



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
COORDENAÇÃO INSTITUCIONAL DE PROGRAMAS ESPECIAIS - CIPE
SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - SEAD
ESPECIALIZAÇÃO EM NOVAS TECNOLOGIAS NA EDUCAÇÃO**

**GESTÃO EM EAD NO ENSINO SUPERIOR: UMA AVALIAÇÃO DO CURSO
PILOTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA SEAD/UEPB**

CÍCERO MARCOLINO PESSÔA DE SOUSA

**Campina Grande – PB
OUTUBRO - 2010**

CÍCERO MARCOLINO PESSÔA DE SOUSA

**GESTÃO EM EAD NO ENSINO SUPERIOR: UMA AVALIAÇÃO DO CURSO
PILOTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA SEAD/UEPB**

Monografia apresentada ao Curso de Pós -
Graduação em Novas Tecnologias na Educação,
como requisito parcial à obtenção do título de
Especialista em Educação

Orientador: Prof. Dr. Robson Pequeno de Sousa

**Campina Grande – PB
Outubro - 2010**

FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA CENTRAL – UEPB

S725g Sousa, Cícero Marcolino Pessôa de.
Gestão em EAD no ensino superior: uma avaliação do curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB [manuscrito] / Cícero Marcolino Pessôa de Sousa. – 2010.
73 f.

Digitado.

Monografia (Especialização em Novas Tecnologias na Educação) – Universidade Estadual da Paraíba, Secretaria de Educação a Distância - SEAD, 2010.

“Orientação: Prof. Dr. Robson Pequeno de Sousa, Coordenador da Especialização”.

1. Educação à Distância - Gestão. 2. Administração - EAD.
3. Avaliação. I. Título.

21. ed. CDD 371.207

CÍCERO MARCOLINO PESSÔA DE SOUSA

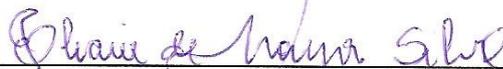
GESTÃO EM EAD NO ENSINO SUPERIOR: UMA AVALIAÇÃO DO CURSO
PILOTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA SEAD/UEPB

Aprovado em 04 de outubro de 2010.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Robson Pequeno de Sousa
Orientador



Prof.ª Ms. Eliane de Moura Silva
Examinadora



Dra. Waleska Silveira Lira
Examinadora

***“... Porque sem Mim nada podeis fazer.”
João 15:5b***

*Dedico com admiração a todos os
professores empenhados com a construção
de um Brasil alfabetizado.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Espírito Santo, que diariamente me ensina a ler a Bíblia Sagrada.

À minha amada esposa e companheira, que se une comigo na alegria, na saúde, na tristeza e na doença, todos os dias, em todas as circunstâncias, sempre ao meu lado e de mãos dadas para a caminhada que nos resta caminhar.

Ao professor Dr. Coordenador do curso, Robson Pequeno de Sousa, profissional ético, entusiasta do saber, facilitador, motivador e incentivador àqueles que buscam o conhecimento pelo estudo e pesquisa; que aceitou o desafio em orientar esta pesquisa – agradeço o seu apoio, sugestões relevantes e compromisso.

À Coordenação de Tecnologia, Informação e Comunicação da SEAD/UEPB, na representação do professor Ítalo Brito Vilarim, por viabilizar a comunicação virtual dos questionários, instrumento de pesquisa desse trabalho aos acadêmicos e tutores do Curso de administração na modalidade EAD da SEAD/UEPB.

À Coordenação Colegiada de Tutores da SEAD/UEPB, na representação do tutor presencial Múcio Alexandre da Silva, por viabilizar os questionários, instrumento de pesquisa desse trabalho, no AVA/MOODLE do Curso de administração na modalidade EAD da SEAD/UEPB.

Aos professores e as professoras da especialização, que desempenharam seu papel com tanta maestria e competência.

Aos sujeitos desta pesquisa (alunos e tutores), por terem se disponibilizado em ajudar na realização desta pesquisa.

Aos companheiros da especialização, pelos encontros, respeito e cooperação no estudo.

Aos meus pais, sem os quais eu não estaria aqui.

À minha sogra, que muito me ajudou nessa especialização.

À Escola Estadual de Ensino Fundamental e Médio Severiano Pedro do Nascimento, ponte de acesso a esta especialização.

RESUMO

As novas tecnologias na educação à distância, antes centralizada em textos impressos e unidirecionados configuraram-se eletronicamente informatizadas, permitindo possibilidades de aprendizagem concreta pela EAD online. Nesse novo cenário a gestão em EAD conecta a tecnologia da informação com a pedagogia e a administração clássica; cujo princípio gestor permite avaliar a operacionalidade focada no ensino ao aluno, elemento de destaque correlacionado com o tutor no processo de educação virtual à verificação de pontos fortes e pontos fracos; contemplado pelo objetivo geral desse trabalho em avaliar o nível de satisfação tutorial e discente no curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB, levando em consideração a estrutura administrativa e pedagógica, como também a compreensão perfilada sobre os discentes e tutores do Curso. O estudo apresentou uma abordagem exploratória e quantitativa e foi realizado no Pólo de Campina Grande/PB. A amostra foi constituída por 66 acadêmicos e 7 tutores contemplados, ambos por um questionário fechado e disponibilizado no ambiente virtual de aprendizagem do Curso. A coleta dos dados foi submetida às análises estatísticas geradas pelo *limesurvey*. Quanto aos resultados obtidos, o nível de satisfação dos respondentes atingiu elevados índices de satisfação, por uma maioria representatividade discente e tutor-docente, enquanto uma minoria respondente mensurou-se parcialmente insatisfeita, sinalizando revisões de planejamento para ajustes de práticas comuns no exercício do ensino docente para o saber discente.

Palavras Chave: Administração, Avaliação, EAD.

ABSTRACT

New technologies in distance education, before centralized in printed and uni-directed configure themselves electronically computerized, allowing opportunities for practical learning by distance education online. In this new scenario management in distance learning connects information technology with traditional pedagogy and administration; manager whose principle to assess the operation focused on teaching the students, highlighted element of co-related with the tutor in the process of virtual education verification points strengths and weaknesses in this case applied to the evaluation of the pilot course for undergraduate administration of SEAD / UEPB from the perspective of students and tutors of the course, taking into account the degree of satisfaction in relation to the same administrative structure, technical and didactic educational, beyond a profiled on the students of the course. The study presented a quantitative approach was performed in the Hub of Campina Grande / PB. The sample consisted of 66 students and seven tutors involved, both for a closed questionnaire available on the virtual learning environment of the course. Data collection was subjected to statistics generated by LimeSurvey. Concerning the results, although they show a satisfactory conceptualization by a majority representative student and tutor-teacher concerning the administrative and technical-didactic teaching, but a minority conceptualized similar aspects as unsatisfactory, signaling requirements and adjustments to improve and re-verification of common practice in the performance of teaching faculty to know students.

Keywords: Administration, Evaluation, EAD.

LISTA DE TABELAS

Tabela 01	Motivação.	42
Tabela 02	Aprendizagem.	42
Tabela 03	Presença e disponibilidade.	42
Tabela 04	Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades.	43
Tabela 05	Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.	43
Tabela 06	Organização e planejamento das disciplinas.	44
Tabela 07	Atividades desenvolvidas no curso.	44
Tabela 08	Avaliações do curso.	45
Tabela 09	Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem.	45
Tabela 10	Disponibilidade regular para atendimento presencial.	45
Tabela 11	Interesse pelo Curso.	46
Tabela 12	Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.	46
Tabela 13	Aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso.	46
Tabela 14	Alcance de autonomia.	47
Tabela 15	Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.	47
Tabela 16	Interesse pelo Curso.	47
Tabela 17	Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.	48
Tabela 18	Aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso.	48
Tabela 19	Alcance de autonomia.	48
Tabela 20	Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.	49
Tabela 21	Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades.	50
Tabela 22	Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.	50
Tabela 23	Organização e planejamento das disciplinas.	50
Tabela 24	Atividades desenvolvidas no curso.	51
Tabela 25	Avaliações do curso.	51
Tabela 26	Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem.	52
Tabela 27	Disponibilidade regular para atendimento presencial.	52
Tabela 28	Motivação.	53
Tabela 29	Aprendizagem.	53
Tabela 30	Presença e disponibilidade.	54

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01	Relacionamento.	41
Gráfico 02	Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso.	43
Gráfico 03	Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso.	49
Gráfico 04	Relacionamento.	53

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	Gestão de Programa em EAD	23
Figura 02	Sistema Interno de EAD E-learning	27
Figura 03	As inter-relações do sistema pedagógico E-learning	28

SUMÁRIO

CAPÍTULO 01

Introdução	15
1.1 Problema da pesquisa	16
1.2 Objetivo Geral	16
1.3 Objetivos específicos	17
1.4 Justificativa	17

CAPÍTULO 02

Gestão em EAD	18
2.1 Fundamentação teórica	18
2.1.1 Resumo evolutivo da EAD	19
2.1.2 Breve histórico da EAD no mundo	19
2.1.3 A história da EAD no Brasil	20
2.2 Modelos de gestão em EAD: da teoria à prática	22
2.3 Gestão em EAD: aspectos relacionados à administração de cursos à distância.	25
2.3.1 Nove nós de sustentação à gestão de um bom curso online	29
2.4 O curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB	31
2.5 Tutor: um elo entre o ensino e a aprendizagem na EAD	33
2.6 Avaliação contínua: eficiência e eficácia à pedagogia na EAD	36

CAPÍTULO 03

Procedimentos metodológicos	
3.1 Descrição da metodologia	38
3.2 Método	38
3.3 Instrumento de pesquisa	38
3.4 Seleção do caso	40

CAPÍTULO 04

Análise dos dados e discussão

4.1	Auto-avaliação docente – tutores	41
4.2	Avaliação do curso pelo docente / tutores: estrutura administrativa	43
4.3	Avaliação do curso pelo docente /tutores: estrutura didática e pedagógica	44
4.4	Avaliando os alunos	46
4.5	Auto – avaliação discente	47
4.6	Avaliação do curso pelos discentes: estrutura técnica – administrativa	49
4.7	Avaliação do curso pelos discentes: estrutura didática e pedagógica	50
4.8	Avaliação do curso pelos discentes: avaliando os tutores	52
4.9	Discussão dos dados	54

CAPÍTULO 05

Considerações finais	60
Trabalhos futuros	63
Referências	
Anexos	68
Anexo A – questionário tutor – docente	70
Anexo B – questionário discente	71

Capítulo 1

Este Capítulo apresenta o problema da pesquisa, os objetivos propostos com relação a esse trabalho monográfico e sua justificativa.

INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EAD) é uma modalidade de educação que assumiu uma posição inovadora no cenário educacional da sociedade contemporânea, graças à mediação das novas Tecnologias de Comunicação e Informação (TIC's), entre professores e alunos com relação ao ensino e aprendizagem.

Moran (1999) define educação à distância como o processo de ensino-aprendizagem mediado por tecnologias, em que docentes e discentes separam-se espacial e/ou temporalmente, mas podem estar conectados, interligados por tecnologias do tipo: vídeo, internet, cd-rom, fax, telefone e outras tecnologias.

De acordo com Moore (2007), a terminologia EAD é utilizada para definir o universo das relações de ensino-aprendizagem, caracterizado pela separação entre alunos e professores. Para Maia & Mattar (2007), a educação à distância compreende uma modalidade em que professores e alunos separados, mas unidos por tecnologias diversificadas, constroem conhecimento com a ajuda de planejamento institucional. Belloni (2003) identifica a educação à distância como uma estratégia de estudo racionalizada, finalizada para a construção do conhecimento pelo acesso de estudantes a universidades conectadas ao sistema WWW, por conseguinte endereço alheio, se residencial ou profissional estabelecido; concluído por Ribeiro (2006), como uma educação de modalidade contemporânea a oportunizar processos em tempo real e além da distância física.

A partir da criação do Curso de Administração a Distância da SEAD/UEPB, enquanto proposta regional para a modalidade de educação à distância, este trabalho se propõe avaliar o grau de satisfação dos tutores e alunos do Curso de administração online da UEPB, sob a ótica auto-avaliativa, administrativa e pedagógica do curso.

1.1 PROBLEMA DA PESQUISA

A demonstração de urgência para um plano de ação que viabilize as melhorias do quadro educacional brasileiro, em seus diferentes níveis de ensino, encontra a modalidade de educação à distância como mais uma melhoria a ser considerada.

Entender a importância da EAD dentro de uma cultura educacional estabelecida na diversidade do saber remete à qualidade do ensino com garantias na aprendizagem resultante, não mecânica, mas transmitida por informações construídas pela participação dos sujeitos envolvidos.

É relevante para o cenário educacional no Brasil fomentar a discussão sobre a atual gestão dos cursos de graduação em EAD.

Portanto, torna-se necessário pesquisar sobre a gestão de EAD nos IES, avaliando seus métodos administrativos e pedagógicos pelos resultados apresentados e confrontados com os objetivos delimitados.

A EAD e o computador com a WEB a serviço de um projeto administrativo e pedagógico eficaz faz-se relevante nesta pesquisa monográfica, articular o discente, o docente, a abstração das inteligências múltiplas com o saber aprenderem, mediados por uma gestão projetada com recursos tecnológicos em parceria com a pedagogia eficaz.

Diante da colaboração que a EAD promove ao desenvolvimento local, percebeu-se a importância de se avaliar o curso piloto de graduação em administração à distância da UEPB para mensuração do grau de satisfação dos tutores e discentes no Curso.

Esse trabalho se propõe realizar uma pesquisa de caráter exploratório e quantitativa com os acadêmicos e tutores do curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB, público alvo evidenciado, com a finalidade de compreender a qualidade da gestão em EAD, sob a perspectiva auto-avaliativa do perfil traçado, administrativa e pedagógica, sob a ótica dos respondentes e com base nos índices de satisfação dos tutores e discentes participantes desse estudo de pesquisa.

As duas seções seguintes apresentam os objetivos propostos por esta monografia.

1.2 OBJETIVO GERAL

Avaliar o nível de satisfação dos tutores e alunos sobre a gestão administrativa e pedagógica do curso piloto de graduação em Administração da SEAD/UEPB.

1.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Efetuar uma pesquisa bibliográfica que sustente como referência teórica as categorias chaves da pesquisa deste trabalho;

Analisar o grau de satisfação dos tutores e alunos numa perspectiva auto-avaliativa, administrativa e pedagógica.

1.4 JUSTIFICATIVA

A relevância desse trabalho consiste em melhorias futuras à gestão de cursos de graduação em EAD, como também acentua a compreensão sobre o grau de satisfação dos personagens envolvidos em cursos de EAD, comumente alocados às distâncias demarcadas por pólos de ensino a distância.

A contribuição à sociedade científica e civil focaliza os resultados obtidos transformados em objetivos, sobretudo para os conceitos parcialmente insatisfatórios, elencando trabalhos futuros sobre a identificação de fatores críticos de sucesso para um controle efetivo dos processos co-relacionados com o ensino e a aprendizagem.

O curso piloto de graduação em administração da SEAD UEPB possui uma carga horária de 3000 horas aula, mais de 300 horas aula de estágio supervisionado, em parte relacionado com o discente presente e em parte à distância.

Os 500 alunos ingressos em 2006 e 366 concluintes de 2010 estudaram em pólos localizados nas cidades de Campina Grande, João Pessoa, Catolé do Rocha e Itaporanga.

Sobre a gestão em EAD do curso piloto de graduação em administração da UEPB, este trabalho se propôs analisar o grau de satisfação dos tutores e alunos numa perspectiva auto-avaliativa, administrativa e pedagógica.

Capítulo 2

GESTÃO EM EAD

Este Capítulo faz um breve relato da evolução histórica na Educação a Distância (EAD) Mundial e Nacional, contemplando os benefícios que a EAD trouxe às relações de ensino e aprendizagem ocasionadas pelas novas tecnologias de comunicação e informação (TIC's) na educação contemporânea com foco à gestão em EAD. Nesse Capítulo a EAD é discutida a partir de uma estrutura de gestão focada na operacionalização em processos eficientes e eficazes. As seções desse Capítulo também apresentam os aspectos referenciados à gestão em EAD e fala sobre o curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB.

