



VII COLOQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTIÓN UNIVERSITARIA EN AMERICA DEL SUR

“Movilidad, Gobernabilidad e Integración Regional”

Mar del Plata, Argentina

29 de Noviembre al 1º de Diciembre de 2007



ÁREA TEMÁTICA – EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA PARA O ENSINO SUPERIOR

Autores: Douglas Rafael Almeida Caixeta.

Maurício Rissi.

Juliana Tatiane Vital.

Rafhael Schlickmann.

Alexandre Marino Costa.

Simone Machado Moretto.

Título: Avaliação do ambiente virtual de aprendizagem sob a ótica dos estudantes à distância.

RESUMO

Dentro do contexto dos referenciais de qualidade propostos pelo MEC, pode-se identificar o uso do ambiente virtual de aprendizagem, que serve de apoio ao aluno, age como canal de comunicação e fornece as informações aos estudantes a distância. Iniciou-se no dia 10 de julho o curso de Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina destinado aos funcionários do Banco do Brasil, servidores da UFSC e outros servidores públicos. O curso possui 650 alunos, divididos em 10 pólos de ensino em todo o Estado de Santa Catarina. Com isso, tem-se como objetivo deste trabalho avaliar, a partir da percepção dos alunos, o ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação em Administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina. Este estudo caracterizou-se como: descritivo, predominantemente quantitativo, documental, bibliográfico, participante, *ex-post-facto* e estudo de caso. Concluiu-se que o curso apresentou bons índices, resultado de um planejamento estruturado deste AVA, bem como de uma coordenação ativa no processo de implementação do mesmo.

Palavras-chaves: Avaliação. Educação a distância. Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Abstract

In context of quality's references considered by MEC, the use of virtual learning environment can be identified, that serves of support for pupil, acts as communication

channel and supplies the information of students distance. The Administration's course of Federal University of Santa Catarina destined to the employees of the Bank of Brazil, UFSC public servers and other servers was initiated at day July 10. The course has 650 pupils, divided in 10 regions Santa Catarina State. It is had as objective to evaluate, from pupils perception, the virtual learning environment oh this course. This study was characterized as: predominantly quantitative, documentary, bibliographical, participant descriptive, ex-post-fact and case study. It was concluded that the course presented good indices, result of a structuralized planning of this AVA, as well as of an active coordination in the implementation process.

Key-words: Evaluation. Education in the distance. Virtual Learning environment.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade globalizada, que exige a aprendizagem contínua, ganha impulso com a expansão das Novas Tecnologias de Comunicação e Informação (NTIC), fazendo com que o acesso à informação e ao conhecimento se efetive de diversas formas. Dessa maneira, a Educação a Distância (EAD) conquista seu espaço na formação de um novo paradigma referente à forma de se fazer educação.

Farrel (*apud* MORAES, 2004) destaca o caminho para a virtualização das instituições de ensino ao identificar o surgimento de universidades virtuais como indicador do estágio atual de desenvolvimento da Educação a Distância, especialmente no Ensino Superior.

De acordo com a UNESCO (1997)

as estratégias e técnicas de ensino e aprendizagem dependem em parte, do tipo de programa proposto e das necessidades que pretendem atender. Mas também dependem da filosofia e dos valores educacionais de cada sistema particular e das características educacionais e do potencial das tecnologias utilizadas. Pode estabelecer-se uma conexão entre estratégias de ensino, economia e a opção tecnológica escolhida. (p.27)

Portanto, visando a qualidade na educação a distância, torna-se essencial planejar os mecanismos utilizados para efetivação do ensino. De acordo com a percepção dos estudantes, diante dos recursos disponíveis e pela forma que se dá a educação, pode-se fazer a melhoria contínua do processo.

