados nas Tabelas 1, 2 e 3 foram coletados no período de março a maio de 2004 e envolveram o esforço de um grupo de professores, pesquisadores e alunos monitores da Universidade da Amazônia, através de seu Programa de Educação a Distância - PROEAD. Esta ação surgiu, inicialmente, como

uma simples proposta de pesquisa e, em seguida, passou a ser pensada como uma avaliação interna do programa.

Os resultados expressos em forma de percentual foram para simplificar o que chamamos de *Satisfação do Aluno* ou *SA*, sigla que será utilizada deste ponto em diante. Esse percentual é medido pela aceitação não só do programa, mas também da metodologia e da forma como foi executado nos municípios. Por isso, envolve várias dimensões, como já explicitado nos procedimentos metodológicos. Por se tratar de apenas um instrumento de coleta de dados – o questionário fechado – certamente o índice de satisfação pode estar parcialmente construído e com desvios da realidade de que trata. Contudo, à medida que a pesquisa avançar, serão incorporadas novas técnicas e procedimentos de coleta e análise dos dados. As tabelas 1, 2 e 3, a seguir, apresentam os resultados dos questionários aplicados.

Tabela 1 – Percentual de satisfação dos alunos matriculados nos cursos do PROEAD/UNAMA no Município de Abaetetuba-PA.

Cursos	% de satisfação dos alunos					
	I	II	III	IV	V	VI
Gestão em Turismo	80,05	78,02	89,86	29,17	80,07	*
Gestão Empresarial	80,73	74,28	47,55	39,88	77,47	2,85

Fonte: pesquisa de campo

* Monitoria não implantada

Tabela 2 – Percentual de satisfação dos alunos matriculados nos cursos do PROEAD/UNAMA no Município de Barcarena-PA.

Cursos	% de satisfação dos alunos					
	I	II	III	IV	V	VI
Gestão de Órgãos Públicos	76,85	69,20	56,78	49,22	68,14	*
Gestão Empresarial	95,02	90,23	69,03	66,91	92,22	*
Desenv. de Sistemas e de Software	66,09	60,45	63,72	63,80	59,46	51,63

Fonte: pesquisa de campo

* Monitoria não implantada

Tabela 3 – Percentual de satisfação dos alunos matriculados nos cursos do PROEAD/UNAMA no Município de Parauapebas-PA.

Cursos	% de satisfação dos alunos					
	I	II	III	IV	V	VI
Gestão Empresarial	80,70	75,49	59,70	69,41	78,68	53,18
Desenvolv. de Sistemas e de Software	74,42	60,26	20,25	50,48	61,43	12,72

Fonte: pesquisa de campo

Numa visão mais geral é possível se fazer uma análise dos números apresentados nas Tabelas 1, 2 e 3. Nos três municípios, a *Satisfação do Aluno* - *SA* é, nas duas partes mais importantes avaliadas pelo questionário (Avaliação Pedagógica – Presencial e Avaliação Pedagógica – EAD), bem elevada, se considerarmos que trata-se de uma experiência pioneira, variando de 60,26% a 95,02%.

Duas observações são necessárias na análise da *SA*. Primeiro, por tratar-se de um programa cuja metodologia é semipresencial, o peso da aula presencial (40% do conteúdo programático) eleva a *SA*. Nota-se uma

redução da SA no momento a distância. Em relação a isso, uma das questões levantada por MORAN (2003, p. 44) ao tratar uma das dificuldades da aceitação do que chama de educação *online*, é o *peso da sala de aula*, que ainda é muito grande e demonstra que por dois séculos os esforços na gestão da educação estiveram concentrados apenas em cuidados com prédios, currículos, professores, salas de aula, biblioteca, ou seja, com o momento presencial. Esta é uma tradição que aos poucos começa a ser questionada em certos setores da educação.