2.1 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A educação conectada a internet expandiu-se a uma distância global tal que no Brasil a população, em ritmo acelerado, somou em 2008 2,64 milhões de alunos matriculados em cursos autorizados pelo Ministério da Educação (MEC), em cursos livres e em iniciativas corporativas, segundo o último levantamento do Censo EAD.br divulgado em setembro de 2009 (SEED/MEC, 2010)

Em seu processo de desenvolvimento, desde o curso por correspondência unidirecional até a interatividade proporcionada pelas TIC's, a EAD re (surgiu) como uma modalidade capaz de aproveitar ao máximo a inserção tecnológica da sociedade informacional, oportunizando a educação para grandes contingentes populacionais, sem comprometer a qualidade do ensino, especialmente à educação corporativa.

A educação corporativa atende o público adulto impedido de frequentar a sala de aula pela indisponibilidade de tempo, através de cursos na modalidade de ensino à distância (LITTO E FORMIGA, org., 2009).

Na legislação brasileira, o Decreto 5.622 determina que a EAD caracteriza-se “como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversas” (BRASIL. MEC/SEED. 2005).

Na próxima seção esse estudo abrevia a história da EAD numa perspectiva mundial.

2.1.1 RESUMO EVOLUTIVO DA EAD

Compreender a posição de destaque ocupada pela EAD hoje remete à sua história pontuar a contextualização mundial, nacional e local da EAD como uma modalidade de educação pertinente aos conclames da sociedade contemporânea.

A história da EAD está dividida em cinco gerações. A primeira geração compreende os cursos por correspondência, caracterizados pelo uso de material impresso, sendo entregue aos alunos através do correio; a segunda geração estabeleceu-se pelas novas mídias, especialmente a televisão educativa; a terceira geração origina-se pelo aparecimento das universidades abertas, estruturas de base à implantação de universidades totalmente à distância; a quarta geração referencia as teleconferências, identificadas pela transmissão de áudio e vídeo e, por fim, a quinta geração da EAD caracteriza-se pelo estabelecimento da interatividade das novas TIC's com as relações de ensino e aprendizagem (MAIA E MATTAR, 2007; MOORE E KEARSLEY 2008).

A partir das cinco gerações da EAD, verifica-se uma evolução demarcada desde o modelo textual de ensino a distância, perpassando pelo método analógico e digital, até chegar ao exercício da construção sobre o saber, através da banda larga caracterizada, efetivamente, pela manutenção em tempo real da interatividade de integrantes em comunidades de aprendizagem. Essa caracterização na EAD é aprofundada na separação do professor com o aluno, em que o controle de aprendizado tem características mais evidentes sobre o discente, por requerer um projeto de curso e técnicas especiais de instrução sobre comunicação eletrônica, sistemas administrativos e organizacionais diferenciados (MAGALHÃES, 1997).

2.1.2 BREVE HISTÓRICO DA EAD NO MUNDO

A EAD tornou-se referencial no mundo a partir da década de 1970 com o surgimento da *Open University* no Reino Unido, onde as ações institucionais na educação secundária e superior impulsionaram a EAD. Até hoje mais de dois milhões de alunos já estudaram na *Open University* (LITTO E FORMIGA, org., 2009).

De acordo com Retamal (2009) na mesma década que se estabeleceu a *Open University* na Inglaterra, a Europa formalizou a EAD com a criação de universidades abertas: na Espanha de 1972 com a *Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)* e na Alemanha de 1974 através da *FernUniversität*.

Na América Latina, o final da década de 1970 referencia a EAD pela criação da Universidad Nacional Abierta da Venezuela (UNA) e pela Universidad Estatal a Distancia (UNED), na Costa Rica (DOBES, 2010).

Na próxima seção o estudo aborda a evolução da EAD no Brasil de forma abreviada, com ênfase aos Institutos de Ensino Superior – IES.

2.1.3 A HISTÓRIA DA EAD NO BRASIL

Segundo Bopp (2005) a história da EAD no Brasil formaliza-se a partir da década de 1960 com a criação de três Instituições de ensino na modalidade EAD: o Movimento de Educação de Base – MEB, uma ação do Governo Federal com a Confederação Nacional dos Bispos do Brasil – CNBB; a Fundação Padre Anchieta em São Paulo, propiciando o ensino e a aprendizagem através do rádio e da televisão (Tele Curso 2º Grau com a Fundação Roberto Marinho) e a Fundação Educacional Padre Landell de Moura – FEPLAM, com a promoção da educação de adultos através da tele-educação.

Inicialmente percebe-se a participação efetiva da Igreja Católica à promoção da educação no Brasil. Destarte oportuno acrescentar a influência religiosa desde o século XVI, com a colonização do Brasil pelos portugueses, holandeses e espanhóis, sempre com uma representatividade religiosa para “educar”, neste caso na modalidade presencial, os nativos colonizados.

Na década de 1970 o Brasil viu nascer o Projeto Minerva, avalizado por uma portaria do MEC nº 408, de 1970, promulgando a transmissão via rádio e televisão por cinco horas semanais gratuitas. (SARAIVA, 1996; BOPP, 2005).

Ainda na década de 1970 a Universidade de Brasília – UnB iniciou experiências com a EAD através da implantação de cursos da Open University à idealização de ser a Universidade Aberta do Brasil (CAJAZEIRAS, 2010).

Na década de 1980 a Coordenação de Aperfeiçoamento do Pessoal de Ensino Superior – CAPES, e a Associação Brasileira de Tecnologia Educacional – ABT promoveram um Programa de Pós - graduação tutorial à distância; na década seguinte foi criada a Associação Brasileira de Educação a Distância – ABED, cujo exercício estabeleceu e divulgou amplamente a EAD online. (BOPP, 2005).

Na década de 1990 a Universidade Estadual da Paraíba – UEPB, implantou 43 tele postos em 38 municípios paraibanos à formação de orientadores e supervisores de

aprendizagem para os projetos “Um Salto para o Futuro” e “TV Escola” (SEAD/UEPB, 2010).

Nesta mesma década a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e a Universidade Federal do Mato Grosso (UFMT) lançaram, respectivamente, os Cursos de Graduação em Ciências Naturais, Matemática e Pedagogia Básica para formar professores em exercício no Ensino Fundamental (BOPP, 2005).

A criação desses cursos de graduação à formação de professores do Ensino Fundamental pela UFSC e UFMT caracterizou uma nova geração de EAD com o uso das TIC's em Ambientes de Aprendizagem, modificando a EAD no Brasil pelas bases integradas às mídias.

Para fortalecer as bases da educação à distância no Brasil, o Governo Federal criou a Secretaria de Educação a Distância – SEED, cuja primícia é atuar como um agente de inovação tecnológica nas relações de ensino e aprendizagem, integrando as TIC's e a EAD aos métodos didático-pedagógicos. (MEC, 2010).

A transição da década de 1990 para o novo milênio atribuiu à EAD no Brasil iniciativas por parte das Universidades Públicas com o Governo Federal, por meio de projetos e programas vinculados a esta modalidade de ensino; como o exemplo da criação da Universidade Virtual Pública do Brasil (UNIREDE), constituída pela união de setenta instituições públicas de ensino superior (BOPP, 2005).

Quatro anos após a criação da UNIREDE, a Universidade Estadual da Paraíba passou a fazer parte dessa relação, originada por setenta instituições públicas de ensino superior, reunindo esforços com a finalidade de ofertar cursos de licenciatura à distância.

Para a consolidação das ações na modalidade de ensino à distância na UEPB, foi criada a Secretaria de Educação a Distância – SEAD/UEPB, favorecendo subsídios ao ambiente acadêmico apto à prática em EAD sobre o contexto local.

Em 2005 a UEPB ofereceu 240 vagas para os cursos de Licenciatura a Distância em Matemática, Física, Química e Biologia.

No ano de 2006 foi implantado o primeiro pólo de EAD na UEPB; na ocasião, a SEED/MEC e o Banco do Brasil convidaram a UEPB para estabelecer o curso de Administração a Distância em quatro pólos no Estado, atendendo quase 500 alunos entre a demanda social e funcionários dos bancos estatais.

Desde o curso por correspondência até o freqüente uso das TIC's na educação online, a EAD no mundo e no Brasil se adaptou com facilidade aos recursos tecnológicos disponíveis em cada época.

Na próxima seção esse trabalho ilustra um modelo de gestão em EAD e apresenta a gestão vigente de outros Cursos de graduação online.

2.2 MODELOS DE GESTÃO EM EAD: da teoria à prática.

Segundo Lévy (1993), um projeto de gestão especializado em EAD deve permitir que as inteligências trabalhem em cooperação, através dos computadores ou máquinas de produção intelectual interligadas em rede. Para Tornaghi (2005) esta conexão indica expressivo potencial à educação a distância pela abertura proporcionada à EAD sobre os estudantes que, independente qual seja a sua localização, poderá interagir e trocar suas produções com os responsáveis diretos pelo curso e com terceiros.

Na pedagogia da EAD, a semelhança com a educação presencial tradicional deve ser idêntica à educação em si, idealizada como ação que ensina e se faz aprender; Para o discente integrado neste projeto, uma pedagogia eficaz (PRADO, 2005). De acordo com Almeida (1999), esta pedagogia eficaz é enfatizada na fala de um aluno, denominado objeto de investigação, quando a articulação pedagógica integra as potencialidades de aprendizagem discente com uma investigação de problemáticas significativas na relação do ensino com a aprendizagem, utilizando os diferentes recursos de mídias disponíveis num curso à distância ou presencial.

Os recursos de mídia apontam à terminologia inovação, segundo Gurarezi (2004), como uma constante à gestão em EAD, por conseguinte atribuir aos processos de planejamento, de operação, de controle e de avaliação uma sustentação pautada na descentralização, colaboração e cooperativismo dos seus procedimentos.

Procedimentos que não são puramente técnicos nem separados dos valores educacionais, mas nivelados com a qualidade que um curso em EAD exige, requerendo dos seus dirigentes uma postura apta a facilitar e esclarecer a definição dos objetivos e sua prática, permitindo a participação dos envolvidos na tomada de decisão (GUAREZI, 2004).

O gestor que trabalha no ensino de modalidade à distância vivencia desafios distintos do sistema administrativo de ensino presencial. Os aspectos estruturais que integram uma gestão em educação presencial não podem ser transportados de forma simples para a educação

à distância. Ademais, os gestores dos cursos de EAD precisam adequar a “melhor” tecnologia para a estrutura disponível (SANTOS, 2009).

Neste aspecto desafiador, Sartori e Roesler (2005) sugere à gestão na EAD um planejamento cooperado por uma equipe de profissionais multidisciplinar, composta por educadores, administrador, diagramador, *webdesigner* e corpo docente. Ou seja, os componentes envolvidos numa gestão em EAD participarão de forma crítica e colaborativa para o desenvolvimento de uma visão globalizada, com responsabilidades expansivas e processos contínuos, preferencialmente sem hierarquias, mas coordenado pelo coletivo.

A gestão de EAD no Brasil é modelada pela Secretaria de Educação a Distância (SEED) através de uma lista contendo os referenciais de qualidade à EAD no ensino superior, em destaque na Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005.

A apresentação do modelo de gestão de Programa em Educação a Distância, elaborado por Sartori e Roesler (2005) demonstra alinhamento com a lista contendo os referenciais de qualidade à EAD no ensino superior, neste caso, apresentando uma estrutura para ações futuras, organizadas pela gestão da aprendizagem, gestão financeira e de pessoas e pela gestão do conhecimento, conforme a seguir; Figura 01: Gestão de Programa em EAD:

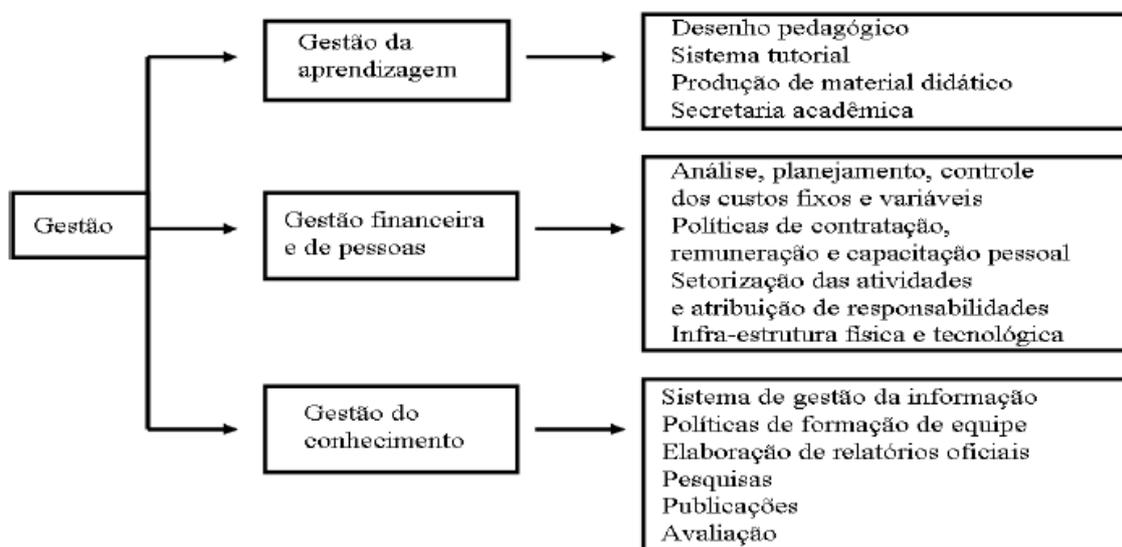


Figura 1 – Gestão de Programa em EAD
Fonte: Sartori e Roesler (2005).

De acordo com a figura 1, as ações a serem desenvolvidas direcionam para a gestão de aprendizagem peculiaridades próprias do planejamento, organização, controle, coordenação e atividades para o crescimento do curso em EAD; a gestão financeira administra a análise dos custos, o gerenciamento dos recursos, a contratação, remuneração e capacitação da equipe e a

gestão do conhecimento desenvolve uma postura condizente com os desafios contemporâneos pela qualidade do ensino.

Os elementos mencionados na visão de Sartori e Roesler (2005) não contradizem os referenciais de qualidade elaborados pela SEED aos cursos de EAD.

Os modelos de gestão de EAD da Universidade Aberta do Brasil – UAB, da Universidade Metodista de São Paulo e da Universidade Estadual da Paraíba, por exemplo, conotam a lista com os referenciais de qualidade à EAD.

No modelo da Universidade Aberta do Brasil, a SEED/MEC solicitou a UFSC e a Universidade Federal de Santa Maria – UFSM que organizassem o curso de Gestão e Docência na EAD. Este Curso subsidia os docentes do sistema UAB que trabalham como pesquisadores e formadores em cursos na modalidade de ensino à distância (MORAES, 2007).

Na Universidade Metodista de São Paulo, o modelo em gestão de EAD é caracterizado pela colaboração de toda equipe envolvida, cujas funções e atribuições são delineadas pelo NUTAE (Núcleo de Tecnologias aplicadas à Educação).

De acordo com as funções e atribuições da gestão de EAD no modelo da Universidade Metodista de São Paulo, a sua estrutura compõe as seguintes atribuições e funções: Diretor do Centro de Educação Continuada e a Distância (estrutura a gestão e a gerencia); Coordenador do Curso (operacionaliza os processos do Curso e gerencia as pessoas envolvidas nele); Professor Gestor (responsável pela construção do plano de ensino do Curso); Orientador Acadêmico (facilita e orienta o processo pedagógico); Orientador Acadêmico Local (faz o acompanhamento no Pólo); Webdesigner (elabora o layout da página e a alimenta); Designer educacional (auxilia os docentes na definição das mídias a serem utilizadas); Roteirista de Mídias Interativas (elabora os roteiros das mídias); Revisores (revisa o material literário); Designer Gráfico (faz a diagramação dos textos); Diagramador (diagrama matérias impressos); Capista (produz capas para matérias impressos) e Ilustrador (ilustra os textos). (AZEVEDO E GONÇALVES, 2008).