Um das principais ferramentas utilizadas no ensino a distância diz respeito ao ambiente virtual de aprendizagem. O espaço virtual em EAD, por sua vez, possibilita um fato que não existe no ensino presencial tradicional, ou seja, a consulta dos trabalhos produzidos por todos os colegas de curso. Esta consulta, longe de ser encarada como algo negativo, deve ser percebida como a possibilidade concreta de se examinar a evolução individual da aprendizagem do aluno consoante com a evolução coletiva do grupo de alunos. Pode ser acrescentado a este fato, a ampliação do conhecimento de forma coletiva, onde uma extraordinária teia de conhecimentos sobre determinado conteúdo pode ser construída. (MORAIS FILHO, 2006)

Criada em 1960, a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) consolidou-se como uma das melhores instituições de ensino superior do Brasil e da América Latina. É protagonista de muitas ações no campo da pesquisa e produção científica, nos

intercâmbios e projetos de mobilidade acadêmica e nas trocas constantes de experiências com investigadores e organismos de alta competência.

Atualmente são oferecidos 62 cursos de Graduação, 48 cursos de Mestrado e 33 de Doutorado, além do Ensino Básico no Colégio de Aplicação. Seu corpo docente alcança o invejável índice de mais de 90% de Mestres e Doutores. A UFSC conta com 32.286 estudantes na modalidade presencial.

Iniciou-se no dia 10 de julho o curso de Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina destinado aos funcionários do Banco do Brasil, servidores da UFSC e outros servidores públicos. O curso possui 650 alunos, divididos em 10 pólos de ensino em todo o Estado de Santa Catarina.

Este é um projeto piloto, e a Universidade Federal de Santa Catarina se destaca como uma das líderes desse processo. No segundo semestre deste curso, implementou-se um novo ambiente virtual de aprendizagem (AVA), o qual buscava a melhoria da qualidade do curso.

Complementa-se ainda que a avaliação deve constituir um dos componentes de um curso de EAD, de modo a prover informação relevante para a adequação das atribuições e da operacionalização de outros componentes do sistema, a fim de assegurar a excelência de sua contribuição e de seu desenvolvimento. Com isso, tem-se como objetivo deste trabalho avaliar, a partir da percepção dos alunos, a qualidade do ambiente virtual de aprendizagem do curso de graduação em Administração na modalidade a distância da Universidade Federal de Santa Catarina.

2 Educação a distância

A tecnologia, aliada à globalização, é uma das principais causas desse novo paradigma da educação, criando novas possibilidades de dinâmicas de informação e comunicação. A educação a distância, a cada dia, ganha novos adeptos, com o desenvolvimento de novas formas de comunicação, tornando possível a metodologia de ensino em lugares e tempos distintos.

Muitas são as definições possíveis e apresentadas, mas há um consenso mínimo em torno da idéia de que EAD é a modalidade de educação em que as atividades de ensino-aprendizagem são desenvolvidas majoritariamente (e em bom número de casos exclusivamente) sem que alunos e professores estejam presentes simultaneamente no mesmo lugar (ABED, 2006).

Para que se concretize um curso a distância é necessária a implementação de uma infra-estrutura adequada, profissionais capacitados para a realização das atividades de planejamento, elaboração de materiais, avaliação e serviços de apoio aos alunos e professores (MOARES, 2004).

Nesse sentido, a EAD apresenta-se como um importante instrumento de intercâmbio e articulação de conhecimento e informações entre diferentes comunidades virtuais de aprendizagem, o que demonstra ser um grande potencial pedagógico.

Dentre a estrutura proposta ao EAD, pode-se citar o papel do professor e o papel do tutor. O professor tem como função principal elaborar as metodologias utilizadas na sua disciplina, de forma que esta contempla a criação, o armazenamento, a disseminação e o controle do conhecimento. O tutor é o responsável pelo acompanhamento dos estudantes, sendo o elo entre o aluno e o professor.

Na gestão do conhecimento na educação a distância, o papel do tutor é de suma importância para a efetivação do processo. É ele quem vai acompanhar com maior proximidade o aluno, quem irá conduzir as discussões, estimular o estudante no seu

aprendizado e participar das avaliações do mesmo. Pode-se dizer que a maior parte da troca de informações dá-se entre o aluno e o tutor.

Neste sentido, segundo Ramos et al. (2005), o tutor passa a ser um elo entre o virtual e o real, tornando-se assim um gestor do conhecimento, que tem por objetivo estimular e articular o conhecimento, visando atingir a excelência e proporcionar o compartilhamento das informações, envolvendo assim a promoção das relações humanas e do uso da tecnologia voltada para a educação.