Outro fator importante apontado por MORAN (2003, p. 45) é a *interação estimulada para a construção do conhecimento, promovendo um equilíbrio no individual e no grupal, com uma integração entre os momentos presencial e virtual*. Neste caso, a avaliação deve fazer parte da gestão acadêmica e administrativa das Instituições que promovem cursos em EAD. Pois, de acordo com o autor:

Até agora temos ou cursos de sala de aula ou cursos a distância criados e gerenciados por grupos em núcleos específicos, pouco próximos da educação presencial. É importante que os núcleos de educação saiam do seu isolamento e se aproximem dos departamentos e grupos de professores interessados em flexibilizar suas aulas, que facilitem o trânsito entre o presencial e o virtual (MORAN, 2003, p. 45)

Sem dúvida, este trânsito entre o presencial e o virtual é bastante incipiente e, principalmente, pouco compreendido pelos alunos, ainda que muitos se mostrem interessados. Mesmo considerando a pouca diferença entre a SA no momento presencial e no momento a distância, na experiência aqui trabalhada, o momento presencial ainda tem uma aceitabilidade maior, demonstrada na satisfação do aluno. Nesta experiência, é importante considerar que o mesmo professor que ministrou as aulas no momento presencial foi, na grande maioria dos casos, o autor do guia de estudos e das avaliações, bem como o professor tutor do momento a distância. Portanto, podemos dizer que o professor do momento presencial é o mesmo do momento a distância, ratificando mais uma vez a afirmativa de Moran sobre o *peso da sala de aula* ainda fazer a diferença, precisando ser melhor trabalhado pela gestão acadêmica.

As partes III e IV do questionário avaliam especialmente a gestão acadêmica e administrativa do PROEAD/UNAMA, ou seja, envolvem basicamente a gestão, que é o objeto central deste trabalho. Mais uma vez, se analisarmos os dados agregados das Tabelas 1, 2 e 3, veremos que, com exceção do curso de Gestão em Turismo, os demais tiveram a SA variando entre 20,25% e 69,03%, considerada baixa se comparada com as partes I e II do questionário.

Quanto à gestão administrativa, parece ser ainda o grande desafio do programa, pois a SA variou entre 29,17% e 69,41%. Neste quesito, é importante considerar que o programa faz seleção de pessoal na sede do próprio município e se fizermos uma análise por município veremos que a gestão administrativa no município de Abaetetuba está com uma SA muito baixa, variando entre 29,17% e 39,88%. Portanto, um indicativo de que a gestão administrativa deve ser considerada como fator de grande preocupação, necessitando, inclusive uma revisão do sistema e/ou dos critérios de seleção e condução do processo de treinamento.

Analizando novamente de forma agregada as Tabelas 1, 2 e 3, veremos que na parte V do questionário, que diz respeito à auto-avaliação, a SA varia de 59,46% a 92,22%. Primeiro, é importante considerar que a auto-avaliação pode ser comparada com os dois momentos avaliados na partes I e II dos questionários e perceber que, exceto a monitoria, que é extremamente importante em programas de educação a distância, as outras partes estão menos diretamente ligadas ao processo de ensino-aprendizagem na percepção dos alunos. Assim, ao cruzar as informações da auto-avaliação com as aulas presenciais e a distância veremos que não há disparidades entre os números da SA nas três partes do questionário, o que pode indicar que a gestão acadêmica e administrativa, ainda são o grande desafio para a melhoria da satisfação do aluno.

Um outro ponto fundamental na análise dos números das Tabelas 1,2 e 3 é que o papel do professor é de extrema importância no processo ensino-aprendizagem semipresencial, como é o caso da experiência aqui relatada. O desafio da gestão acadêmica e administrativa é o de melhorar este processo, uma vez que as perguntas do questionário estavam centradas na agilidade de processos e no *feedback* entre a universidade como um todo e o aluno, portanto, a comunicação e a informação são de fundamental importância em programas como o aqui analisado e uma das principais preocupações da gestão na educação.

Por último, ao analisar a importância da Monitoria no processo de ensino-aprendizagem no programa aqui tratado, é importante explicar o porquê da baixa SA para este quesito. Em primeiro lugar, a monitoria só foi implantada quase 02 meses após o início das aulas, os alunos desconheciam a figura e o papel do monitor e, segundo conversas informais nos municípios e com monitores, foram percebidas dificuldades de comunicação com os alunos, que não tinham muita experiência para acessar e-mail (basicamente a única forma de comunicação entre monitor-aluno, uma vez que o contato telefônico apresenta um custo mais elevado). Tudo isso fez com que a grande maioria dos alunos, ao responder os questionários, deixasse as questões relacionadas à monitoria em branco ou atribuísse notas muito baixas no questionário.