Os diferentes recursos de mídia à disposição de projetos eficazes à execução de um curso a distância estão integrados na constituição básica de um computador interligado à internet e, fundamentalmente, monitorado por cursos na modalidade de ensino à distância à construção de modelos de gestão em EAD.

Um exemplo de recursos midiáticos geridos em estudos online configura o projeto da UAB, criado pelo MEC e que destaca a Universidade Estadual da Paraíba pela integração de consórcios com perspectivas de ofertar vagas em cursos de ensino superior tais como: matemática, química, física, biologia, geografia e administração, todos eles na modalidade à distância. Esses recursos midiáticos estão inseridos em um Ambiente de Aprendizagem Virtual – AVA, ou sistemas que permitem a concepção, implantação e operacionalização de uma infra-estrutura completa para a criação, condução e administração de atividades de aprendizagem através da internet (VAVASSORI e RAABE, 2003; ARAÚJO, 2008)

No caso do curso piloto de graduação em administração da UEPB, o software Moodle (*Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment*), como ambiente de aprendizagem à distância, é gerido por fluxos de interações e de diálogo que surgem como frutos de estratégias e intervenções, possibilitadas por um conjunto de ferramentas de apoio à comunicação, à colaboração e à realização de tarefas disponibilizadas em páginas planejadas e criadas para atender aos objetivos do curso.

2.3 GESTÃO EM EAD: ASPECTOS RELACIONADOS À ADMINISTRAÇÃO DE CURSOS À DISTÂNCIA.

Dentre os elementos ligados à mensuração da gestão em EAD, o discente, com a necessidade de aprender a aprender e o docente, facilitador operacional do ensino com planejamento e desenvolvimento de atividades promotoras do saber são elementos de destaque.

Além do sujeito discente e docente a gestão em EAD, comumente formulada por idéias, consensos e decisões, agrega a seguinte equipe, objetivada à funcionalidade em ensinar: coordenação administrativa e pedagógica, tutores, suporte administrativo e suporte técnico.

Caso uma parte da equipe gestora em EAD descumprir com as suas obrigações, todo o sistema pode ser comprometido.

De acordo com Bof (2002) a importância da qualidade para uma boa gestão em EAD exige da IES para a educação à distância um planejamento caracterizado pela integração de uma equipe de profissionais multidisciplinar focados nos seguintes aspectos de ação estrutural: administração financeira, de pessoal e acadêmica (serviços aos estudantes e docentes), administração pedagógica (métodos e processos de ensino e aprendizagem com foco em rede, suporte tecnológico (softwares de gestão sobre os processos e os serviços),

produção e destino de materiais didáticos, suporte técnico e avaliação permanente do sistema estrutural da IES.

Para Retamal (2009) o desenvolvimento de um plano de ação para EAD parte do atendimento pedagógico, acadêmico e administrativo na modalidade de ensino a distância. Neste caso, a gestão em EAD valoriza o papel tecnológico, docente e gestor administrativo na IES.

Enfatizando a condição para uma gestão em EAD ser qualificada, ela deve integrar a aquisição e compreensão de conhecimentos relativos às áreas funcionais típicas da gestão em recursos humanos, de marketing, financeira, de logística e de áreas conexas, cuja percepção permite o desenvolvimento sustentável dos aplicativos específicos nos processos produtivos do ensino-aprendizagem à distância (HOLLANDA, 2004; SANTOS, 2007).

Os conhecimentos necessários a uma gestão de EAD com qualidade estabelecem, em sua sistemática, estratégias e mecanismos reforçados à eficiência funcional dos objetivos educacionais, do desenho instrucional, das etapas e atividades, dos mecanismos de apoio à aprendizagem, das tecnologias a serem utilizadas, da avaliação, dos procedimentos formais acadêmicos e do funcionamento do sistema como um todo (BOF, 2005).

O curso a distância veta a improvisação, comum numa relação presencial, em função da Gestão em EAD exigir, na administração de profissionais especializados de acordo com o planejamento estrutural do curso, uma definição detalhada sobre os objetivos do curso: a bibliografia, os conteúdos, os materiais elaborados e uma boa definição da mídia, confluindo com a proposta específica de determinado curso a distância (RIBEIRO, 2007)

Um exemplo do grau exigido numa gestão em EAD sugere um Plano Diretor, compreendido como um subsistema dentro de um maior ou um sistema de gestão administrativa e pedagógica.

A figura 02 apresenta um Sistema Interno Institucional de EAD:

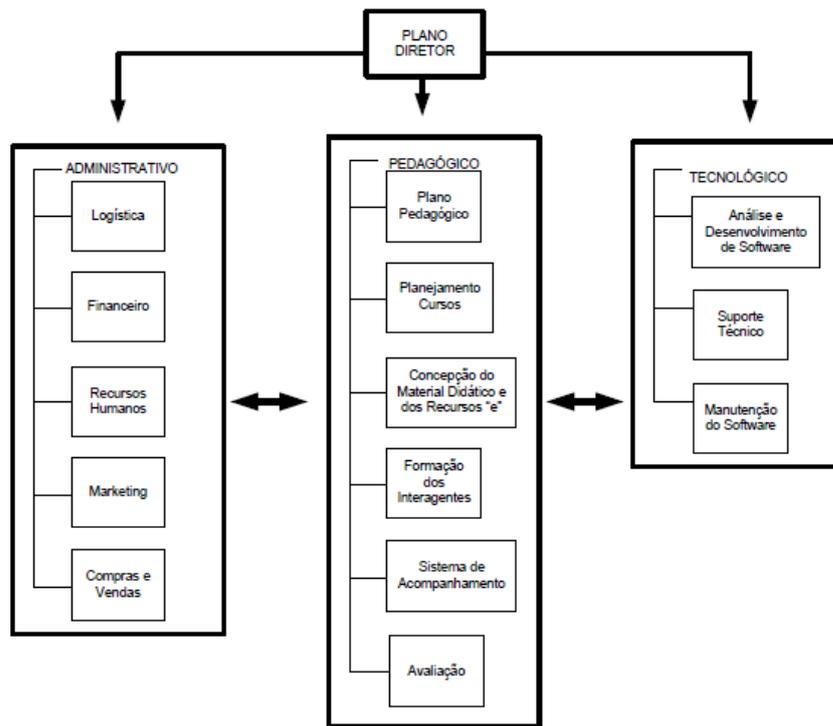


Figura 02: Sistema Interno de EaD *E-learning*

Fonte: Guarezi. Tese de Doutorado. Capítulo 4.3.1 A estrutura do Sistema, P. 178.

Na figura 02, o Sistema Interno de EAD apresenta 03 subsistemas principais: o Tecnológico, o Pedagógico e o Administrativo. No subsistema tecnológico é comportado o desenvolvimento técnico e seu suporte, o design de sistemas e a manutenção dos recursos tecnológicos utilizados.

O subsistema administrativo, segundo Guarezi (2004) contempla a logística, o financeiro, o RH e o Marketing, incluindo a área comercial; e o terceiro subsistema, o pedagógico, gerencia o plano pedagógico do curso com acompanhamento do processo de ensino e aprendizagem, a capacitação do corpo docente e a avaliação.

Nesse Plano Diretor, Guarezi (2004) integra os três subsistemas: gestão administrativa, pedagógica e tecnológica alinhados em um plano de ação indissociável, ofuscando a improvisação em detrimento da ação pensada no tempo presente e futuro com flexibilidade mediada por uma realimentação sistemática.

Na prática, a gestão em EAD para o curso na modalidade a distância funcionaria, de acordo com Guarezi (2004) como um fluxograma idealizado na hierarquia horizontal e orgânica, centralizada pela gestão de EAD, conforme visto na figura 03, que apresenta As inter-relações do sistema Pedagógico E-learning:

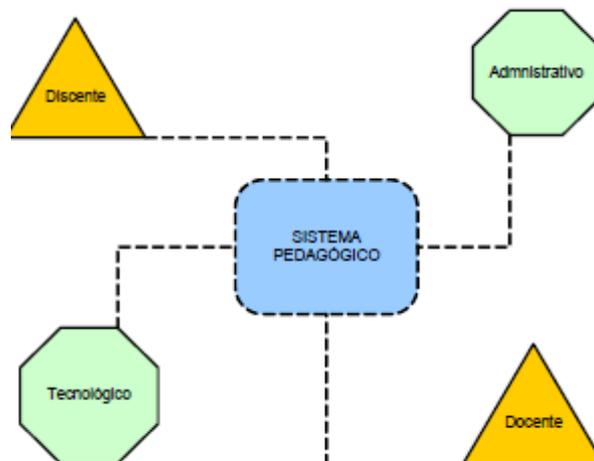


Figura 03: As inter-relações do sistema Pedagógico E-learning
 Fonte: Guarezi. Tese de Doutorado. Capítulo 4.3.2 O sistema pedagógico e suas inter-relações. P. 180.

O sistema pedagógico, centralizado na figura 04, governa o plano pedagógico Institucional, o *Design Instrucional* dos cursos, a orientação à elaboração do material didático, a capacitação do corpo docente (professores, tutores e monitores), o sistema de acompanhamento do processo ensino-aprendizagem e a avaliação. O Administrativo contempla as áreas clássicas da administração. São elas: o financeiro, a logística, o RH e a área de Marketing, incluindo o setor de compras e vendas. O Tecnológico, por sua vez, comporta o desenvolvimento e o suporte técnico, o design de sistemas e a manutenção (Guarezi, 2004).

Segundo Moran (2001), um bom curso é aquele que empolga o discente, surpreendendo-o, fazendo-o pensar, idealizar e fazer além do que lhe é sugerido em conteúdo pedagógico construir.

Como disse Gatti:

“Educar e educar-se a distância requer condições muito diferentes da escolarização presencial. Os alunos em processo de educação a distancia não contam com presença cotidiana e continuada de professores e colegas.” (GATTI, 2005 P.143).

Por conseguinte, os educadores envolvidos com a EAD devem especializar-se com linguagens e multimídias, oportunizando múltiplos canais de comunicação para o estreitamento com os discentes cursados e, concomitantemente produzir os resultados de aprendizado com eficácia.

A subseção a seguir destaca os nove “nós” de sustentação à manutenção eficiente de um curso a distância.

2.3.1 NOVE NÓS DE SUSTENTAÇÃO À GESTÃO DE UM BOM CURSO ONLINE

Na gestão de EAD, programar um curso na modalidade de ensino à distância exige da equipe multidisciplinar envolvida, habilidades específicas para as funções estabelecidas pelo gestor. Assim como na gestão presencial, gerenciar um programa de EAD também exige planejamento, organização, direção e controle das produtividades concebidas ao ensino-aprendizagem online (HOLLANDA, 2003).

De acordo com Neves (2005), uma boa gestão em EAD está amarrada a nove nós de sustentação, conforme a seguir: Concepção; Projeto; Tutoria; Comunicação; Recursos Educacionais; Infra-Estrutura e Apoio; Avaliação Contínua e Abrangente; Ética e Capacidade Financeira.

O primeiro nó, correspondente à Concepção, faz-nos perceber que um curso a distância está composta na proposta da educação Nacional, por possuir em sua estrutura uma elaboração inspirada pelos princípios da pedagogia científica, compreendendo uma aplicação do ensino com a teoria à prática e com a aprendizagem nos processos de produção intelectual do curso, aonde a legalidade encaminha o curso de graduação em EAD até o Parecer do Conselho Nacional de Educação (CNE) que, uma vez autorizando - o, é homologado pelo ministro da Educação e publicado no Diário Oficial da União.

O Projeto é o segundo nó de sustentação à gestão de um bom curso online. Nesse nó dar-se-á ênfase ao programa aplicado no curso e as disciplinas e conteúdos apresentados no Ambiente Virtual de Aprendizagem, comumente exigentes na gestão de EAD, em função da lógica administrativa para o funcionamento das partes: técnica, desenho, linguagem, acompanhamento, avaliação, recursos pedagógicos e tecnológicos típicos da identidade EAD. No segundo nó acontece a escolha de um modelo, dentre os inúmeros modelos de EAD, que melhor se adéqüe à proposta do curso online, uma vez que cada programa em gestão de EAD costuma apresentar multiformes desenhos, linguagens e recursos tecnológicos e educacionais. É no Projeto que também se trabalha o suprimento da necessidade de momentos presenciais e estágios supervisionados, salas de aula, laboratórios e a presença de pólos descentralizados.

O terceiro nó envolve a Tutoria. Nos programas de EAD, a gestão em recursos humanos é complexa, ampla e regida pela flexibilidade das parcerias colaborativas do capital intelectual e social interligado com a estrutura do curso, pois envolve o professor especialista

com o tutor, com avaliadores e especialistas em comunicação, numa só estratégia: relacionar-se salutarmente com o aluno.

O quarto nó compreende a Comunicação, em especial do Professor e aluno equalizando o raciocínio analítico de uma boa gestão em EAD, quando a relação docente & discente atenua à internet a simplificação da comunicação informatizada, em tempo real à distância. A qualidade de uma comunicação eficaz entre tutor e aluno depende da estrutura oferecida pelo curso na construção do saber: espaço físico adequado, horários de atendimento personalizado, facilitação no contato via fone, fax, e-mail, correio, fórum de debate e teleconferência; Além do que pode ser visto nos pólos descentralizados: Biblioteca, laboratórios e computadores disponibilizados à concepção do rendimento discente no ensino aplicado ao aprendizado.

Os recursos educacionais enquadram-se no quinto nó de sustentação a uma boa gestão online. Através da pesquisa de mensuração realizada em cursos à distância é possível avaliarmos os índices percentuais referentes, por exemplo, aos recursos educacionais disponibilizados à utilização de ferramentas para a aprendizagem: correio, tutorial, desempenho, envio de atividades, fórum temático, apostila, chat aberto, busca, contatos, guia do aluno, dentre outros; podendo sofrer reformulações quanto à sua aplicabilidade pedagógica de metodologia aplicada ao ensino, postura discente favorável ao bom desempenho no seu aprendizado, por isso os materiais didáticos repercutirem sobre os objetivos do curso, seus conteúdos e resultados esperados na perspectiva dos conhecimentos, habilidades e atitudes docentes e discentes, sugerindo-se, portanto para o manuseio desses materiais operacionalizados, a indicação do tempo médio de estudo, uma bibliografia básica e complementar e o fornecimento de elementos de reflexão e avaliativos para o aluno durante o período do curso.

A infra-estrutura e apoio estabelecessem como o sexto nó de sustentação a uma boa gestão online. Um curso na modalidade EAD requer uma gestão do capital intelectual alinhada aos recursos tecnológicos, confluentes com o atendimento proporcional sobre o quantitativo discente matriculado e à extensão de território delimitada pelo curso online; Neste caso, a infra-estrutura material refletida na proposta do curso deve dispor de centros de documentação e de locais de atividades práticas em laboratórios e estágios supervisionados.

O sétimo nó destaca a avaliação contínua e abrangente. As duas vertentes visualizadas em um curso de graduação à distância correspondem o aluno e o curso como um todo.

Conforme o caráter diferenciado e os desafios evidentes, os cursos à distância necessitam de acompanhamento e avaliação em todos os seus aspectos e de forma sistemática, assim o desenho dos processos avaliativos deve ser contínuo, visando às práticas educacionais docentes, o currículo, o material, o sistema de orientação tutorial, o material de suporte para o tecnológico e instrumental e ao próprio curso, quanto à sua avaliação.

