

**TATIANE GALVÃO MONTEIRO**

**AVALIAÇÃO DOS CURSOS NA MODALIDADE À  
DISTÂNCIA DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA  
EDUCACIONAL NTE – MARCO ZERO/MACAPÁ  
QUANTO A QUALIDADE E GESTÃO DOS  
CURSOS EM RELAÇÃO ÀS DIMENSÕES:  
DESENHO EDUCACIONAL E RECURSOS.**

**Orientador: Professor Doutor Robson Tavares**

**Co- Orientador: Professor Doutor Ricardo Figueiredo Pinto**

**Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias**

**Escola de Ciências Económicas e das Organizações**

**Lisboa**

**2017**

**TATIANE GALVÃO MONTEIRO**

**AVALIAÇÃO DOS CURSOS NA MODALIDADE A  
DISTÂNCIA DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA  
EDUCACIONAL NTE – MARCO ZERO/MACAPÁ  
QUANTO A QUALIDADE E GESTÃO DOS  
CURSOS EM RELAÇÃO ÀS DIMENSÕES:  
DESENHO EDUCACIONAL E RECURSOS.**

Dissertação defendida em provas públicas na Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias no dia 04 de Julho de 2017, perante o júri, nomeado pelo Despacho de Nomeação nº206/2017, de 08 de Junho, com a seguinte composição:

Presidente: Professor Doutor António Augusto Teixeira da Costa

Arguente: Professor Doutor Mário Fernando Carrilho Negas

Orientador: Professor Doutor Ricardo Figueiredo Pinto

**Universidade Lusófona de Humanidade e Tecnologias  
Escola de Ciências Económicas e das Organizações**

**Lisboa**

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

**2017**

**O educador Paulo Freire, com quem trabalhei  
dezessete anos, dizia que a prática de “pensar a  
prática” é a única maneira de pensar certo.**

**Mario Sergio Cortella**

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

### **DEDICATÓRIA**

**A Deus, pelo dom da vida.**

**Ao meu amado esposo, Marcelo Flexa Monteiro, pelo amor, incentivo e companheirismo.**

**As nossas filhas, Marcelle Marie e Micaela Maria razão da minha vida.**

**A meus pais, Ernane e Dionisia (in memoriam) minha inspiração.**

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

## **Agradecimentos**

A Deus, pelo dom da vida e presença constante em minha caminhada.

Ao professor Dr. Robson Tavares, meu orientador, obrigada pelo apoio, pela motivação, durante todo o processo de construção desse trabalho.

À empresa Conhecimento & ciência, na pessoa do seu Diretor Presidente Prof. Dr. Ricardo Figueiredo Pinto, pelo apoio, incentivo e confiança que depositou em minha pessoa durante todo o curso. A você, a minha eterna gratidão.

A Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias pela oportunidade e incentivo na realização deste curso.

Aos professores e colegas do mestrado, pelos conhecimentos compartilhados e pela gratificante convivência no decorrer do curso.

A Michelle Prissila Fonseca Flexa, ex-diretora do NTE pelo incentivo e amizade.

Aos professores (cursistas) e funcionários do NTE, os quais participaram da pesquisa e contribuíram para êxito do referido trabalho.

À minha família, pelo incentivo para continuar na busca dos meus sonhos. A Marcelo, meu esposo e companheiro e as minhas filhas, Marcelle e Micaela, pelo apoio e carinho, meu pai Ernane, minha amada mãe Dionisia (in memoriam) e meus irmãos. Sem vocês, nada seria possível e nem se justificaria.

## RESUMO

A pesquisa aqui apresentada tem como objetivo identificar as percepções dos cursistas durante o processo de ensino aprendizagem dos cursos na modalidade à distância do NTE – Marco Zero em relação as dimensões desenho educacional e recursos. Para tanto, foi realizado um estudo de caso com aplicação de questionários com perguntas fechadas junto aos cursistas dos cursos em EAD. Também fizemos uma análise documental do Regimento Interno da Secretaria de Estado da Educação SEED, do Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do NTE, Projeto Político Pedagógico dos cursos e da ata das reuniões. Os resultados dos questionários, somados as análises documentais, e os aportes teóricos sobre o assunto, demonstraram resultados que foram sistematizados em seis componentes adaptados do modelo de referencial de qualidade do MEC (2007): concepção, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar, comunicação e infraestrutura de apoio. O trabalho verifica que os cursistas mostraram-se satisfeitos com o componente material didático, no entanto com relação aos componentes comunicação e infraestrutura de apoio obtiveram uma avaliação negativa na opinião dos mesmos. Trazendo à tona evidências de como o modelo de gestão tem influenciado no desenvolvimento da educação à distância no NTE.