Para tanto, várias são as ferramentas utilizadas para comunicação e troca de informações no EAD, sendo capazes de gerar o conhecimento almejado pela proposta pedagógica.

2.1 Ambientes virtuais de aprendizagem

A revolução digital, uma das principais mudanças ocorridas na sociedade, não proporciona somente novas formas de comunicação. A união do processamento de dados com as novas tecnologias da comunicação afeta, principalmente, a capacidade de pensar, criar e aprender das pessoas. O educador precisa aprender a ter como aliada essa mudança.

O ambiente virtual de aprendizagem é o local especialmente disponibilizado para depositar o material referente às disciplinas, bem como a troca dos mesmos. Ele só é possível graças a rede mundial de computadores, em que pessoas de diferentes lugares participam do mesmo ambiente colaborativo.

A importância do ambiente colaborativo está em proporcionar o contato com diversos usuários e ser um 'local' onde estes disponibilizam e trocam informações - que podem ser artigos, indicações de sites, imagens, textos em geral, vídeo, entre outros. A possibilidade de uma pessoa enriquecer o seu conhecimento a partir do contato com outras é muito significativa. A troca de experiências que se dá na reunião de pessoas, tenham elas interesses iguais ou não, tende a acrescentar a cada uma delas (URIARTE, 2003).

O ambiente colaborativo pode ser: uma sala para chat, onde os usuários conversam e trocam informações; um fórum virtual, onde acontecem discussões on-line; um mural, onde são colocadas notícias ou informes; biblioteca virtual onde o professor expõe exercícios para os alunos resolverem, textos complementares ao material didático; ferramenta que disponibiliza o contato com o tutor; e qualquer outro ambiente existente na Internet com a finalidade de proporcionar a troca de informações, a colaboração, entre os usuários (DALMAU et al, 2007).

No ambiente virtual de aprendizagem a comunicação pode se dar de maneira síncrona ou assíncrona. Diz-se que a comunicação é síncrona quando os usuários estão conectadas ao mesmo tempo no mesmo canal de comunicação, permitindo a comunicação instantânea, como no caso do chat, a videoconferência e o telefone. A comunicação é assíncrona quando não faz necessário essa sincronia de tempo, como no caso do e-mail, fórum, vídeo-aula, mural, biblioteca, entre outros. Dalmau et al (2007) complementam ainda que dentre as ferramentas utilizadas para gerir o conhecimento nos ambientes virtuais de aprendizagem, como descritas a seguir.

O fórum é uma ferramenta que permite a discussão dos integrantes sobre um tema proposto de forma assíncrona. Dessa forma, os estudantes, através dele, têm a oportunidade de trocar idéias e experiências com os outros estudantes, com os professores e com os tutores.

O tutor é o responsável por conduzir o debate, para que o mesmo não perca o seu foco principal e também para instigar os alunos à participação. Faz-se necessário uma

metodologia para conduzir esse tipo de atividade, onde os assuntos abordados devem ser relevantes e estimulantes à discussão por parte dos alunos (DALMAU et al, 2007).

A vantagem do fórum é que o número de participantes pode ser grande, gerando assim debates com opiniões das mais variadas possíveis. Outra vantagem é que as mensagens postadas ficam registradas para que qualquer usuário tenha acesso em qualquer tempo, podendo ser respondidas por quem o visita, e com isso, o professor pode ter um histórico do debate e acompanhamento dos alunos com maior facilidade (DALMAU et al, 2007).

A conveniência do fórum é que, como tudo fica disponível todo o tempo, não é necessário que as pessoas que o frequentam estejam on-line no momento em que uma questão é enviada e nem que a pessoa que a postou esteja on-line no momento em que ela foi respondida. Os problemas que podem ser encontrados dizem respeito à fuga do tema e a baixa interação, sendo essencial a participação do tutor nesse sentido (DALMAU et al, 2007).

O chat é uma ferramenta de comunicação síncrona em modo texto que permite que as discussões se dêem de forma mais interativa, podendo ser coletiva ou individualizada.