A ética é o oitavo nó de sustentação a uma boa gestão online. Sobre ética, Kosovski (1995) reflete o seguinte:

“É esta a mensagem ética que nos deixou a experiência de pensamento dos gregos, em cada nível e em toda fase do seu percurso histórico. Entre o amor e a ética não pode haver incompatibilidade.” (Kosovski, 1995, P. 19)

A gestão institucional é responsável pela informação prévia acerca dos documentos que autorizam o funcionamento do curso; objetivos; conteúdos; preços e formas de pagamento; custos assumidos pelos discentes durante o programa – encontros presenciais, provas, estágios; profissionais responsáveis pela execução do curso; equipamentos; local e horário de atendimento; meios de comunicação entre tutor e aluno; tempo da carga horária do curso e condições para o discente interrompê-lo, caso necessário.

O nono nó de sustentação para um bom curso online é a capacidade financeira que o programa possui. O elevado investimento em EAD consiste em um cálculo analítico sobre as obrigações referentes aos profissionais, materiais educacionais, sistemas de gestão, equipamentos, conhecimento, tempo e operacionalização no curso a ser ofertado, com planejamento projetado à conclusão do curso, sem que o mesmo seja interrompido antes de finalizado.

A evidência para esses nove “nós” pontuados por NEVES ser uma sustentação da gestão em EAD para um bom curso online corrobora a discussão de FERREIRA, ao discriminar o curso a distância como um espaço de ensino-aprendizagem flexível, livre das mensurações de tempo e espaço, elaborados com um formato previsível e controlados por uma tecnologia apropriada à realimentação contínua e sistematicamente administrada (NEVES, 2005; FERREIRA, 2009).

2.4 O CURSO PILOTO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO DA SEAD/UEPB

Planejar, organizar, dirigir e controlar faz parte do cotidiano organizacional numa instituição de ensino que principia conceitos agregados a valores pedagógicos, formalizados

em seu projeto ético-estrutural para referenciar ações nos cursos de modalidade presencial e/ou à distância.

O exemplo do curso piloto de graduação em administração, uma parceria da Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), com a Universidade Aberta do Brasil (UAB), Banco do Brasil, Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), Secretaria de Educação à Distância (SEED) e Ministério da Educação e Cultura (MEC); embasa o perfil exigido pela estrutura do modelo EAD, com vislumbre às políticas públicas ampliadas à oferta do ensino superior gratuito e de qualidade no Brasil.

Segundo Bezerra, as Instituições Públicas que aderiram à graduação na modalidade EAD conectaram-se com tarefas e atribuições estrategicamente divididas à implementação do curso de Graduação em Administração a distância – em diversos Estados brasileiros (BEZERRA, 2008).

O projeto pedagógico e a metodologia foram geridos pela Universidade Federal de Santa Catarina, por ser veterana na modalidade EAD. Em consonância, outras Instituições que compõem o Consórcio comprometeram-se introduzir todo o projeto pedagógico proposto pela Universidade Aberta do Brasil; onde o Curso de Graduação em Administração online, da Universidade Estadual da Paraíba, integra esse consórcio e trabalha, atualmente, com quatrocentos discentes locados em quatro pólos de atendimento na Paraíba. Sua grade curricular compreende 3000 horas/aula, sendo distribuídos por módulos semestrais, totalizando 12 módulos ou durabilidade de 04 anos/curso integral, conforme estabelecido pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Apresentação da UEPB, 2010; Apresentação da UFSC, 2010).

Os nove “nós” de sustentação para uma boa gestão em EAD, mencionados na subseção anterior, reflete a construção curricular do curso piloto de graduação em administração da UEPB: materiais impressos por disciplina e dispostos aos discentes do curso, o Ambiente Virtual de Aprendizagem com módulos on-line, materiais complementares, textos, atividades, Fóruns, Chats, lições e questionários, dentre outros recursos, possibilitando ao aluno fazer uma leitura hiper-textual e multimídia, por acesso independente ao ambiente provido de textos, *links*, imagens e sons, conforme a comunicação estabelecida.

O Ambiente Virtual de Aprendizagem do curso piloto de administração – SEAD/UEPB, mediado pelo *Moodle*, possibilita aos participantes dispor de uma ampla

variedade de recursos que visam criar um ambiente colaborativo entre os estudantes, docentes, coordenação de Pólo, tutoria e gestores.

De acordo com a proposta educacional da EAD Nacional, o curso de administração da SEAD/UEPB disponibiliza a comunicação tutorial com o discente pelo telefone, fax e correio eletrônico, além dos encontros presenciais para suporte de conteúdo estudado, orientação na execução das tarefas, organização dos grupos de estudos e esclarecimentos sobre a utilização das ferramentas disponíveis no AVA (BEZERRA, 2008).

Na prática, a interdisciplinaridade proporciona, semestralmente, aprofundamento dos conteúdos através de seminários temáticos, na forma de palestras, mesas redondas e comunicações orais, com o intuito de favorecer a relação ensino-aprendizagem.

Na fala escrita de um tutor ativo, frente aos desafios do saber, em saber ensinar sem complicar, Bezerra discrimina as atribuições do tutor, como colaborador no curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB:

“[...] participar ativamente nas discussões relativas à produção e uso de material didático; engajar-se nos estudos de aprofundamento teórico sobre os conteúdos trabalhados nas diferentes áreas; auxiliar o/a estudante em seu processo de estudo, orientando-o individualmente ou em pequenos grupos; contribuir para o processo de avaliação; estimular os/as estudantes no seu percurso de estudo; possibilitar que o/a estudante amplie seu processo de leitura, extrapolando o material didático; detectar problemas dos/as estudantes, buscando encaminhamentos de solução; entre outras atividades” (BEZERRA, 2008 P.28).

Como todo curso na modalidade EAD, o de graduação em administração da SEAD/UEPB avalia continuamente, a produção do seu corpo discente, através de instrumentos conexos às atividades obrigatórias, complementares, virtuais, simulados, provas presenciais e seminários.

2.5 TUTOR: UM ELO ENTRE O ENSINO E A APRENDIZAGEM NA EAD.

O tutor, na condição docente, exerce forte influência no processo de construção do conhecimento entre aluno e professor. Para o trabalho tutorial, a parceria estabelecida com professores e equipe multidisciplinar efetiva a orientação, o acompanhamento, a motivação, a mediação e a avaliação sobre o aprendizado discente, tornando a tutoria uma estratégica função no cenário EAD (BEZERRA, 2008).

As intervenções do tutor nos programas a distância são imprescindíveis; Suas práticas podem possibilitar transformações na proposta pedagógica em curso. Por isso, as funções do

tutor contemplam, entre outras atribuições, a promoção de atividades individuais e coletivas, colaborativas, significativas, interativas, reflexivas e investigativas, numa relação pedagógica afetiva, autônoma, motivadora e de confiança (FERREIRA, 2009).

Para Oliveira et AL (2004), implantar um curso na modalidade semipresencial prevê duas modalidades de tutoria: a distância e presencial. Neste caso, aos tutores presenciais cabe ajudar o aluno no planejamento e na administração do tempo acadêmico, com vistas à autonomia intelectual discente; enquanto que, para os tutores à distância, a função principal é a de orientar os alunos, esclarecendo dúvidas quanto aos conteúdos, através de desafios cognitivos em promover o reconhecimento da questão por parte do aluno.

De acordo com Jaeger e Accorssi (2002), para os cursos de ensino à distância online, o tutor deverá ser capaz de realizar uma integração dos conteúdos trabalhados ao longo das disciplinas do curso, fundamentando a sua atuação de modo que os conteúdos formem uma rede complexa integradora do mesmo, tipo um grande hipertexto contemplador de todas as disciplinas do curso. Isso demandará do tutor um entendimento amplo do processo de aprendizagem, possibilitando ao aluno oportunidade de ir à busca do conhecimento que lhe é mais motivador. Baseados nos pressupostos de Educação a Distância Virtual: autonomia, aprendizagem, espaços colaborativos de aprendizagem, o tutor será mais um facilitador da aprendizagem tendo sua atuação voltada para a concretização destes princípios.

Para Nóvoa (1999), a prática dos tutores é uma intersecção de diferentes contextos regidos por fatos que influenciam a sua autonomia, as exigências organizacionais induzem mudanças culturais no papel educativo do tutor.

Segundo Garcia Aretio (2001), os tutores devem desempenhar uma função orientadora, visando todas as dimensões da pessoa humana, além da orientação planejada de todo o processo de aprendizagem do aluno.

Contudo, a concepção ideal à pedagogia a ser adotada em cursos de EAD ainda não encontrou um modelo ideal de assimilação no transcorrer das atividades de tutoria. Isto pode ser resultado da dificuldade dos tutores em transpor a proposta pedagógica para a prática. No entanto, há indícios de que os pressupostos teóricos norteadores do construtivismo e da autonomia do aluno, por Freire (1996), impactem a prática dos tutores.

Barbosa e Rezende (2006) questionam o papel que o tutor deve exercer em sua prática junto ao aluno, sobre a multiplicidade de papéis para esse profissional. Segundo Barbosa e Rezende, esse volume de responsabilidades gera insegurança em relação à prática.

Iranita Sá (1998) apresenta duas funções relevantes exercidas pelo tutor em EAD: a informativa, incentivada pelo esclarecimento das dúvidas oriundas dos alunos, e a orientadora apresentada pelas dificuldades que, por conseguinte, promoverá o estudo e a aprendizagem autônoma, conforme a seguir:

“No ensino a distância o trabalho do tutor fica de certo modo diminuído considerando-se o clima de aprendizagem autônoma pelos alunos [...], muito da orientação necessária já se encontra no próprio material didático, sob a forma de questionário, recomendação de atividades ou de leituras complementares. A função do tutor deve ir além da orientação. O tutor esclarece dúvidas de seus alunos, acompanha-lhes a aprendizagem, corrige trabalhos e disponibiliza as informações necessárias, terminando por avaliar-lhes o desempenho”. Sá (1998)

Machado e Machado (2004) concordam que o tutor deve esclarecer sobre as regras do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente e com clareza, evitando colocações dúbias que venham a prejudicar a aprendizagem.

A tutoria é necessária na orientação, direção e supervisão do ensino-aprendizagem. O relacionamento do tutor com o aluno complementa o exercício tutor-docente transmitido através do material didático, dos grupos de discussão, chats, listas, correio-eletrônico, dentre outros mecanismos de comunicação. Com isso aumentam as possibilidades de compreensão sobre o perfil do aluno, pelo trabalho desenvolvido pelo discente, seu interesse pelo curso e sua aplicação pós-curso, do que aprendeu. O apoio tutorial realiza, conclusivamente, a mediação comunicativa entre o professor, o tutor e o aluno, reunidos numa tríplice funcional: orientação, docência e avaliação.

Sobre as oportunidades ofertadas à pedagogia do saber à distância, Valente (2002) aborda a relevância na interação do aprendiz com o computador em um ciclo de ações que podem favorecer o processo de construção de conhecimento, tais quais: descrição, execução, reflexão, depuração e descrição. Essas ações estabelecidas pelo aprendiz com o computador podem ser mediadas pelo especialista a partir da descrição que o aprendiz faz sobre o problema a ser resolvido por meio de um software. Como o computador não interpreta ou executa ações, mas fornece informações sobre a formatação do software, o aprendiz refletirá a sua cognição para conceituar e organizar estratégias com a finalidade de solucionar um problema.

Para os estudiosos aplicados à disseminação do conhecimento sobre os métodos pedagógicos de ensino e aprendizagem na modalidade educação à distância semipresenciais, há uma conclusão unânime em que o tutor é um profissional que facilita o aprendizado,

viabiliza novas alternativas de trabalho e que deve ser ainda mais orientado na educação à distância para melhorar a eficiência dos processos de construção do ensino e aprendizado.

2.6 AVALIAÇÃO CONTÍNUA: EFICIÊNCIA E EFICÁCIA À PEDAGOGIA NA EAD.

A avaliação sistemática, de caráter democrático, abrangente, participativo e contínuo, deve ser integrada ao planejamento quando sua estrutura pressupõe a realização de ajustes e modificações de tarefas no curso a distância, cujo compromisso primário conecta o aluno às possibilidades de aprendizado (RIBEIRO, 2004).

Como valor agregado ao planejamento inicial do curso superior na modalidade EAD, desde o início até a sua conclusão, a avaliação, segundo Guarezi (2004) não deve se limitar ao final de uma disciplina ou módulo, como também, por meio de um único tipo de instrumento avaliativo no ensino-aprendizagem à formação do educando.

O amadurecimento evolutivo do alunato, pelo acompanhamento nos processos educativos em EAD, indica a prática relevante da avaliação cotidiana para a educação a distância e à presencial, simultaneamente. A sinalização ao professor-tutor sobre o que necessita mudar, aprofundar e, para o corpo discente, o aprendido e/ou adquirido através de uma auto-avaliação e avaliação do que já foi percorrido no curso estudado, mensura a relevância da praxe avaliativa como realimentação das implantações em vigência em um curso superior em EAD.

Segundo Ferreira (2009), a prova semestral, dispositivo avaliativo classificatório, não mensura o desempenho do discente de forma analítica por desconsiderar esquemas de argumentação, análise, reflexão e contraposição na redação, além de outras habilidades inerentes ao processo construtivo do saber.

Outro dispositivo avaliativo, comumente utilizado em cursos de EAD, estabelece a orientação e avaliação das atividades de planejamento e do estágio supervisionado como mensurador no desempenho docente-discente; para Ferreira, a exigência sobre o professor-tutor é excessiva à quantidade de trabalho no desempenho de suas múltiplas funções, além do conhecimento devedor ao discente, quando o tempo é desfavorável e a insegurança compromete a avaliação, prejudicando o desempenho do professor-tutor concomitante, o dos alunos orientados.

O dispositivo avaliativo que estabelece a produção monográfica, como um critério de mensuração de desempenho, assemelha-se ao dispositivo avaliativo de planejamento e estágio supervisionado, sob aspectos comprometedores no tocante à sobrecarga imposta a professores-tutores; além da ausência de capacitação a professores-tutores à atuação nos momentos presenciais, levando-os a exercerem sob seus orientados uma metodologia tradicional antônima à exigência idealizada na estrutura da EAD para uma boa avaliação do programa.

O ideal no processo avaliativo de planejamento e de estágio supervisionado é que o professor-tutor possua conhecimento didático, pedagógico e metodológico para orientar o planejamento e supervisionar os trabalhos dos alunos com maestria (FERREIRA, 2009).

No próximo capítulo apresentamos a descrição metodológica empregada nesta pesquisa

Capítulo 3

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esse Capítulo descreve a metodologia que melhor se configurou com a nossa proposta monográfica, no tocante à abordagem de pesquisa utilizada; o método *survey*; o questionário fechado como instrumento de pesquisa selecionado e adaptado ao contexto populacional desse trabalho e a seleção do caso, referenciando o curso piloto de graduação em administração online da UEPB.

3.1 DESCRIÇÃO DA METODOLOGIA

A estratégia de pesquisa utilizada para o desenvolvimento desse trabalho foi exploratória e quantitativa. Richardson (1989) caracteriza a pesquisa exploratória como um trabalho informacional sobre o tema pesquisado com explicação para o problema de pesquisa, nesse caso evidenciado pela visão dos tutores e discentes sobre o curso de graduação online da SEAD/UEPB; Quanto à abordagem quantitativa, Wainer (2005) a descreve como um método de pesquisa fechado, configurado em formato de coleta quantificada e projetado para gerar medidas precisas e confiáveis para uma análise estatística.

3.2 MÉTODO

O método utilizado nesse trabalho foi a pesquisa com *survey*. Freitas (2000) caracteriza a pesquisa com *survey* pela utilização de um questionário elaborado com perguntas fechadas ou não à obtenção de dados ou informações, nesse caso do curso piloto de administração online da SEAD/UEPB, indicado para os tutores e acadêmicos como representantes de uma população alvo.

3.3 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Optamos em utilizar dois questionários fechados, online, disponibilizados no Ambiente Virtual de Aprendizagem; um questionário para os acadêmicos e outro questionário para os tutores do Curso avaliado.

Essa estratégia justificou-se pelo fato do público-alvo alocar-se geograficamente disperso, a população ser numerosa e a necessidade de registrar as informações à comprovação científica pelos resultados obtidos e segurança com agilidade no envio das respostas.