**Palavras Chave:** Educação, Gestão, EAD, Formação continuada.

## **ABSTRACT**

The research presented here aims to identify the perceptions of the trainees during the learning process of the courses in the distance modality of the NTE - Marco Zero in relation to the dimensions of educational design and resources. For that, a case study was carried out with the application of questionnaires with closed questions with the EAD course participants. We also did a documentary analysis of the Internal Regulation of the SEED Secretariat of State for Education, the Political and Pedagogical Technological Project of the NTE, the Political Pedagogical Project of the courses and the minutes of the meetings. The results of the questionnaires, together with the documentary analyzes, and the theoretical contributions on the subject, showed results that were systematized in six components adapted from the MEC (2007) quality reference model: conception, didactic material, evaluation, multidisciplinary team, communication And supporting infrastructure. The work verifies that the students were satisfied with the didactic material component, however with regard to the communication and support infrastructure components obtained a negative evaluation in their opinion. Bringing to the surface evidence of how the management model has influenced the development of distance education in NTE.

**Keywords:** Education, Management, EAD, Continuing education.



## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

ACA - Ambiente Colaborativo de Aprendizagem

BBC - Corporação Britânica de Radiodifusão

CD - Compact Disc

CEBEP – Coordenadoria de Educação Básica e Profissional

CEE - Centros de Informática Educacional

CF - Constituição Federal

CONAE - Conferência Nacional de Educação

CIED - Centros de Informática na Educação

DEIED - Departamento de Informática na Educação à Distância

DVD - Digital Versatile Disc

EAD - Educação a Distância

EDUCOM – Projeto Educação com Computadores

ENEM - Exame Nacional do Ensino Médio

E-PROINFO - Ambiente Colaborativo de Aprendizagem

GNU - General Public License

IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IES - instituições de Ensino Superior