Para Dalmau et al (2007), a comunicação é coletiva quando os usuários enviam e recebem mensagens de todos os usuários conectados ao canal. Por meio da comunicação individual, é possível o usuário escolher um integrante específico do canal para comunicar-se direta e exclusivamente com ele. Também é possível comunicar-se individualmente com mais de um usuário simultaneamente, mantendo conversas paralelas.

Outra vantagem do Chat, de acordo com Dalmau et al (2007), é a possibilidade de marcar reuniões com professores, tutores e estudantes em horários pré-determinados e poder discutir sobre assuntos em tempo real, aproximando-se dos debates realizados em sala de aula. Tal funcionalidade não é fornecida pelo fórum. Para se conduzir uma atividade com o chat, deve haver uma metodologia para que se alcance os objetivos e as turmas devem ser pequenas.

Uma desvantagem do chat é a de que todos os usuários devam estar conectados ao mesmo tempo, rompendo com a flexibilidade de horários. Há ferramentas de “log de chat” onde as conversas são gravadas e o aluno pode consultar depois o que foi discutido, bem como o professor fazer o acompanhamento dos debates (DALMAU et al, 2007).

A videoconferência é tecnologia que permite fazer virtualmente reuniões, treinamento, aulas, defesa de Tese, conferências ou debates com som e imagem em tempo real e interatividade entre os participantes, através de uma comunicação via Internet ou outro link de comunicação de alto desempenho.

Com a videoconferência os participantes estão em locais diferentes, mas podem ver e ouvir uns aos outros como se estivessem num mesmo local. Esses sistemas permitem que se trabalhe de forma cooperativa, compartilhando informações e materiais de trabalho sem a necessidade de locomoção geográfica. A maioria das videoconferências atual envolve o uso de uma sala em cada localidade geográfica, dotada de uma vídeo-câmera especial e facilidades para apresentação de documentos. Em geral, a videoconferência tradicional requer interconexão especial através do telefone ou Internet com grande largura de banda (DALMAU et al, 2007).

O FAQ (Frequently Asked Questions), que significa Perguntas Frequentes é uma ferramenta on-line muito utilizada na educação a distância. Ela é adotada numa tentativa de reduzir o número de perguntas semelhantes colocadas (DALMAU et al, 2007).

Tem como vantagem a disponibilização dessas informações aos estudantes por tempo não determinado. As perguntas e respostas devem estar organizadas de uma forma lógica e as mesmas devem apresentar objetividade e clareza.

Os exercícios de aprendizagem servem como atividades individuais ou coletivas que tem como objetivo principal acompanhar o desenvolvimento do aluno acerca dos conteúdos abordados nas disciplinas e mensurar o seu aprendizado. Geralmente são disponibilizadas no ambiente virtual de aprendizagem, com tempo pré-determinado para sua realização (DALMAU et al, 2007).

De acordo com Litwin (2001), estudar o desenvolvimento da educação a distância requer a identificação de uma modalidade de ensino com características específicas, isto é, uma maneira particular de criar um espaço para gerar, promover e implementar situações em que os alunos aprendam. Portanto, é essencial que curso a distância sejam equiparados de sistemas que preparam e acompanham o professor e o aluno, assim como toda a equipe envolvida.

Entretanto, as tecnologias não são somente necessárias quando referem-se à comunicação entre estudantes e tutor ou professor. Ela é essencial no que diz respeito ao acompanhamento dado ao aluno.

3 METODOLOGIA

Este estudo caracterizou-se como: descritivo, predominantemente quantitativo, documental, bibliográfico, participante, *ex-post-facto* e estudo de caso.

O segundo tipo de pesquisa citado pelo autor é a qualitativa, que “fundamenta-se em dados coligidos nas interações interpessoais, na co-participação das situações dos informantes, analisadas a partir da significação que estes dão aos seus atos” (CHIZZOTTI, 2001, p. 52).