De acordo com Mendonza (2007), as vantagens em administrar um questionário na internet são: fácil gerenciamento, baixo custo, largo alcance, codificação ágil e, com a ajuda de um bom software, a análise dos dados.

As desvantagens para uma resposta esperada, sobre o instrumento *survey* viabilizado na internet são: baixa taxa de resposta, cadastro desatualizado e limite aos acadêmicos que não tem acesso a internet (MENDONZA, 2007).

Os questionários, instrumentos de pesquisa desse estudo foram compostos por 17 questões cada, todas fechadas (anexos A e B), tomando-se o cuidado de não sobrecarregar os participantes. O Universo da pesquisa corresponde a um total de 363 alunos matriculados e 10 tutores, dos quais 66 docentes e 07 tutores responderam a pesquisa, sem obrigatoriedade de participação nessa pesquisa.

Nos questionários apresentados aos tutores e discentes do curso, abordamos questões sobre o perfil do aluno e do tutor, sobre as estruturas administrativas e didático-pedagógicas referentes ao grau de satisfação sobre a organização, coordenação e planejamento de ações ligadas à gestão do curso.

As questões foram distribuídas da seguinte forma:

Para o questionário tutor – docente (anexo A):

- Perfil auto-avaliativo da população pesquisada (perguntas 1, 2, 3 e 4);
- Avaliação da Estrutura técnica – administrativa (perguntas 5, 6 e 7);
- Avaliação da Estrutura didático - pedagógica (perguntas 8, 9, 10, 11 e 12);
- Opinião sobre características dos acadêmicos (perguntas 13, 14, 15, 16 e 17) e, para

o questionário discente (anexo B):

- Perfil auto-avaliativo da população pesquisada (perguntas 1, 2, 3 e 4);
- Avaliação da Estrutura técnica – administrativa (perguntas 5, 6 e 7);
- Avaliação da Estrutura didático - pedagógica (perguntas 8, 9, 10, 11 e 12);
- Opinião sobre características dos tutores (perguntas 13, 14, 15, 16 e 17).

O questionário instrumento de pesquisa desse estudo foi adaptado pelo trabalho: Prática Pedagógica do Professor – Tutor em EaD no curso “Veredas – Formação Superior de Professores”, de autoria de Ferreira (2009).

3.4 SELEÇÃO DO CASO

A unidade de análise dessa pesquisa compreendeu o curso piloto de graduação em administração na modalidade à distância, implantado pela SEAD/UEPB no período de 2006.

Este curso foi selecionado por ser uma experiência piloto em fase de conclusão; enquanto os respondentes (tutores e alunos) avaliariam uma experiência, cuja análise informacional poderia colaborar com a qualidade nos processos de gestão em EAD para as próximas turmas desse curso avaliado.

Nessa pesquisa a população correspondente foram os acadêmicos e tutores do curso de administração da SEAD/UEPB. O universo da pesquisa correspondente estimou 363 discentes matriculados e 10 tutores, dos quais 66 acadêmicos e 07 tutores respondentes da pesquisa.

A pesquisa realizada nos moldes EAD, foi disponibilizada (questionário – instrumento de pesquisa) no Ambiente Virtual de Aprendizagem do Curso no período de julho a agosto de 2010.

O próximo capítulo apresenta os dados coletados através da pesquisa, que contou com 73 questionários respondidos.

Capítulo 4

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO

Esse Capítulo analisou os resultados obtidos pelos 66 discentes e 07 tutores, referente aos questionários disponibilizados no AVA do Curso em questão. Os respondentes se posicionaram diante dos quesitos para expressar seu grau de satisfação sobre a gestão administrativa e pedagógica do Curso, como também para se auto-analisarem na condição de atores inseridos no processo relacionado ao ensino e aprendizagem; Em seguida PE apresentado uma discussão interpretativa e pertinente ao posicionamento dos respondentes sobre o Curso avaliado.

ANÁLISE DOS DADOS E DISCUSSÃO

Os resultados obtidos apresentaram uma melhor compreensão acerca do perfil dos alunos e tutores, como também o grau de satisfação dos respondentes sobre a estrutura da gestão administrativa e pedagógica do curso avaliado.

As subseções: 4.1, 4.2, 4.3 e 4.4 direcionam-se ao tutor do Curso pesquisado, com quesitos pertinentes ao perfil auto – avaliativo do tutor, seu grau de satisfação sobre a estrutura técnico-administrativa e didático-pedagógica do curso e, consecutivamente, uma avaliação opinada sobre os acadêmicos matriculados. De semelhante modo às subseções 4.5, 4.6, 4.7 e 4.8, neste caso direcionado aos acadêmicos e com o mesmo conteúdo de questões, salvo o item 4.8 onde consta a avaliação dos acadêmicos sobre os tutores do curso avaliado:

4.1 AUTO - AVALIAÇÃO DOCENTE /TUTORES

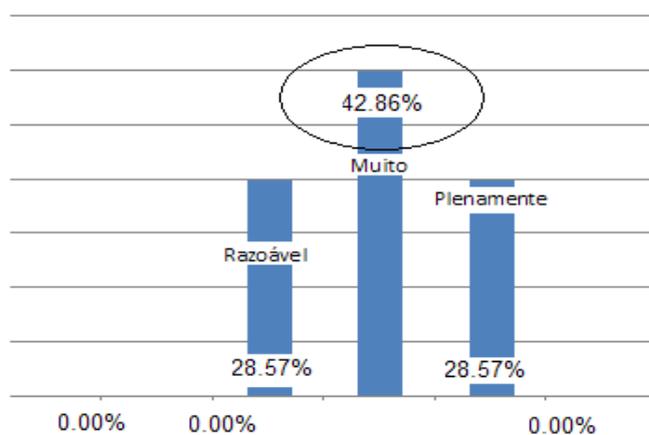


Gráfico 01: Relacionamento

No Gráfico 01 71.43% dos tutores se auto - avaliaram plenamente (28.57%) ou muito (42.86%) no tocante ao quesito: tempo de resposta por e-mail, comunicação estabelecida, disposição, paciência, atenção, presteza, clareza das respostas e domínio do conteúdo; outra parte tutorial se auto - avaliou razoavelmente satisfeito (28.57%).

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	0	0.00%
Razoável	2	28.57%
Muito	2	28.57%
Plenamente	3	42.86%
Sem resposta		0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 01: Motivação

Percebe-se na Tabela 1 que 42.86% dos tutores se consideraram plenamente motivadores no processo de ensino para com o aprendiz discente e muito motivadores (28.57%) no quesito concernente à motivação dos discentes; enquanto 28.57% dos tutores se disseram razoáveis motivadores.

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	1	14.29%
Razoável	2	28.57%
Muito	2	28.57%
Plenamente	2	28.57%
Sem resposta		0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 02: Aprendizagem

O resultado da Tabela 2 apresenta uma auto-avaliação referente ao domínio pessoal que o tutor deve possuir para facilitar a aprendizagem discente; 01 tutor diz-se pouco atuante (14.29%) com a sua atuação neste quesito; Dois tutores se autodenominaram razoáveis (28.57%); dois tutores avaliaram-se muito (28.57%) e outros dois tutores opinaram-se plenamente (28.57%).

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	0	0.00%
Razoável	2	28.57%
Muito	2	28.57%
Plenamente	3	42.86%
Sem resposta		0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 03: Presença e disponibilidade.

A Tabela 03 evidencia o conceito Plenamente (42.86) para três tutores auto-avaliados como presentes e disponíveis aos discentes; nesse mesmo quesito, dois tutores se conceituaram razoável (28.57) e outros dois tutores disseram-se muito (28.57) presentes e disponíveis aos acadêmicos do Curso.

4.2 AVALIAÇÃO DO CURSO PELO DOCENTE / TUTORES: Estrutura Administrativa.

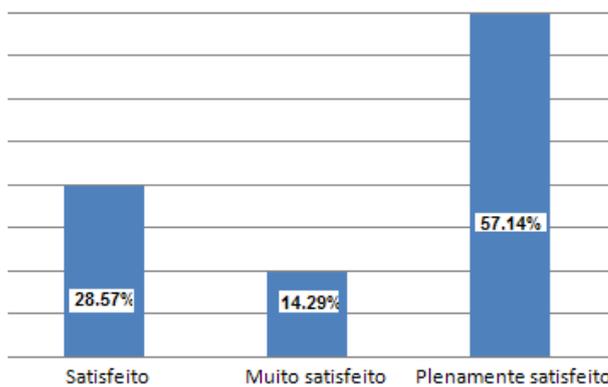


Gráfico 02: Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso

O Gráfico 02 mostra que a maioria dos tutores avaliou a qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do Curso como plenamente satisfeito (57.14%). Um tutor acredita que esse suporte é muito satisfeito (14.29%) e dois tutores conceituaram-no satisfeito (28.57%).

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	1	14.29%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	4	57.14%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 04: Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades.

Na Tabela 04 a maioria dos tutores analisou o conceito de qualidade para as ferramentas disponíveis às atividades do Curso plenamente satisfeito (57.14); Dois tutores disseram-se

muito satisfeito (28.57) com este quesito pontuado e um tutor acredita estar satisfeito (14.29) a qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	2	28.57%
Satisfeito	0	0.00%
Muito satisfeito	0	0.00%
Plenamente satisfeito	5	71.43%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00

Tabela 05: Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.

Observou-se na Tabela 05 que a coordenação administrativa e o atendimento da secretaria do curso foram mensurados pela maioria docente-tutor como plenamente satisfeito (71.43%), enquanto uma minoria tutorial acredita estar este quesito parcialmente insatisfeito (28.57%) à gestão técnica administrativa do curso.

4.3 - AVALIAÇÃO DO CURSO PELO DOCENTE /TUTORES: Estrutura Didática e Pedagógica.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	1	14.29%
Satisfeito	2	28.57%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	1	14.28%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 06: Organização e planejamento das disciplinas.

Na tabela 06 o conceito para organização e planejamento das disciplinas, segundo parte dos tutores é plenamente satisfeito (14.28) ou muito satisfeito (28.57); Outros tutores acham que este quesito está satisfeito (28.57) ou pouco satisfeito (14.29) e uma minoria tutorial aponta o conceito insatisfeito (14.29) para este quesito avaliativo.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	3	42.86%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	1	14.28%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 07: Atividades desenvolvidas no curso

A Tabela 07 referencia as atividades do curso referente a encontro presencial, vídeos, oficinas, seminários e estágio supervisionado, aonde uma parte dos tutores avaliaram este quesito como plenamente satisfeito (14.28) ou muito satisfeito (28.57). Outra parte dos tutores disse-se satisfeitos (42.86) com este quesito e uma minoria tutorial avaliou este quesito como insatisfeito (14.29).

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	2	28.57%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	2	28.57%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 08: Avaliações do curso

Consta na tabela 08 que a maioria dos tutores conceituam a metodologia avaliativa do curso como plenamente satisfeito (28.57) ou muito satisfeito (28.57); outros tutores acham a metodologia avaliativa do Curso nivelado ao satisfeito (28.57) enquanto uma minoria tutorial se diz insatisfeito (14.29) com o método utilizado pelo Curso para avaliar os seus alunos.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%

Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	2	28.57%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	3	42.86%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 09: Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem.

Na tabela 09 a estrutura organizacional das atividades dispostas no AVA está para a maioria dos tutores plenamente satisfeitos (42.86) ou muito satisfeitos (28.57); outros tutores opinam este quesito satisfeito (28.57).

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	1	14.28%
Muito satisfeito	3	42.86%
Plenamente satisfeito	3	42.86%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 10: Disponibilidade regular para atendimento presencial.

A Tabela 10 apresenta a maioria dos tutores plenamente satisfeitos (43%) ou muito satisfeitos (43%) e uma minoria conceituou este quesito como satisfeito (14%).

4.4 – AVALIANDO OS ALUNOS

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	1	14.28%
Satisfeito	3	42.86%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	1	14.29%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 11: Interesse pelo Curso.

Na tabela 11 os alunos alcançaram dos tutores um conceito sobre o interesse pelo curso como plenamente satisfeito (14.29%) ou muito satisfeito (28.57%); outros tutores acreditam que os alunos demonstram interesse satisfatório (42.86%) pelo curso, enquanto uma minoria docente-tutor descreve o grau de interesse dos acadêmicos pelo curso parcialmente insatisfatório (14.28%).

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	0	0.00%
Satisfeito	4	57.13%
Muito satisfeito	1	14.29%
Plenamente satisfeito	1	14.29%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 12: Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.

Os alunos foram avaliados na tabela 12 por parte dos tutores como plenamente satisfeito (14.29%) ou muito satisfeito (14.29%) quanto ao empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso; e a maioria docente-tutor acredita que o empenho dos alunos seja satisfeito (57.13%). Uma minoria tutorial avaliou mensurou este quesito insatisfatório (14.29%).

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	2	28.57%
Satisfeito	2	28.57%
Muito satisfeito	2	28.57%
Plenamente satisfeito	1	14.29%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 13: Aprendizagem dos conteúdos disciplinares

Na Tabela 13 uma parte dos tutores respondentes avaliou os alunos para o conceito ‘aprendizagem dos conteúdos disciplinares’ plenamente satisfeitos (14.29%) ou muito satisfeitos (28.57%) ao aprendizado dos conteúdos do Curso; (28.57%) conceituou este quesito sobre os discentes satisfatório (28.57%) e (28.57%) dos tutores sinalizaram-se insatisfeitos com este quesito sobre os discentes.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	1	14.29%
Satisfeito	3	42.84%
Muito satisfeito	1	14.29%
Plenamente satisfeito	1	14.29%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 14: Alcance de autonomia.

A Tabela 14 apresenta (14.29%) respondente plenamente satisfeito com os discentes para o quesito ‘alcance de autonomia’; (14.29%) sinalizou este quesito sobre os discentes muito

satisfeito; (42.84%) dos respondentes mensuraram os alunos em um nível satisfatório para este quesito; (14.29%) conceituou esta pontuação parcialmente insatisfatória e (14.29%) disseram-se insatisfeitos com este quesito sobre os discentes.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	1	14.29%
Parcialmente insatisfeito	1	14.29%
Satisfeito	0	0.00%
Muito satisfeito	3	42.86%
Plenamente satisfeito	2	28.56%
Sem resposta	0	0.00%
Total	7	100.00%

Tabela 15: Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.

Na tabela 15 a maioria dos tutores avaliou os acadêmicos do Curso plenamente satisfeito (28.56%) ou muito satisfeito (42.86%). Uma minoria tutorial conceituou este quesito parcialmente insatisfeito (14.29%) e insatisfeito (14.29%).

4.5 AUTO - AVALIAÇÃO DISCENTE

A auto-avaliação é um procedimento que possibilita o conhecimento dos pontos fortes e pontos fracos do próprio sujeito, enquanto acadêmico em processo de capacitação.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	0	0.00%
Razoável	3	4.55%
Muito	18	27.27%
Plenamente	41	62.12%
Sem resposta	4	6.06%
Total	66	100.00%

Tabela 16: Interesse pelo Curso.

Na Tabela 16 observa-se que a maioria dos acadêmicos considera-se muito (27.27) ou plenamente (61.12) interessados pelo Curso e apenas uma minoria discente opina possuir interesse razoável (4.55). 6.06 dos alunos não conceituaram este quesito.

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	1	1.52%
Razoável	12	18.18%
Muito	24	36.36%
Plenamente	25	37.88%
Sem resposta	4	6.06%
Total	66	100.00%

Tabela 17: Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.

A Tabela 17 mostra que a maioria dos alunos considera-se muito (36.36%) ou plenamente (37.88%) empenhados para realizar tarefas propostas pelo Curso; uma minoria respondente se auto-avalia razoável (18.18%) ou pouco empenhado (1.52%) para este quesito. 6.06% dos alunos não responderam.

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	1	1.52%
Razoável	13	19.70%
Muito	33	50.00%
Plenamente	15	22.73%
Sem resposta	4	6.06%
Total	66	100.00%

Tabela 18: Aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso.