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira

LIED - Laboratório de Informática Educativa

NBR - Normas Brasileiras Registradas

MEC - Ministério da Educação e Cultura

NTE Núcleos de Tecnologias Educacionais

OU - Open University

PCN - Parâmetros Curriculares Nacionais

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

PDE - Plano de Desenvolvimento da Escola

PEE - Plano Estadual de Educação

PPP - Plano Político Pedagógico

PPPTE - Plano Político Pedagógico e Tecnológico de Educação

PNE - Plano Nacional de Educação

PROINFO - Programa Nacional de Tecnologia Educacional

PROINFO INTEGRADO - Programa nacional de formação continuada em tecnologia

PRONINFE - Programa Nacional de Informática Educativa

SECADI - Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão

SEED/MEC - Secretaria de Educação a Distância

SEED - Secretaria de Estado da Educação do Amapá

SENAC - Serviço Nacional de Aprendizagem do Comercio

SIPI - Sistema de Informação do Proinfo Integrado

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

TDIC - Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação

UAB - Universidade Aberta do Brasil

UAb - Universidade Aberta de Portugal

ULHT - Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

VOIP - Voice Over Internet Protocol

SAEB - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Básica

SIGEDUC - Sistema de Gerenciamento da Educação Estado do Amapá

SIGETEC - Sistema de Gestão Tecnológica do MEC

WWW - World Wide Web

## ÍNDICE GERAL

Lista de figuras .....	12
Lista de tabelas .....	13
Lista de quadros.....	14
Introdução.....	15
Justificativa.....	15
Problemática.....	17
Objetivo Geral .....	17
Objetivos Específicos .....	17
Estruturas da Dissertação.....	18
<b>CAPÍTULO 1 PERCURSO TEÓRICO DA PESQUISA .....</b>	<b>19</b>
1.1 Educação à distância.....	19
1.2 Perspectiva histórica da EAD .....	22
1.2.1 Historia da educação à distância no mundo .....	23
1.2.2 Educação à distância em Portugal.....	28
1.2.2 História da educação a distância no Brasil .....	30
<b>CAPÍTULO 2 GESTÃO EM EAD .....</b>	<b>33</b>
2.1. Conceito De Gestão .....	34
2.2 A Gestão da Educação no Brasil .....	35
2.3 Fundamentos da gestão em EAD.....	37
2.3.1 Referenciais de qualidade em educação a distância do MEC.....	37
2.3.2 Referenciais de qualidade de 2007 .....	45
2.4 Conceitos de Gestão da EAD .....	53
2.4.1 As Competências do Gestor da EAD.....	58
<b>CAPITULO 3 METODOLOGIA .....</b>	<b>59</b>
3.1 Percursos da pesquisa .....	60
3.1.1 Método adotado para realização do estudo.....	59
3.1.2 Procedimentos para análise documental.....	61
3.2 Caracterização do campo.....	61
3.2.1 Lócus da pesquisa .....	63
3.2.2 Categorias analíticas da pesquisa .....	66
3.3 - Técnica de coleta de dados.....	67
3.4 – Perspectiva histórica do NTE Marco Zero.....	67
3.4.1- Estrutura e organização pessoal do núcleo de tecnologia educacional NTE Marco Zero .....	69
<b>CAPITULO 4 ANÁLISES DOS DADOS .....</b>	<b>70</b>
4.1. Caracterização da instituição .....	70
4.1.2 Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem.....	70
	11

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

4.1.3 - Modelo de EAD .....	71
4.1.4 Sistemas de Comunicação: Plataforma Virtual de aprendizagem .....	72
4.1.5 Material didático.....	74
4.1.6 Avaliação .....	79
4.1.7 Equipe Multidisciplinar .....	80
4.1.8 Infraestrutura de apoio.....	80
4.2 Análise dos dados .....	82
4.2.1 Os fatores determinantes do sucesso na avaliação dos cursos.....	89
5. CONCLUSÃO.....	92
5.1 - Limitações do estudo.....	94
5.2 - Estudos futuros.....	94
BIBLIOGRAFIA.....	96
APÊNDICE.....	105

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1- Referenciais de Qualidade de 2003.....	37
Figura 2- Referenciais de Qualidade de 2007.....	44
Figura 3 - Mapa do Estado do Amapá.....	61
Figura 4 - Interfase gráfica da plataforma E-ProInfo.....	72
Figura 5 - Estrutura predial do NTE.....	76
Figura 6 - Respostas sim (%) e não, emitidas por n=219 cursistas às 12 perguntas do questionário de qualidade para os cursos EAD.....	78
Figura 7 - Avaliação (proporção, com IC 95% das dimensões de qualidade para os cursos EAD.....	80
Figura 8 - Média da concordância das perguntas do questionário de qualidade para os cursos EAD.....	84

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Características gerais dos cursos Proinfo Integrado.....	62
Tabela 2 – Características gerais dos cursos e oficinas elaborados pelo NTE.....	64
Tabela 3 – Respostas emitidas por n = 219 cursistas às 12 perguntas do questionário de qualidade para os cursos EAD.....	77
Tabela 4 – Avaliação das dimensões de qualidade para os cursos EAD.....	80
Tabela 5 – Concordância entre perguntas do questionário de qualidade para os cursos EAD.....	82

## **LISTA DE QUADROS**

Quadro 1 – Comparação entre itens de referenciais de qualidade da EAD do MEC....	50
Quadro 2 – Categorias analíticas da pesquisa.....	55
Quadro 3 - elementos estruturais do material didático.....	78
Quadro 4 – Definição operacional de um sistema de EAD.....	83
Quadro 5 – Relação das perguntas com a dimensão e os componentes da pesquisa.....	84

## INTRODUÇÃO

Com a substituição do Proninfe por uma nova versão intitulado Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo/SEED/MEC), criado através da portaria nº 522/ 27 de Abril de 1997 (SEED/MEC), que previu a criação de Núcleos de Tecnologias (NTE) em cada unidade federada.

Sendo que, para a adesão dos Estados e Municípios seria necessário a criação de um Projeto com essa finalidade. No Amapá foi elaborado o projeto de adesão em 1997 na qual definiu o Programa Estadual de Informática na Educação (este Programa não foi institucionalizado até o momento) e a criação do Núcleo de Tecnologia NTE Marco Zero em 1998, mantido pelo governo do Amapá por meio da Secretaria de Educação SEED.