Na visão de Chizzotti (2001) o critério adotado para caracterizar o método de pesquisa é pelo tipo de dados coletados e pela análise que se fará desses dados. Diferentemente de Vergara, o autor aborda dois tipos de pesquisa. A primeira delas é a pesquisa quantitativa, que, segundo o autor, “prevêem a mensuração de variáveis preestabelecidas, procurando verificar e explicar sua influencia sobre outras variáveis, mediante a análise da frequência de incidências e de correlações estatísticas” (CHIZZOTTI, 2001, p. 52).

Quanto a pesquisa documental realizada, utilizou-se da análise do projeto pedagógico, do guia geral do curso e de atas de reuniões dos mesmos. Destaca-se também, a observação participante dos pesquisadores deste artigo no projeto e implementação do curso de Administração a distância da UFSC.

Para a coleta de dados, foi aplicado um questionário com os alunos após a segunda disciplina do segundo semestre, sendo que os dados coletados foram tabulados e analisados estatisticamente por meio do software estatístico SPSS. De acordo com Chizzotti (2001), os questionários são as questões elaboradas pelos pesquisadores, distribuídas por itens, através do qual os entrevistados respondem de acordo com sua experiência.

Utilizou-se uma escala de avaliação verbal, nas questões que Mattar (1999) define como a apresentação das opções das respostas dentre o extremo mais desfavorável até o oposto mais favorável, pela identificação e ordenação das categorias através de expressões verbais; neste caso utilizou-se a seguinte escala: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo.

No total, foram entrevistados 345 estudantes, dos 10 pólos de ensino da UFSC.

4 CURSO DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA DA UFSC

Diante da demanda motivada pelo Ministério de Educação, com a finalidade de atender às necessidades das empresas estatais em termos de qualificação dos seus servidores públicos, a UFSC, em parceria com instituições de ensino superior, participa do projeto de criação do Curso de Graduação em Administração, na modalidade a distância, como um projeto da Universidade Aberta do Brasil – UAB/MEC.

A UFSC já conta com a oferta de um Curso de Graduação em Administração na forma presencial reconhecido pela resolução 10063/2003. A opção pela modalidade a distância se deve não só à necessidade de atender aos estudantes residentes em regiões sem instituições de ensino superior, como profissionais em serviço que necessitam de formação em nível universitário.

Prosseguindo com a expansão do ensino à distância, a Universidade Federal de Santa Catarina realizou no mês de maio de 2006 o processo de seleção para o curso de Administração à distância. A área de abrangência é o Estado de Santa Catarina, dividido em 10 pólos, e o público alvo foram os servidores públicos e os funcionários do Banco do Brasil.

O curso de Administração a distância da UFSC tem como objetivo geral preparar o aluno para ser um profissional criativo, com capacidade empreendedora, capaz de se integrar facilmente aos objetivos de uma organização e coordenar, em qualquer ramo de atividade, as mais importantes estratégias operacionais.

Quanto aos objetivos específicos tem-se:

- a) no campo organizacional, espera-se do aluno, a capacidade para desenvolver ações que promovam o equilíbrio entre os objetivos da organização, suas disponibilidades, seus interesses e as necessidades dos trabalhadores;
- b) na área financeira, espera-se do aluno, o desenvolvimento da capacidade para analisar a conjuntura sócio/política e político/econômica, avaliando os riscos inerentes às condições de sobrevivência institucional;
- c) na área de produção, o profissional deve ser capaz de projetar os sistemas produtivos e os mecanismos de provisão de recursos para sua implantação, verificando sua viabilidade;
- d) na área de estudos governamentais, o aluno deve conhecer os processos de formação e de desenvolvimento do Estado em sua inserção no processo mais amplo da formação social; e
- e) no campo da administração privada, o aluno deve aplicar os conhecimentos em pequenos, médios e grandes ambientes empresariais.

A carga horária total do curso é de 3000 (três mil) horas/aulas, sendo a maior parte ministrada a distância e não mais que 20% presencial. As presenciais constituem encontros presenciais, seminários temáticos e exames.

Como já mencionado, o curso iniciou-se em 10 de julho de 2006. Ao final da segunda disciplina do segundo semestre, aplicou-se a prova durante o encontro presencial com os estudantes. Neste momento, também foi aplicado um questionário com o intuito de analisar a percepção dos alunos quanto ao novo ambiente virtual de aprendizagem, quanto curso em geral, afim de se buscar melhorias para o mesmo.