Na Tabela 18 22.73% dos alunos responderam que o seu nível de aprendizado está plenamente satisfatório; 50.00% dos acadêmicos se conceituaram muito satisfatórios; 19.70% dos alunos se auto-analisaram razoavelmente satisfatórios com a sua aprendizagem obtida e 1% discente se viu pouco satisfatório neste quesito; 6.06% não responderam.

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	2	3.03%
Razoável	9	13.64%
Muito	24	36.36%
Plenamente	27	40.91%
Sem resposta	4	6.06%
Total	66	100.00%

Tabela 19: Alcance de autonomia.

Na tabela 19 observou-se que a maioria dos alunos posicionou-se muito (36.36) ou plenamente (40.91) empolgados pela proposta de formação profissional do Curso, enquanto uma minoria discente percebeu que a proposta do Curso esteve entre o conceito razoável

(13.64) ou pouco (3.03) às suas expectativas. 6.06 dos respondentes não conceituaram este quesito.

Resposta	Contagem	Percentagem
Nenhum	0	0.00%
Pouco	2	3.03%
Razoável	8	12.12%
Muito	22	33.33%
Plenamente	30	45.45%
Sem resposta	4	6.06%
Total	66	100.00%

Tabela 20: Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.

Observa-se na Tabela 20 uma maioria discente plenamente (45.45%) ou muito (33.33%) preparada à aplicabilidade prática dos conhecimentos adquiridos no Curso às suas profissões; contudo, uma minoria respondente se auto-avaliou razoavelmente (12.12%) preparada ou pouco apta (3.03%) ao exercício da prática sobre a teoria ensinada no Curso. 6.06% dos alunos não responderam.

4.6 AVALIAÇÃO DO CURSO PELOS DISCENTES: Estrutura Técnica - Administrativa

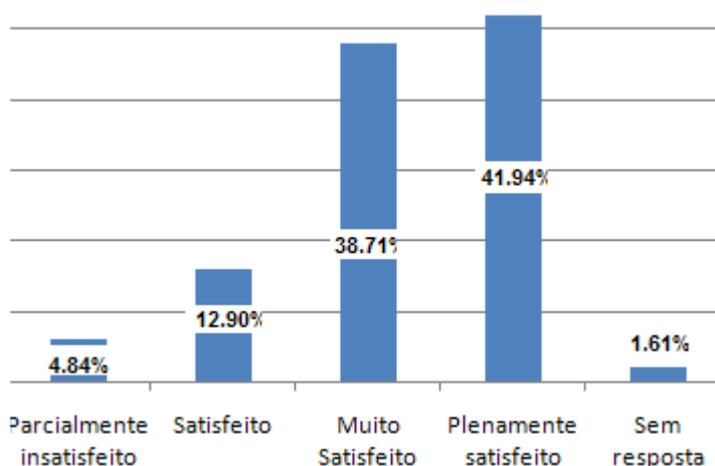


Gráfico 03: Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso.

No Gráfico 03 a maioria dos acadêmicos conceitua a qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do Curso plenamente satisfeito (41.94%) ou muito satisfeito (38.71%). Uma

minoria respondente avalia este quesito como satisfeito (12.90%) ou pouco satisfeito (4.84%), enquanto 1.61% não respondeu.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	5	8.06%
Satisfeito	10	16.13%
Muito satisfeito	22	35.48%
Plenamente satisfeito	24	38.71%
Sem resposta	1	1.61%
Total	62	100.00%

Tabela 21: Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades.

Na Tabela 21, parte dos acadêmicos conceituou a qualidade das ferramentas disponibilizadas pelo Curso em plenamente satisfeito (38.71%) e muito satisfeito (35.48%); parte discente disse-se satisfeito (16.13%) e outra parte parcialmente insatisfeita (8.06%). 1.61% não respondeu.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	3	4.84%
Parcialmente insatisfeito	2	3.23%
Satisfeito	9	14.52%
Muito satisfeito	19	30.65%
Plenamente satisfeito	28	45.16%
Sem resposta	1	1.61%
Total	62	100.00%

Tabela 22: Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.

Na tabela 22 a maioria discente disse-se plenamente satisfeito (45.16%) ou muito satisfeito (30.65%) com a coordenação administrativa e atendimento do Curso; uma parte reduzida dos alunos sinalizou satisfatoriamente (14.52%) e parcialmente insatisfatória (3.23%). A minoria conceituou insatisfação com a coordenação administrativa (4.83%), enquanto 1.61 dos acadêmicos optaram por não responder.

4.7 AVALIAÇÃO DO CURSO PELOS DISCENTES: Estrutura didática e pedagógica.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	4	6.56%
Satisfeito	14	22.95%
Muito satisfeito	25	40.98%
Plenamente satisfeito	18	29.51%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 23: Organização e planejamento das disciplinas.

Na tabela 23 parte do corpo discente conceituou a organização e planejamento das disciplinas plenamente satisfeito (29.51) ou muito satisfeito (40.98) e outra parte discente achou este quesito satisfeito (22.95); enquanto uma minoria respondente avaliou este quesito parcialmente insatisfeito (6.56).

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	2	3.28%
Parcialmente insatisfeito	7	11.48%
Satisfeito	17	27.87%
Muito satisfeito	18	29.51%
Plenamente satisfeito	17	27.87%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 24: Atividades desenvolvidas no curso.

Na Tabela 24 uma parte dos acadêmicos pontuou um grau de satisfação em plenamente satisfeito (27.87%) ou muito satisfeito (29.50%) sobre as atividades desenvolvidas no curso; outra parte discente ficou satisfeita (27.87%) ou parcialmente insatisfeita (11.48%). A minoria do alunato sinalizou insatisfação (3.28%) sobre as atividades desenvolvidas no curso.

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	3	4.92%
Satisfeito	13	21.31%

Muito satisfeito	24	39.34%
Plenamente satisfeito	21	34.43%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 25: Avaliações do curso.

Na Tabela 25 uma parte dos acadêmicos conceituou as avaliações do curso muito satisfeito (39.34%). Outra parte discente disse-se plenamente satisfeito (34.43%) e uma terceira representação de alunos classificou este quesito satisfatório (21.31%). Uma minoria respondente disse-se parcialmente insatisfeito com este quesito (4.92%).

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	2	3.28%
Satisfeito	12	19.67%
Muito satisfeito	23	37.70%
Plenamente satisfeito	24	39.34%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 26: Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem.

Na Tabela 26 a maioria dos entrevistados conceituou a organização estrutural das atividades dispostas no AVA como plenamente satisfeito (39.34%); muito satisfeito (37.70%) e satisfeito (19.67%). Uma minoria representativa conceituou este quesito parcialmente insatisfeito (3.28%).

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	1	1.64%
Parcialmente insatisfeito	2	3.28%
Satisfeito	13	21.31%
Muito satisfeito	18	29.51%
Plenamente satisfeito	27	44.26%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 27: Disponibilidade regular para atendimento presencial.

Na Tabela 27 a maioria dos discentes considera o quesito: disponibilidade para o atendimento docente-tutorial do Curso plenamente satisfeito (44.26%), muito satisfeito (29.51%) ou satisfeito (21.31%); enquanto uma minoria analisa este quesito parcialmente insatisfeito (3.28%). 2% dos alunos estão insatisfeitos.

4.8 AVALIAÇÃO DO CURSO PELOS DISCENTES:

Avaliando os tutores.

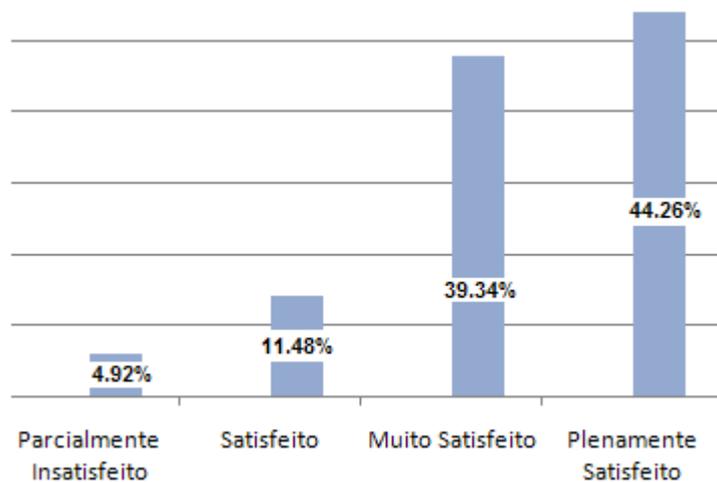


Gráfico 04: Relacionamento.

O Gráfico 04 apresenta uma parte dos acadêmicos plenamente satisfeitos (44.26) com os aspectos envolvendo o relacionamento discente & docente-tutor; outra parte discente muito satisfeito (39.34); e numa representatividade menor, um grau de satisfação (11.48) com este quesito; enquanto alguns alunos sinalizaram um grau de avaliação parcialmente insatisfeito (4.92) com este quesito conceitual

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	1	1.64%
Satisfeito	6	9.84%
Muito satisfeito	21	34.43%
Plenamente satisfeito	33	54.10%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 28: Motivação.

Na tabela 28; 88.53% dos acadêmicos sentiram-se plenamente satisfeitos ou muito satisfeitos sobre o quesito Motivação. 9.84% disseram-se satisfeitos e 1.64% parcialmente insatisfeito neste quesito avaliativo.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	3	4.92%
Satisfeito	11	18.03%
Muito satisfeito	17	27.87%

Plenamente satisfeito	30	49.18%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 29: Aprendizagem.

Foi identificado na tabela 29 que a maioria dos discentes percebeu os tutores plenamente satisfeitos (49.18%), muito satisfeitos (27.87%) e (18.03%) satisfeitos em colaborar com o processo de aprendizado; enquanto uma minoria discente avaliou os tutores de forma parcialmente insatisfeito (4.92%) à colaboração do ensino-aprendizagem.

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfeito	0	0.00%
Parcialmente insatisfeito	4	6.56%
Satisfeito	12	19.67%
Muito satisfeito	18	29.51%
Plenamente satisfeito	27	44.26%
Sem resposta	0	0.00%
Total	61	100.00%

Tabela 30: Presença e disponibilidade.

Na tabela 30 a maioria dos acadêmicos avaliou o conceito ‘presença e disponibilidade’ sobre os tutores em um grau plenamente satisfeito (44.26%), muito satisfeito (29.51%) e satisfeito (19.67%), enquanto uma minoria (6.56%) avaliou os tutores, para este quesito, parcialmente insatisfeito.

A subseção a seguir apresenta uma discussão dos dados analisados pelos respondentes tutores e discentes do Curso avaliado.

4.9 DISCUSSÃO DOS DADOS

A discussão a seguir apresenta os resultados da auto-avaliação dos tutores com a análise realizada pelos discentes sobre os tutores no Curso; o grau de satisfação dos respondentes sobre a gestão administrativa e pedagógica e, conclusivo neste capítulo, os dados relacionados ao perfil do discente mediante auto-avaliação do aluno e opinião do tutor sobre o acadêmico no Curso de graduação em administração da SEAD/UEPB.

Questionário de pesquisa.

Campos: Auto - avaliação docente-tutor e Avaliação do discente sobre o tutor.

De acordo com os resultados observados no Gráfico 01 em que o tutor se auto – avalia e no Gráfico 04, onde o aluno avalia o tutor sobre o quesito relacionamento, percebe-se um grau pleno de satisfação, de muita satisfação ou de satisfação em mais de 95.08% dos respondentes sobre apenas 4.92% de respondentes parcialmente insatisfeitos, sinalizando um nível muito bom de satisfação no quesito relacionamento tutor & aluno no processo de ensino e aprendizagem. Em busca da qualidade total, é relevante à gestão pedagógica identificar o ponto crítico timidamente sinalizado (4.92%) como parcialmente insatisfeito no quesito Relacionamento, para capacitações sistemáticas e direcionadas à relevância do relacionamento como resposta aos anseios dos discentes matriculados e dos objetivos propostos pela gestão do Curso de EAD.

Sobre o quesito motivação, a Tabela 01 apresenta uma auto-avaliação do tutor sobre este quesito, também verificado na Tabela 27 pelos alunos que avaliaram os tutores. Uma análise comparativa dos resultados demonstra que uma maioria docente e discente opinou satisfatoriamente, com apenas um aluno parcialmente insatisfeito. Esta mensuração indica que a equipe gestora trabalha bem próxima dos tutores no tocante à realização de ouvidoria permanente com fins à valorização do tutor profissional. Através da escuta é que se conhece o ser. É certo que um tutor motivado pela gestão do Curso em EAD é um motivador em potencial frente ao discente matriculado.

O quesito aprendizagem demonstrado na Tabela 02 através da auto-avaliação tutorial e na Tabela 28 pela avaliação discente sobre o tutor do Curso, apresentou satisfação em mais de 90.00% dos respondentes sobre a auto – avaliação tutorial em reconhecer segurança na propriedade do conhecimento a ser passado para o acadêmico no Curso, o que sinaliza uma equipe de tutores preparada e bem capacitada no relacionamento ensino & aprendizagem do Curso avaliado.

O quesito Presença e disponibilidade, verificado na Tabela 03 pela auto-avaliação dos tutores e na Tabela 29 através da avaliação que os alunos fizeram dos tutores demonstraram expressivo grau de satisfação (mais de 90.00%) dos respondentes, deixando apenas cerca de 10.00% entre alunos e tutores parcialmente insatisfeitos neste quesito. Embora uma minoria respondente mensure seu grau de satisfação parcialmente insatisfatório neste quesito, mesmo assim é viável sugerir melhoramentos na relação tutor & aluno, em função da relevância prática deste quesito pontuado caracterizar os processos de ensino e aprendizagem com mais eficiência e eficácia. Se os respondentes tutores e alunos reconhecem uma parcial insatisfação

na aplicação do quesito presença e disponibilidade, ainda que haja satisfação pela maioria da população participativa neste questionário, torna-se indispensável à gestão do Curso trabalhar uma metodologia mais presente sobre o elemento tutor do Curso, pois há uma possibilidade de o mesmo sentir-se “solitário”, “solto” e isto repercutir em relação ao tutor com o aluno.

Sobre os aspectos estruturais relacionados ao Curso de graduação em administração da SEAD/UEPB, é apresentado a seguir o grau de satisfação dos respondentes: tutor e discente sobre a estrutura da gestão em EAD para o aspecto técnico administrativo e didático pedagógico.

Questionário de pesquisa.

Campo: Avaliação da estrutura técnica administrativa.

A avaliação dos respondentes sobre o quesito qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso, apresentada pelos tutores na Gráfico 02 e pelos alunos no Gráfico 03 demonstrou que a qualidade dos laboratórios, computadores, sala de aula e AVA satisfazem as necessidades demandadas em mais de 95.00% dos respondentes; porém, uma representação minoritária acredita que este quesito seja parcialmente insatisfatório. Diante da mensuração observada, a qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do Curso é revisada em função da diversidade resultante. Se uma grande maioria respondente se satisfaz com este quesito é porque o Curso efetua análises apropriadas a esta questão junto aos tutores e alunos, entendendo ser isto fundamental para a excelência operacional do Curso.

O resultado observado no quesito qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades, apresentado na Tabela 04 pelos tutores e na Tabela 20 pelos discentes demonstra um bom nível de satisfação dos respondentes embatido por uma minoria discente parcialmente insatisfeita com este quesito. Uma gestão eficaz deve atentar à eficiência nos processos de ensino e aprendizagem; neste caso sugerido à gestão do Curso identificar quais fatores críticos de sucesso permanecem parcialmente insatisfatórios para uma minoria respondente afim de que se revise o conceito em planejamento para a estabilidade da qualidade sobre este quesito.