Em 2007 através da portaria 6.300 de 12 de dezembro de 2007 o Programa Nacional de Informática na Educação (1997) passou a ser chamado de Programa Nacional de Tecnologia na Educação (Proinfo/MEC).

O Núcleo de Tecnologia Educacional NTE passou a integrar formalmente a estrutura da Secretaria de Educação do Estado (SEED), em razão da lei do regimento interno, lei 1.230 de 29 de Maio de 2008, que inclui o NTE na sua estrutura administrativa. Esse processo de ordenação de sua gestão não significou de forma gradativa e sistêmica, o reconhecimento e autonomia da instituição por parte da secretaria de educação do Estado, para que pudessem desenvolver projetos próprios.

Neste contexto, surgia o Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional (Proinfo Integrado) composto por um conjunto de processos formativos na modalidade a distância, dentre eles os cursos: a) Introdução a Educação Digital; b) Tecnologias na Educação: ensinando e aprendendo com as TIC; c) Elaboração de Projetos; d) Redes de Aprendizagem (incorporado a partir de 2012).



Com advento desse Programa foram contemplados mais de cento e vinte e cinco escolas estaduais no Amapá, com equipamentos tecnológicos, internet de banda larga entre outras tecnologias. (Relatório do Sistema de Gestão Tecnológica SIGETEC /MEC, 2016)

Este modelo de gestão centralizado e dependente dos recursos federais, ocasionou a diminuição de formação no NTE, a partir do momento que diminuíram os investimentos. Embora essa ordenação administrativa tenha colaborado para que o NTE alcançasse, em 2008 e 2009 aproximadamente 2.323 professores formados, em 2010 houve redução dos investimentos federais, e conseqüentemente a diminuição no número de professores formados. Encontra-se, ainda dificuldade de manter a autonomia de gestão nos cursos em EAD.

### **Justificativa**

O presente trabalho tem como justificativa para sua pesquisa, apontar a direção em que a gestão da instituição pesquisada podem contribuir para o sucesso dos cursos em EAD. Cabe salientar que a análise das percepções dos cursistas sobre a qualidade dos cursos é relevante, pois permitirá identificar os pontos positivos e negativos como subsídios para a elaboração de estratégias mais assertivas para futuro projeto de EAD para a Educação Estadual do Amapá.

Com intuito de atingir os objetivos propostos, o método adotado consiste em um estudo de caso com abordagem qualitativa. Foram aplicados questionários aos cursistas dos cursos ofertados na modalidade EAD. Com perguntas fechadas e alternativas afim de levantar as percepções dos cursistas sobre a qualidade dos cursos os pontos fortes, os fracos e as dificuldades relativas a gestão adotada na instituição.

Esta pesquisa deve como razões pela observação e pela participação direta do pesquisador na atual gestão do NTE, onde exerceu o cargo de coordenadora do ProInfo, responsável em coordenar todas as ações políticas de governo federal e do Estado quanto a Tecnologia na Educação. Essa função de coordenador da gestão do Proinfo, contribuiu para a análise deste caso de gestão em desenvolvimento.

Por fim, salientamos a importância do tema para a comunidade acadêmica sobretudo em virtude de dar voz ao principal foco do ensino à distância, o aluno. Com intuito de verificar qual a avaliação dos cursistas com relação a qualidade dos cursos EAD. Uma vez que a atual discussão não está fundamentada na ampliação do número de alunos formados, mas em contribuir para a discussão sobre a qualidade dos cursos na modalidade à distância.

### **Problemática**

Dessa forma, esta pesquisa almeja contribuir através da avaliação da satisfação dos alunos cursistas quanto a qualidade e gestão dos cursos na modalidade a distância. Neste sentido, o problema desta pesquisa é qual a avaliação dos alunos cursistas dos cursos EAD do Núcleo de Tecnologia Educacional NTE – Marco Zero quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões desenho educacional e recursos?

### **Objetivo geral**

Portanto, esta dissertação tem como objetivo: Identificar as percepções dos cursistas durante o processo de ensino aprendizagem dos cursos EAD do NTE.