4.1 Resultados

Apresenta-se seguir a avaliação feita com 345 alunos dos dez pólos de ensino do curso. O item macro analisado foi ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) deste curso, implementado no segundo semestre do mesmo.

O primeiro item analisado foi a facilidade de acesso do site, sendo que 57,68% dos respondentes atribuíram conceito ótimo e 36,81% bom. Destaca-se assim, que este item apresenta qualificação satisfatória.

Tabela 1 – Facilidade de acesso

Facilidade de acesso	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	2	0,58%
Ótimo	199	57,68%
Bom	127	36,81%
Regular	17	4,93%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Outro item analisado foi a segurança. O AVA possui senha para todos os usuários e os cadastros só são feitos pela coordenação do site. Com isso, destaca-se a valorização dos entrevistados quanto a este item, chegando-se a 88% de satisfação (ótimo e bom).

Tabela 2 - Segurança

Segurança	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	4	1,16%
Ótimo	149	43,19%
Bom	154	44,64%
Regular	14	4,06%
Ruim	3	0,87%
Não Sei	21	6,09%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Já o design no AVA também alcançou índices satisfatórios de aprovação, com mais de 90% de respostas dos itens ótimo e bom;

Tabela 3 - Design

Design	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	6	1,74%
Ótimo	138	40,00%
Bom	178	51,59%
Regular	19	5,51%
Ruim	3	0,87%
Não Sei	1	0,29%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

A interatividade com outros alunos é muito importante para os alunos a distância, pois esses não possuem o contato propiciado pelo ensino presencial. Por isso, utilizou-se de ferramentas síncronas, como os chats, para que os alunos possam interagir. Percebe-se que a maioria dos alunos aprovou esse item, com 28,38% de qualificação ótima e 42,32% de bom. Mas, com o intuito da busca pela melhoria contínua, espera-se que se procure novas ferramentas para incrementar a interatividade entre os alunos a distância.

Tabela 4 – Interatividade com outros alunos

Interatividade com outros alunos	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	9	2,61%
Ótimo	91	26,38%
Bom	146	42,32%
Regular	63	18,26%
Ruim	7	2,03%
Péssimo	3	0,87%
Não Sei	26	7,54%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Outra interação essencial na educação a distância diz respeito ao contato com o tutor. No AVA estudado há várias ferramentas que propiciam este contato, sendo que 29,57% dos respondentes atribuiu conceito ótimo e 45,22% bom.

Tabela 5 – Interatividade com o tutor

Interatividade com o tutor	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	8	2,32%
Ótimo	102	29,57%
Bom	156	45,22%
Regular	49	14,20%
Ruim	6	1,74%
Péssimo	1	0,29%
Não Sei	23	6,67%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Com o intuito de manter sempre organização e disponíveis as informações para os alunos, o AVA possui um espaço de informações, onde encontra-se endereços dos pólos, telefones úteis, normas da universidade, entre outros. Destaca-se que mais de 80% dos entrevistados classificaram-na como satisfatória.

Tabela 6 – Informações

Informações	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	5	1,45%
Ótimo	113	32,75%
Bom	165	47,83%
Regular	57	16,52%
Ruim	4	1,16%
Péssimo	1	0,29%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Outro fator importante em um AVA é a organização do mesmo. Este item foi avaliado positivamente pelos alunos a distancia, sendo que 35,94% atribuiu conceito ótimo e 45,80% bom.

Tabela 7 - Organização

Organização	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
--------------------	----------------------------	----------------------------

Não Respondeu	8	2,32%
Ótimo	124	35,94%
Bom	158	45,80%
Regular	50	14,49%
Ruim	4	1,16%
Não Sei	1	0,29%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Também com o intuito de facilitar a interação, procurou-se pesquisar a satisfação dos alunos quanto a possibilidade de discussão entre os agentes do processo (alunos, tutores e professores). Com isso, 46,96% dos respondentes qualificou este item como bom e 24,93% com ótimo.