Referente ao quesito Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso, a Tabela 05 apresentou o grau de satisfação dos tutores e a Tabela 21 o grau de satisfação dos discentes do Curso. Segundo os respondentes, a Coordenação e o atendimento satisfazem a maioria respondente (85.00%) e não satisfazem uma minoria tutorial e discente (15.00%) do

Curso. A partir da dualidade dos respondentes fica explícita a necessidade de a Gestão do Curso estabelecer capacitação e treinamento permanente à equipe componente nesse quesito, direcionando conteúdos relacionados à qualidade do atendimento ao público. Uma formação continuada resulta de um acompanhamento gerenciado pelos dirigentes responsáveis, e isto formaliza controles de qualidade pertinentes aos processos relacionados com o aluno e equipe multidisciplinar do Curso.

Questionário de pesquisa.

Campo: Avaliação da estrutura didática e pedagógica.

Referente ao quesito organização e planejamento das disciplinas, 71.42% dos tutores respondentes posicionou-se satisfeitos nesse aspecto avaliativo, conforme demonstrado na Tabela 06. De semelhante modo, na Tabela 22, os discentes também destacaram a mesma satisfação (93.44%) nesse quesito.

Contudo, a tímida insatisfação percebida no quesito anterior repercutiu sobre o quesito atividades desenvolvidas no Curso em proporcionalidade, pois um depende do outro; neste caso, a Tabela 07 apresentou 14.28% tutorial insatisfeito com as atividades desenvolvidas no Curso e, na Tabela 23, 11.48% dos alunos parcialmente insatisfeitos com 3.28% insatisfeitos.

Este desencadeamento também se repetiu para o quesito avaliação do Curso, onde 14.28% tutorial opinou insatisfatoriamente, conforme Tabela 08 e apenas 4.92% dos alunos parcialmente insatisfeitos, de acordo com a Tabela 24.

Diante do grau de satisfação tutor e discente observada nesses três quesitos relacionados à estrutura didática e pedagógica do Curso, entendemos que a qualidade da gestão pedagógica à organização e planejamento das disciplinas, aspectos primários para um bom Curso de graduação na modalidade EAD, foi destacada por uma maioria dos respondentes como satisfatória; contudo, a minoria parcialmente insatisfeita ou insatisfeita sinaliza necessidade de revisão nesses fatores críticos na busca do sucesso pleno. Aos dirigentes do Curso, faz-se necessário rever os processos continuamente para o estabelecimento das soluções pertinentes em bom tempo.

De acordo com o quesito estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem, a maioria dos tutores disseram-se satisfeitos com este quesito, conforme visto na Tabela 09. Sobre este resultado, os discentes também opinaram satisfatoriamente, em sua maioria, conforme observado na Tabela 25. Uma consideração a ser

destacada referencia a qualidade total que o Curso deve oferecer sobre uma minoria parcialmente insatisfeita com este quesito, focá-la em análise e investigação para identificar possíveis lacunas comprometedoras e solucioná-las mediante apoio multidisciplinar planejado.

Sobre o quesito disponibilidade regular para atendimento presencial, a Tabela 10 demonstrou resultados satisfatórios (100.00%) sobre os respondentes tutores. Nesse mesmo quesito, de acordo com a Tabela 260, uma maioria discente também opinou satisfeita. Para os 03 discentes que nivelaram seu grau de satisfação parcialmente (02) ou insatisfatório (01), fica a co-relação com o quesito estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem, no tocante às sugestões de análise e investigação para identificar possíveis lacunas comprometedoras.

O próximo sumário compara os resultados apresentados entre a avaliação dos tutores sobre os discentes com a auto-avaliação discente no Curso. Para esse momento o questionário abordou 05 quesitos relacionados ao perfil do discente no Curso de graduação em administração da SEAD/UEPB: interesse pelo Curso; empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso; aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso; alcance de autonomia e aplicação dos conhecimentos adquiridos no Curso para a vida profissional.

Questionário de pesquisa.

Campos: Auto - avaliação discente e Avaliação do tutor sobre o discente.

De acordo com os resultados observados na Tabela 11 em que o tutor avalia o aluno sobre o quesito interesse pelo Curso, a opinião dividida apresenta 85.72% dos tutores respondentes satisfeitos com o interesse dos alunos sobre o Curso e apenas 14.28% dos tutores parcialmente insatisfeitos neste quesito; contudo, na Tabela 15 todos os alunos respondentes se auto-avaliaram interessados pelo Curso. O encontro de opiniões por parte dos respondentes para este quesito caracteriza um bom desempenho sobre o interesse do aluno pelo Curso. A consequência do desinteresse discente, segundo uma representação minoritária tutorial docente, sinaliza a necessidade de revisão para a gestão do Curso sobre a relevância do Curso como proposta de desenvolvimento, por conseguinte crescimento pessoal do tutor, do discente, e local à região.

No quesito empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso, os resultados apresentados na Tabela 12 revelaram que a maioria dos tutores estão satisfeitos com este quesito. Por outro lado a Tabela 16 apresentou uma auto – avaliação discente semelhante a opinião dos tutores referente a este quesito. A grande questão nesse ponto refere-se a auto-avaliação por parte da maioria discente posicionar-se empenhados, correspondendo com a opinião da maioria tutorial sobre este quesito.

Sobre o quesito aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso, uma minoria tutorial (28.57%) sinalizou insatisfação parcial com os alunos sobre este quesito, enquanto a maioria dos tutores respondentes disse-se satisfeitos com os discentes, conforme apresentado na Tabela 13 para este quesito avaliativo. De semelhante modo para os discentes auto – avaliados, conforme apresentado na Tabela 17; resultando em uma co-relação entre os índices de satisfação para uma maioria satisfatória.

Para o quesito alcance de autonomia, os resultados não foram semelhantes. Na Tabela 14 a maioria dos tutores avaliou os discentes satisfatoriamente quanto à autonomia que o acadêmico deve possuir enquanto graduando. Na Tabela 18, a auto-avaliação discente revelou que a maioria dos alunos posicionou-se muito ou plenamente empolgados com a sua própria autonomia. Ainda que os respondentes expressem uma opinião semelhante para o quantitativo percentual favorável ou desfavorável, percebe-se que existe uma minoria discente indicando pouca autonomia, de acordo com 3.03% do total, enquanto 28.58% dos tutores respondentes disseram-se parcialmente insatisfeitos ou insatisfeitos sobre os alunos neste quesito.

Ainda que o questionário atribua um campo, cujos índices avaliativos não contemplem a satisfação por completo, a autonomia deverá ser sempre atribuída ao discente satisfatoriamente numa amplitude operacional imbuída na dinâmica do Curso, por ser na modalidade de EAD, por conseguinte exigir do discente uma postura autônoma para o cumprimento das metas que o Curso exige.

Sobre o comparativo resultante no quesito aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional, a tabela 15 demonstrou elevados índices de satisfação por uma maioria tutorial e de semelhante modo por parte dos alunos, conforme observado na Tabela 19.

A maioria dos quesitos referentes ao perfil do discente foi respondida sem dualidade opinada entre tutores e alunos. Uma consideração que merece destaque emerge da satisfação dos respondentes. Em um nível elevado ou não, o grau de satisfação atingiu índices

percentuais acima de 78.00%. Percebe-se, com isso, um comprometimento na qualidade gestora do Curso avaliado. De acordo com Retamal (2009), a qualidade é caracterizada por uma organização administrativa e pedagógica envolvida com os atores, em especial alunos e tutores.

A avaliação de um Curso em EAD deve ser permanente e integral, uma vez que o desenvolvimento da EAD gera novos processos de gerenciamento pedagógico, administrativo e tecnológico. Por esta razão concluir esta discussão referenciando um princípio da gestão que pontua o controle com base no plano de trabalho e acompanhados dos resultados comparados com o planejamento inicial para identificação ou não de desvios, de metas para revisões efetivadas à solução de problemas (HOLLANDA, 2003).

Capítulo 5

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este Capítulo apresenta as principais conclusões desta pesquisa e suas contribuições para a área acadêmica, mencionando as limitações e sugestões para pesquisas futuras.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A EAD é atualmente foco de muitas pesquisas relacionadas com o ensino e o aprendizado; contudo, as questões mais frequentes não possuem uma abordagem gerencial, mas interações entre professor e aluno. O curso de graduação em administração da SEAD/UEPB possui um contexto rico para investigação sobre os elementos de gestão, em função de critérios para alocação e gerenciamento dos recursos públicos disponíveis. Por isso elabora um questionário perfilado com conceitos fechados e contemplativos à gestão em EAD, permitindo respostas favoráveis à Coordenação do Curso perceber - se melhor acerca da sua estrutura gerencial e conhecimento perfilado, sob a ótica discente e tutorial inserido nesse processo.

A fala avaliativa dos respondentes, população dessa pesquisa, foi relevante à mensuração da gestão em EAD, sob aspectos fortes e fracos observados na análise e discussão dos resultados correspondente ao Curso avaliado.

De acordo com o observado, a gestão do curso comporta um quadro de tutores inicialmente motivados.

Estabelecer uma comunicação entre equipes, destacando a necessidade em avaliar cada membro tutor mediante uma postura de escuta, valorização do profissional e potenciação do crescimento intelectual é, de acordo com as respostas analisadas, uma decisão de caráter preventivo e importante à gestão do Curso.

Segundo Hollanda (2003), os gestores em EAD devem estar permanentemente informados acerca de expectativas, necessidades, desejos e insatisfações da equipe. Que motivos levam os seus colaboradores a permanecerem no Curso e quais os levariam a sair. A ideologia à qualidade da gestão em EAD passa para o profissional integrado ao Curso uma perspectiva pessoal e profissional de realização. Para agregar valor ao capital humano, a gestão em EAD do Curso avaliado poderia adotar um conceito organizacional orientado para o aprendizado constante: a *learning organization*; com o objetivo de estimular, neste caso os tutores do Curso avaliado a buscar novos conhecimentos, aprofundar e expandir suas capacidades. Neste sentido, os gestores do Curso precisam integrar os tutores a toda equipe, permitindo-os sentirem-se parte fundamental no processo, contribuindo com seus comentários e conhecimentos.

De acordo com Retamal (2009), o elemento infra-estrutura administrativa de um curso online remete o virtual e o presencial, consecutivamente proporcionado pelo AVA e estrutura no local do pólo. Sobre a abordagem avaliativa referente à estrutura técnica administrativa do Curso, os respondentes sinalizaram majoritariamente satisfeitos em todos os quesitos desse sumário, salvo uma minoria comumente parcialmente insatisfeita ou insatisfeita. Se a gestão do Curso avaliado focar a insatisfação dos respondentes transformando-a em objetivos, o planejamento poderá ser melhorado, especialmente no tratamento com os profissionais alocados na Coordenação do Curso e no atendimento ao público realizado pela Secretaria do Curso; uma vez que a estrutura virtual (AVA) e presencial (pólos) está adequada e proporciona efetiva interação no processo de ensino e aprendizagem, segundo a maioria dos respondentes. Quanto à minoria insatisfeita com a estrutura administrativa, no aspecto virtual e presencial, a gestão do Curso deve verificar se as ações planejadas estão sendo executadas;

acompanhar os resultados obtidos comparando-os com os previstos no planejamento, identificar falhas nos processos de relacionamento ensino e aprendizagem e solucionar rapidamente tais falhas, avaliar se a equipe esta correspondendo com as metas e identificar na insatisfação discente a solução em tempo abreviado.

A gestão em EAD aliada ao conhecimento transforma-se em um valioso recurso estratégico de qualidade para o Curso online quando o profissional integrado a equipe gestora é visto como capital intelectual capaz de inovar. Nesta lógica de raciocínio, também foi analisado o grau de satisfação discente e tutorial docente sobre a gestão do Curso numa perspectiva pedagógica, compreendendo que a gestão do conhecimento deve ser uma praxe no dia a dia do Curso pesquisado. Segundo Retamal (2009) a gestão do conhecimento caracteriza-se pelo conhecimento intelectual pertencente a cada profissional e disponibilizado ao Curso, como sendo propriedade do Curso também, em contrapartida todos os profissionais podem usufruir do conhecimento presente na organização.

De acordo com o sumário correspondente à gestão didático-pedagógica avaliada por uma representatividade discente e tutor-docente minoritária, observou-se nas respostas uma fragilidade pontuada na disposição das atividades desenvolvidas pelo Curso e nos métodos avaliativos aplicados.

Uma solução simples atribuiria à gestão pedagógica a importância em reunir os tutores com os discentes de modo virtual e presencial para o estreitamento da comunicação, orientações de manuseio no AVA e evolução dos métodos avaliativos agregados à praticidade do conteúdo ensinado. Para isso a gestão pedagógica deveria acomodar o conhecimento direcionado a cada tutor, especificando a metodologia a ser exercida quando esses se reunirem com os discentes agrupados. Nisto estabelecer-se-ia um suporte estreitado no relacionamento da gestão pedagógica com o elemento mediador – tutor.

Sobre o sumário do campo que abordou o perfil do aluno, observou-se na auto-avaliação respondida uma dualidade opinada pelos discentes. Enquanto uma maioria conceituou-se interessada pelo Curso, com autonomia e imbuída de conhecimentos para aplicação futura, uma minoria tutorial opinou sobre o aluno no Curso avaliado parcialmente insatisfeitos sobre os aspectos relacionados ao perfil do discente, sinalizando à gestão pedagógica uma interrogação problema: em qual área gestora os discentes foram prejudicados, ou desestimulados, ou desinteressados? As respostas não são formadas, mas construídas de acordo com um acompanhamento sistêmico liderado pelo gestor sobre uma

unidade de equipe coletiva, considerando que a obtenção de informação sobre o perfil do aluno contribui à gestão pedagógica rever seu planejamento continuamente, fornecendo acompanhamento ao discente pelo tutor orientado. Orientação esta, configurada quando o tutor também recebe um acompanhamento gerencial e, no desencadeamento dessa comunicação: gerência x tutor x aluno, a produção satisfatória de resultados com eficiência e eficácia à gestão do curso de graduação online efetiva-se plenamente.

Como não é possível concluir um trabalho que atribua ao tema um conteúdo amplo e contínuo à construção do saber, diante de tantas questões que foram surgindo durante essa caminhada, é apresentada na próxima seção uma proposta para novas investigações de continuação desse trabalho, a partir da identificação dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS) com relação à gestão em EAD e conseqüente melhorias e adequações.

TRABALHOS FUTUROS – continuidade dessa pesquisa...

O conhecimento é um recurso fértil, disponibilizado democraticamente e oportunizado para o século XXI com uma frequência considerável.

Os resultados obtidos neste trabalho implicaram-se numa sugestão futura para a continuidade melhorada das atividades na área da EAD, com perspectivas de melhorias à gestão do Curso nesta modalidade, em especial aos gerenciados pela SEAD/UEPB; com a finalidade de controlar o gerenciamento e operacionalização dos elementos da gestão para a EAD na SEAD – UEPB com mais eficiência.

Uma proposta significativa poderá contemplar a construção de um modelo de gestão em EAD adequado aos objetivos da SEAD UEPB para a identificação dos Fatores Críticos de Sucesso (FCS) nos Cursos oferecidos e criação de indicadores avaliativos de FCS e de indicadores avaliativos do cumprimento dos objetivos a partir dos seguintes elementos de gestão em EAD: qualidade; gerenciamento; infra-estrutura; Rh; modelo pedagógico e recursos financeiros.

Após a implementação das melhorias o curso será novamente avaliado através de uma pesquisa que levantará os índices de qualidade de ensino, responsabilidade da coordenação do curso, gerenciamento dos recursos relacionados com a infra-estrutura, com os recursos humanos, com os recursos financeiros e com o modelo pedagógico do curso.