É importante ressaltar que os dados aqui presentes são parciais e merecem ser ampliados e continuados por um tempo maior, como prevê a pesquisa. Entretanto, foi possível verificar a necessidade e a importância de instrumentos de avaliação continuada para melhor direcionar ações pioneiras, principalmente as que envolvem diferentes modalidades de ensino, como é o caso da educação semipresencial. Os dados demonstram que os problemas são melhor enfrentados a partir da intervenção de uma gestão mais envolvida com instrumentos de avaliação contínuos e abrangentes.

5 - Notas Conclusivas e Sugestões

A partir da análise feita no item anterior, podemos perceber que a *Satisfação do Aluno –SA* está diretamente ligada à eficiência e eficácia da gestão do programa de educação a distância e à aceitação da avaliação como um instrumento eficiente de acompanhamento e planejamento de ações. A qualidade de programas como o aqui analisado está diretamente

relacionada à capacidade de intervir em tempo real e com instrumentos variados, inclusive virtuais.

Além disso, ao se pensar na implantação de um programa de educação a distância ou semipresencial de ensino, é necessário, segundo Rumble (2003, p. 28) *levar em conta as diferenças locais, de forma a não se tornar prisioneiro de um sistema muito específico e que possa excluir clientes potenciais.*

Como sugestões para o programa que analisamos e para outros similares, consideramos de extrema necessidade a ampliação dos instrumentos de avaliação em suas diversas formas e técnicas. Entre os critérios aplicáveis para a avaliação de sistemas de EAD, podemos citar, com base em RUMBLE (2003), a possibilidade de ingresso nos cursos, as taxas de evasão e de conclusão dos estudos, a qualidade dos resultados e a eficiência e eficácia nos processo e nos resultados.

Além disso, a qualidade da educação está relacionada não só com a satisfação do aluno, mas também com a satisfação das demais partes envolvidas no processo, como professores, técnicos, funcionários, comunidade local etc. que podem também ser objeto de futuros estudos para medir este grau de satisfação.

É importante lembrar que a educação não se faz só de alunos, mas também de outros partícipes que querem ser ouvidos no momento de se planejar a criação/ampliação de cursos; além disso, a avaliação continuada não se faz apenas para alunos, mas é muito mais completa e abrange um universo amplo que é um grande desafio para futuras avaliações. Desta forma, poderemos fazer da avaliação um importante instrumento de gestão na educação, mas não o único.

¹ Será utilizada somente no semestre seguinte ao do início das aulas.

² O município de Abaetetuba tem uma população de 125.058 hab., fica distante de Belém 150 km e seu acesso é por via terrestre e/ou fluvial; Barcarena tem uma população de 68.604 hab. e fica distante 120 km, sendo que seu acesso também é por via terrestre e/ou fluvial; Parauapebas tem população de 81.427 hab., fica a 800 km e seu acesso é por via terrestre e aérea (dados da projeção IBGE, 2003). Os dois primeiros municípios têm situação sócio-econômica similar e estão na área de influência direta do complexo de extração de bauxita da Vale do Rio Doce. Já Parauapebas sofre influência direta do Projeto Grande Carajás de extração de minérios, também da mesma companhia.

6 - Referências Bibliográficas

BRITAIN, Sandy. LIBER, Oleg. *A Framework for Pedagogical Evaluation of Virtual Learning Enviroments.* (<http://www.jtap.ac.uk/reports/htm/jtap-041.html>) (11/10/2000). (data da produção: 01/10/1999)

GAMEZ, Luciano; GUAREZI, Rita de Cássia; RODRIGUES, Rosângela Schwarz. *Comunicação Multidirecional: Um Ambiente de Aprendizagem na Educação a Distância.* In: Congresso Internacional de Educação a Distância. São Paulo: 2000. (<http://www.abed.org.br/texto09.doc>) (06/08/2001)

MORAN, José Manuel. *Contribuições para uma pedagogia da educação on line.* In: SILVA, Marco (Org.) *Educação on line: teorias, práticas, legislação, formação corporativa.* São Paulo: Loyola, 2003.

RUMBLE, Greville. A Gestão dos Sistemas de Ensino a Distância. Brasília: Editora Universidade de Brasília – UNESCO, 2003. (Trad. Marília Fonseca)

VAN DER VERR, René; VALSINER, Jaan. Vygotsky: uma síntese. Loyola: São Paulo, 1996. Trad. Cecília C. Bartalotti.