Tabela 8 – Possibilidade de discussão

Possibilidade de discussão	Frequência	
	Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	10	2,90%
Ótimo	86	24,93%
Bom	162	46,96%
Regular	55	15,94%
Ruim	11	3,19%
Péssimo	2	0,58%
Não Sei	19	5,51%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Em continuidade, perguntou-se sobre a satisfação quanto a troca de conhecimento e informação entre os agentes do EAD. Novamente apresenta-se índices satisfatórios, com 41,74% de conceito bom e 22,32% com ótimo. Apesar dos itens satisfatórios, recomenda-se o aperfeiçoamento dessas ferramentas.

Tabela 9 – Troca de conhecimento/experiências

Troca de conhecimentos / experiências	Frequência	
	Absoluta	Relativa
Não Respondeu	12	3,48%
Ótimo	77	22,32%
Bom	144	41,74%
Regular	63	18,26%
Ruim	16	4,64%
Péssimo	3	0,87%
Não Sei	30	8,70%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Outra ferramenta utilizada para a interatividade entre os agentes do EAD é o fórum. Analisando este item, verificou-se que 23,19% classificaram esse item como ótima e 46,67% boa.

Tabela 10 - Fórum

Fórum	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	9	2,61%
Ótimo	80	23,19%
Bom	161	46,67%
Regular	76	22,03%
Ruim	8	2,32%
Não Sei	11	3,19%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Uma das principais ferramentas de interação entre os alunos, tutores e professores a distância é o chat. Percebe-se que mais de 50% aprovou o uso do chat, mas ainda é necessário divulgar mais essa ferramenta, pois 22,32% dos entrevistados não souberam avaliar o chat, devido ao fato de não o ter utilizado.

Tabela 11 - Chat

Chat	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	15	4,35%
Ótimo	66	19,13%
Bom	128	37,10%
Regular	49	14,20%
Ruim	10	2,90%
Não Sei	77	22,32%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Destaca-se outra ferramenta desse AVA, um Calendário, no qual o aluno pode acompanhar todas as atividades do semestre, como provas, entrega de atividades, horários de chat, videoconferências, entre outros. Este item apresentou altos índices de satisfação, com mais de 90% de aprovação.

Tabela 12 - Calendário

Calendário	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Sei	4	1,16%
Ótimo	186	53,91%
Bom	125	36,23%
Regular	23	6,67%
Ruim	5	1,45%
Péssimo	2	0,58%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Outra ferramenta utilizada no AVA é chamado de NOTAS. Nesse link, os alunos podem consultar seu desempenho em cada atividade, bem como o feedback das atividades. Este item apresentou qualificação positiva, com 38,26% de classificação boa e 42,03% de ótima.

Tabela 13 - Notas

Notas	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	6	1,74%

Ótimo	132	38,26%
Bom	145	42,03%
Regular	46	13,33%
Ruim	10	2,90%
Péssimo	3	0,87%
Não Sei	3	0,87%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Os exercícios da disciplina tiveram índices 40,87% de ótima e 48,70% de boa. Esses exercícios eram compostos de questões fechadas e discursivas, sendo todas corrigidas e enviado feedback pelos tutores.

Tabela 14 - Exercícios

Exercícios	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	5	1,45%
Ótimo	141	40,87%
Bom	168	48,70%
Regular	27	7,83%
Ruim	3	0,87%
Péssimo	1	0,29%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

Esse AVA também possui um mural de notícias de EAD e da UFSC. Destaca-se que a maioria dos alunos aprova essa ferramenta no site, com 26,96% de respostas ótima e 46,67% de boa.

Tabela 15 - Notícias

Notícias	Frequência Absoluta	Frequência Relativa
Não Respondeu	4	1,16%
Ótimo	93	26,96%
Bom	161	46,67%
Regular	69	20,00%
Ruim	9	2,61%
Péssimo	3	0,87%
Não Sei	6	1,74%
Total geral	345	100,00%

Fonte: dados primários

5 CONCLUSÃO

Diante do advento das novas tecnologias e suas diversas possibilidades de uso, verifica-se que várias instituições estão começando a ofertar seus programas educacionais a distância. No entanto, percebe-se que nem todas estão conseguindo obter resultados favoráveis, visto que o planejamento de cursos com tais características não é tão parecido com o do meio presencial.