REFERÊNCIAS

- ARAÚJO, Helena Lima Cavalcanti de. **A utilização do ambiente virtual de aprendizagem em um curso superior à distância.** Campina Grande: UEPB, 2008. Monografia (Especialização) – Programa de Pós-Graduação em Novas Tecnologias na Educação, Universidade Estadual da Paraíba, Coordenação Institucional de Programas Especiais, Campina Grande, 2008.
- ARREDONDO, Santiago C.; DIAGO, Jesús C. **Avaliação educacional e promoção escolar.** São Paulo: UNESP, 2009.
- AVALIAÇÃO da UEPB, **Educação a distância.** Disponível em: <http://www.uepb.edu.br/biblioteca/index.php?option=com_content&view=article&id=524&Itemid=543>. Acesso em 06 de set. de 2010.
- Avaliação da UFSC. **Educação a distância.** Disponível em: <<http://www.sead.ufsc.br/institucional/sead.html>>. Acesso em 06/09/2010.
- AZEVEDO, A.B; GONGALVES, E.M. **Nova Postura Educacional para Educação a Distância: a experiência da Universidade Metodista de São Paulo.** São Paulo, 1992
Disponível em: <[HTTP://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n52/1AzevedoyGoncalves.pdf](http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n52/1AzevedoyGoncalves.pdf)>. Acesso em 06 set. 2010.
- BARBOSA, Maria de Fátima S. O. e REZENDE, Flavia. **A prática dos tutores em um programa de formação pedagógica a distância: avanços e desafios.** São Paulo: Interface, 2006.
- BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância.** 5 ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2008.
- BELLONI, M. L. **Educação a Distância.** Campinas: Autores Associados, 2003.
- _____. **Por que o computador na educação?** Campinas: Gráfica da Unicamp, 1996.
- BERSSANETI, Fernando Tobal. **Gerenciamento da capacidade produtiva de um sistema de educação a distância: coordenação das funções, manutenção e gestão de contratos.** São Paulo: USP, 2006. 187p. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006.
- BEZERRA, Mayam de Andrade. **Tutoria: concepções e práticas na educação a distância.** Campina Grande: UEPB, 2008 50p. Monografia (Especialização) – Programa de Pós-Graduação em Novas Tecnologias na Educação, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2008.
- BLASCA, Wanderléia Quinhoneiro et al. **Novas tecnologias educacionais no ensino da Audiologia.** São Paulo: Cefac, 2010 . Disponível em

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1516-18462010005000021&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em 19 maio 2010.

BOF, Alvana Maria. **Gestão de Sistemas de Educação a Distância**. São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.tvebrasil.com.br/salto/boletins2002/ead/ead0.htm>>. Acesso em 07 maio 2010.

BOPP, Marjie Dee Weber. **Modalidade de ensino a distância: curso ou navegação?** Porto Alegre: UFRGS, 2005. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005.

CAJAZEIRAS, Regina. **Navegar não é preciso. É fundamental**. Disponível em <<http://pgmus.ufba.br>> Acesso em 05/09/10.

LITTO, Fredric. **CENSO EAD.Br** Disponível em <www.abed.org.br> Acesso em 31 de maio de 2010.

DRUCKER, Peter Ferdinand. **Introdução a Administração**. São Paulo: Pioneira, 1998.

ALVES, Rubem. **ESCOLA DA PONTE 04**. Disponível em <<http://www.rubemalves.com.br/escoladaponte4.htm>> Acesso em 17 de maio de 2010.

FERNANDES, Domingos. **Avaliar para aprender: fundamentos, práticas e políticas**. São Paulo: Unesp, 2009.

FERREIRA, Zeila Miranda. **Prática pedagógica do professor-tutor em EaD no curso “Veredas – Formação Superior de Professores”**. São Paulo: USP, 2009. 312p. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação. Faculdade de Educação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da indignação: cartas pedagógicas e outros escritos**. São Paulo: Unesp, 2000.

_____. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

FREITAS, H. et al. **O método de pesquisa survey**. São Paulo: Revista de Administração da USP, RAUSP, v. 35, nr. 3, Jul-Set. 2000.

GARCIA ARETIO, L. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona: Ariel Educación, 2001.

GATTI, Bernardete A. **Critérios de Qualidade**. Brasília: SEED, 2005.

GUAREZI, Rita de Cássia Menegaz. **Sistema de gestão pedagógica: delineando processos e procedimentos para a qualidade em cursos e-learning**. Santa Catarina: UFSC, 2004. 252

p. Tese (Doutorado) - Programa de pós-graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004

HOLLANDA, Janir. **Introdução às práticas administrativas: o administrador no terceiro milênio**. Rio de Janeiro: Senac, 2003.

JAEGER, Fernanda Pires ; ACCORSSI, Aline. **Tutoria em Educação a Distância**. Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2008>. Acesso em: 16 mar. 2010

KOSOVSKI, Ester. **Ética na Comunicação**. Rio de Janeiro: Mauad, 1995

LIBÂNIO, José Carlos; OLIVEIRA, João Ferreira; TOSCHI, Mirza Seabra. **Educação Escolar: Políticas, Estrutura e Organização**. São Paulo: Cortez, 2006.

LITTO, Fredric M.; FORMIGA, Marcos (org.). **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education, 2009.

LUCK, Heloísa. **Gestão Educacional: uma questão paradigmática**. Petrópolis: Vozes, 2007.

MACHADO, Liliana Dias; MACHADO, Elian de Castro. **O papel da tutoria em ambientes de EaD**. Disponível em: <www.abed.org.br/congresso2008>. Acesso em: 16 mar. 2010

MAGALHÃES, Mônica Giacomassi de Menezes de. **Estudo e Avaliação de Educação à Distância utilizando a tecnologia WWW**. São Carlos: USC, 1997. Dissertação (Mestrado) Programa de Pós-Graduação em Física, Instituto de Física de São Carlos. São Carlos, 1997.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da EAD: a educação a distância hoje**. São Paulo: Pearson Prentice, 2007.

MEC / UAB. Disponível em <<http://mecsrv70.mec.gov.br/webuab/cursopiloto.php>> Acesso em 07 de maio de 2010.

Fórum Nacional de Coordenadores do Curso Piloto de Administração. Disponível em <<http://ead.uepb.edu.br>>. Acesso em 31 de maio de 2010.

MENDONZA, Alexandra Dias. **Pós-graduação a distância: pesquisa sobre as melhores práticas na percepção de funcionários do Banco do Brasil**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MORAES, M. **Guia do Curso e Docência em EAD: programa Aberta-Sul**. Florianópolis: UFSC/UFSM, 2007.

MORAN, José Manuel; MANSETTO, Marcos; BEHRENS, Marilda. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. Campinas: Papirus, 2001

NEVES, Carmem Moreira de Castro. **A educação a distância e a formação de professores: Ministério da Educação**, Seed, 2005.

NÓVOA, A. (Org.). **O passado e o presente dos professores**. Porto: Porto, 1999.

OLIVEIRA, Elsa Guimarães. **Educação a distância na transição paradigmática**. 3 ed. Campinas: Papirus, 2008.

OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes de; et AL. **Tutoria em educação a distância: avaliação e compromisso com a qualidade**. Disponível em <[www.abed.org.br/ congresso2008](http://www.abed.org.br/congresso2008)>. Acesso em: 16 mar. 2010

PRADO, Maria Elisabette Brisola Brito. **Integração das Tecnologias na Educação**. Brasília: SEED, 2005.

Projeto pedagógico do curso de graduação em administração na modalidade a distância. Disponível em <http://www.ead.ufsc.br/administracao/files/2008/02/projeto_ufsc.pdf>. Acesso em 31 de maio de 2005.

RETAMAL, Daniela Rodrigues Cunha. **A gestão em cursos de educação a distância via internet: uma visão a partir dos fatores críticos de sucesso**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Informática na Educação do Centro Interdisciplinar de Novas Tecnologias na Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

RIBEIRO, Luis Otoni Meireles et al. **Gestão de EAD: a importância da visão sistêmica e da estruturação dos CEADs para a escolha de modelos adequados**. Ciclo de Palestras Novas Tecnologias na Educação: UFRGS, 2007.

RIBEIRO, Maria Andréia Silva; LOPES, Maria Helena Baena de Moraes. **Desenvolvimento, aplicação e avaliação de um curso à distância sobre tratamento de feridas**. Rev. Latino-Am. Enfermagem [online]. 2006.

RIBEIRO, Antonia; REAL, Elizabeth; CAPELLA, Marcia et al. **Planejamento e avaliação: subsídios para a ação docente**. Rio de Janeiro: SENAC, 2004.

RICHARDSON, R. (coord.). **Pesquisa social: métodos e técnicas**. São Paulo: Atlas, 1989.

SÁ, Iranita M. A. **Educação a Distância: Processo Contínuo de Inclusão Social**. Fortaleza: CEC, 1998.

SANTOS, Magda Raquel Guimarães Ferreira. **O processo de formação e gestão de três cursos de graduação a distância na Universidade Federal do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre: UFRGS, 2009. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2009.

SANTOS, Rubens da. **Manual de gestão empresarial: conceitos e aplicações nas empresas brasileiras.** São Paulo: Atlas, 2007.

SARTORI, Ademilde; ROESLER, Jucimara. **Educação Superior a distância: Gestão da aprendizagem e de produção de materiais didáticos e impressos e on-line.** Tubarão: Unisul, 2005.

VAVASSORI, Fabiane B; RAABE, André L. A. **Organização de atividades de aprendizagem utilizando ambientes virtuais: um estudo de caso.** São Paulo: Loyola, 2003

VALENTE, J.A. **A espiral da aprendizagem e as tecnologias da informação e comunicação: repensando conceitos.** São Paulo: Casa do Psicólogo Editora, 2002.

WAINER, Jacques. **Métodos de pesquisa quantitativa e qualitativa para a Ciência da Computação.** Disponível em:
<<http://www.pucrs.br/famat/viali/educem/material/textos/Pesquisa.pdf>.> Acesso em 06/09/2010.

ANEXOS

ANEXO A – QUESTIONÁRIO TUTOR - DOCENTE

	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB Pró-reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa PRPGP Curso de Pós-Graduação em Nível de Especialização em Novas Tecnologias na Educação
Título:	Gestão em Ead no Ensino Superior: uma avaliação do curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB
Autor:	Cícero Marcolino Pessôa de Sousa
Orientador:	Prof. Dr. Robson Pequeno
Questionário	Adaptação da tese de doutorado: Prática Pedagógica do Professor – Tutor em EaD no curso “Veredas – Formação Superior de Professores”. 2009. 312p. Faculdade de Educação. Universidade de São Paulo (USP). São Paulo. 2009.

LEGENDA: 1 – Nenhum 2 – Pouco 3 – Razoável 4 – Muito 5 – Plenamente

AUTO – AVALIAÇÃO / TUTORES	1	2	3	4	5
(Relacionamento) Tempo de resposta por e-mail; comunicação estabelecida; disposição; paciência; atenção e presteza; clareza e validação das respostas e domínio do conteúdo.					
(Motivação) Incentiva a participação dos alunos e estimula que façam perguntas; Envia periodicamente mensagens de orientação e estímulo aos alunos; Utiliza procedimentos de acompanhamento e avaliação contínua do aprendizado.					
(Aprendizagem) Informa sobre os objetivos e a metodologia de estudo da disciplina; Distribui o tempo para cada atividade de acordo com as necessidades; Elaboram guias, orientações, esquemas, etc., que facilitam o aprendizado; Responde prontamente e de forma clara as dúvidas dos alunos.					
(Presença e disponibilidade) Tem sido correto e prestativo com os alunos; Entrega sempre as documentações requeridas no prazo devido; Orienta os alunos sobre questões relativas à administração acadêmica do curso.					

AVALIAÇÃO DO CURSO

LEGENDA:

1 – Insatisfeito 2 – Parcialmente Insatisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Plenamente Satisfeito

Estrutura técnica – administrativa	1	2	3	4	5
Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso (Laboratórios, Computadores, Sala de aula, AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem)					
Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades (formato e utilidade do material impresso; Plataforma na Internet - Aula Net; Recursos - fórum, chat e contato por telefone).					
Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.					
Estrutura didático-pedagógica	1	2	3	4	5
Organização e planejamento das disciplinas.					
Atividades desenvolvidas no curso (Encontro presencial, vídeos, oficinas, seminários, estágio supervisionado).					
Avaliações do curso (provas, trabalhos, apresentação de seminários, fóruns, bate-papo, chats, etc).					
Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem (e-mail, links com notícias e artigos, campo para anexo de atividades, fóruns de discussão)					
Disponibilidade regular para atendimento presencial; Contato telefônico; Disponibilização de horários para atendimento no plantão presencial.					
Avaliando os Alunos	1	2	3	4	5
Interesse pelo Curso.					
Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.					
Aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso.					
Alcance de autonomia, auto-estima, motivação, estudo independente e iniciativas pessoais a partir da proposta de formação profissional apresentada pelo curso.					
Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.					

ANEXO B – QUESTIONÁRIO DISCENTE

	Universidade Estadual da Paraíba - UEPB Pró-reitoria de Pós-Graduação e Pesquisa PRPGP Curso de Pós-Graduação em Nível de Especialização em Novas Tecnologias na Educação
Título:	Gestão em Ead no Ensino Superior: uma avaliação do curso piloto de graduação em administração da SEAD/UEPB
Autor:	Cícero Marcolino Pessoa de Sousa
Orientador:	Prof. Dr. Robson Pequeno
Questionário	Adaptação da tese de doutorado: Prática Pedagógica do Professor – Tutor em EaD no curso “Veredas – Formação Superior de Professores”. 2009. 312p. Faculdade de Educação. Universidade de São Paulo (USP). São Paulo. 2009.

LEGENDA: 1 – Nenhum 2 – Pouco 3 – Razoável 4 – Muito 5 – Plenamente

AUTO – AVALIAÇÃO DISCENTES	1	2	3	4	5
Interesse pelo Curso.					
Empenho para realizar as tarefas propostas pelo Curso.					
Aprendizagem dos conteúdos disciplinares do Curso.					
Alcance de autonomia, auto-estima, motivação, estudo independente e iniciativas pessoais a partir da proposta de formação profissional apresentada pelo curso.					
Aplicação dos conhecimentos adquiridos neste Curso para a vida profissional.					

AVALIAÇÃO DO CURSO

LEGENDA:

1 – Insatisfeito 2 – Parcialmente Insatisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Plenamente Satisfeito

Estrutura técnica – administrativa	1	2	3	4	5
Qualidade do suporte técnico para o desenvolvimento do curso (Laboratórios, Computadores, Sala de aula, AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem)					
Qualidade das ferramentas disponíveis para o desenvolvimento das atividades (formato e utilidade do material impresso; Plataforma na Internet - Aula Net; Recursos - fórum, chat e contato por telefone).					
Coordenação administrativa e atendimento da secretaria do curso.					
Estrutura didático-pedagógica	1	2	3	4	5
Organização e planejamento das disciplinas.					
Atividades desenvolvidas no curso (Encontro presencial, vídeos, oficinas, seminários, estágio supervisionado).					
Avaliações do curso (provas, trabalhos, apresentação de seminários, fóruns, bate-papo, chats, etc).					
Estrutura organizacional das atividades dispostas no ambiente de aprendizagem (e-mail, links com notícias e artigos, campo para anexo de atividades, fóruns de discussão)					
Disponibilidade regular para atendimento presencial; Contato telefônico; Disponibilização de horários para atendimento no plantão presencial.					
Avaliando os tutores	1	2	3	4	5
(Relacionamento) Tempo de resposta por e-mail; comunicação estabelecida; disposição; paciência; atenção e presteza; clareza e validação das respostas e domínio do conteúdo.					
(Motivação) Incentiva a participação dos alunos e estimula que façam perguntas; Envia periodicamente mensagens de orientação e estímulo aos alunos; Utiliza procedimentos de acompanhamento e avaliação contínua do aprendizado.					
(Aprendizagem) Informa sobre os objetivos e a metodologia de estudo da disciplina; Distribui o tempo para cada atividade de acordo com as necessidades; Elaboram guias, orientações, esquemas, etc., que facilitam o aprendizado; Responde prontamente e de forma clara as dúvidas dos alunos.					
(Presença e disponibilidade) Tem sido correto e prestativo com os alunos; Entrega sempre as documentações requeridas no prazo devido; Orienta os alunos sobre questões relativas à administração acadêmica do curso.					