Segundo o site da Faesa (2006), alguns problemas são observados com a EAD no Brasil. Dentre eles podemos citar a organização de projetos-piloto sem a adequada preparação de seu seguimento e a falta de critérios de avaliação dos projetos. Outro problema constatado da EAD brasileira é a permanência de uma visão administrativa e política que desconhece os potenciais e as exigências da educação a distância, fazendo com que essa área sempre seja administrada por pessoal sem a necessária qualificação técnica e profissional pouco vinculados às necessidades reais do país e organizados sem qualquer vinculação exata com programas de governo. Por fim, averigua-se a organização de projetos-piloto somente com finalidade de testagem de metodologias.

Procurou-se fazer esta análise de um curso participante do projeto-piloto da UAB, neste caso, o curso de Administração a distância da UFSC. Neste artigo concentrou-se na do ambiente virtual de aprendizagem desse curso.

Com isso, percebeu-se que o curso apresentou bons índices, resultado de um planejamento estruturado deste AVA, bem como de uma coordenação ativa no processo de implementação do mesmo.

Apesar dos altos índices satisfatórios apresentados em todas as categorias, destaca-se também a necessidade de um controle e avaliação contínua, pois a qualidade do curso precisa ser contínua e com índices condizentes com os seus objetivos.

REFERÊNCIAS

ALVES, J. R. M. **A Educação a Distância no Brasil: síntese histórica e perspectivas**. Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisas Avançadas em Educação, 1994.

ABED - ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENSINO A DISTÂNCIA. 2006. Disponível em: <http://www2.abed.org.br/faq.asp?Faq_ID=8>. Acesso em: 30 set. 2006.

CHIZZOTTI, Antônio. **Pesquisas em ciências humanas e sociais**. 5. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

DALMAU, Marcos Baptista Lopez ; PACHECO, Andressa Sasaki Vasques ; VITAL, Juliana Tatiane ; BENETTI, Kelly Cristina . O processo de gestão do conhecimento em uma instituição de ensino superior: um estudo de caso considerando a oferta de um curso de graduação a distância. In: 4º Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação, 2007, São Paulo. 4º Congresso Internacional de Gestão da Tecnologia e Sistemas de Informação - CONTECSI, 2007.

FAESA. Disponível em: <<http://ead.faesa.br/ead.htm>>. Acesso em: 25 set. 2006.

LITWIN, Edith. **Educação a distância: Temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed, 2001.

MATTAR, F. N. **Pesquisa de Marketing**. 5.ed. v.1. São Paulo: Atlas, 1999.

MEC - MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO E CULTURA. 2006. Disponível em: <portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/ReferenciaisQualidadeEAD.pdf>. Acesso em: 29 set. 2006.

MORAES, M. de. **A Monitoria como Serviço de Apoio ao Aluno a Distância**. 230f. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

MORAIS FILHO, L. A. de. **O que significa a autonomia do aluno de EAD fundamentada na flexibilidade do tempo e do espaço?** Disponível em: <<http://www.seednet.mec.gov.br/artigos/materia.php?id=2&codmateria=332>>. Acesso em: 21 out. 2006.

RAMOS, Andréia F.; et al. E-DESAFIO: Uma proposta de capacitação de tutores para a gestão do conhecimento na Educação a Distância. 2005. Disponível em: <http://www.cinted.ufrgs.br/renote/nov2005/artigosrenote/a27_edesafio.pdf>. Acesso em 25 jan. 2007.

UAB - UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL. 2006. Disponível em: <<http://www.uab.mec.gov.br/>>. Acesso em: 25 set. 2006.

UNESCO. **Aprendizagem aberta e a distância**: perspectivas e considerações sobre políticas educacionais. Florianópolis: UFSC, 1997.

URIARTE, L. R. **Modelo de Ambiente para Orientação a Distância**. 185 f. Tese (Doutorado em Engenharia da Produção). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2003.