Identificando o nível de satisfação dos cursistas com relação as variáveis que constam no modelo do Referencial de Qualidade do MEC, bem como os pontos que podem comprometer os cursos na modalidade à distância.

Para isso, a pesquisa é organizada e alicerçada nos seguintes:

#### **Objetivos específicos:**

- a) Descrever o modelo de gestão atual do NTE
- b) Identificar quais os pontos positivos e negativos dos cursos EAD na avaliação dos cursistas;
- c) Analisar quais os fatores que podem comprometer as práticas de ensino e aprendizagem nos cursos EAD da instituição pesquisada.

## **Estrutura da Dissertação**

O presente trabalho está estruturado em Introdução, seguindo de quatro capítulos e conclusão.

A introdução, levanta a problematização do tema, com o modelo de gestão do Núcleo de Tecnologia NTE Marco Zero, esse objeto da pesquisa, a justificativa da investigação, o método adotado, os objetivos, e relevância da mesma.

O capítulo I, versa sobre a fundamentação teórica, a qual abordará o conceito de EAD e a sua evolução histórica no mundo e no Brasil.

O capítulo II, situa a temática abordada pela pesquisa que é a gestão da EAD. Para tanto iniciou sobre o que é gestão, gestão educacional, e a importância para a gestão de EAD dos referenciais de qualidade do MEC. A partir dessa perspectiva traçou-se o conceito de gestão em EAD, e as características de um gestor em Educação a distância.

O capítulo III, são apresentados os procedimentos metodológicos, de modo a fundamentar a estratégia de investigação. Justificando-se a escolha do estudo de caso com a pesquisa qualitativa, por meio de questionário fechado aplicado aos cursistas e a análise documental. Apresentamos também os passos executados para a coleta dos dados e a descrição detalhada do histórico e análise documental do NTE. Após a leitura do regimento interno da Secretaria de Educação do Estado, SEED, Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do NTE, Projeto Político Pedagógico dos cursos e a ata de reuniões.

O capítulo IV, serão expostos a análise e discussão dos resultados do estudo.

## **CAPÍTULO 1 - PERCURSOS TEÓRICOS DA PESQUISA**

Com o intuito de investigação inicialmente discutiu-se de forma objetiva alguns conceitos básicos relacionados à educação a distância. Em seguida, foi realizado neste capítulo um breve histórico da Educação a distância marcando o desenvolvimento da EAD, mesclando evolução tecnológica e o surgimento das instituições importantes para o crescimento da educação a distância no mundo e no Brasil.

### **1.1 Educação à distância**

O termo “educação a distância” recebeu uma visibilidade maior principalmente pelo fato da expansão das tecnologias de informação e comunicação na educação, surgindo conceitos diversos no decorrer de sua evolução histórica. A sigla EaD é utilizada tanto para Educação a Distância quanto para Ensino a Distância (BELLONI, 2009). A educação a distância é “um processo educacional na qual uma parte significativa do ensino é dirigida por alguém distante no espaço e / ou no tempo do aprendiz” (PERRATON, 2000, p.13). Partindo de uma definição mais ampla do conceito MOORE E KEARSLEY (2007):

Educação a distância é o aprendizado planejado que ocorre normalmente em um lugar diferente do local do ensino, exigindo técnicas especiais de criação do curso e de instrução, comunicação por meio de várias tecnologias e disposições organizacionais e administrativas especiais (MOORE E KEARSLEY, 2007, p.2).

Segundo NUNES (2016) a EAD é um sistema tecnológico e de comunicação que propiciam a aprendizagem utilizando um conjunto de diversos recursos e o apoio de uma organização tutorial, uma integração pessoal, em aula, de professor e aluno. Neste sistema o aluno organiza seu estudo de acordo com suas necessidades: hora, local, tendo como apoio os recursos didáticos e tecnológicos.

VIANNEY, TORRES & FARIAS (2003) destaca ainda a importância das tecnologias de informação e comunicação, TICs no conceito de EAD, visto que, com o uso dos sistemas em rede, em particular dos ambientes virtuais de aprendizagem proporcionou a integração de professores e alunos em um ambiente virtual em tempo, modificando assim uma das características da EAD, a noção de distância entre professor e alunos, surgindo outros conceitos de interatividade e de “aproximação virtual”.

Vale ressaltar a definição proposta no artigo 1º que regulamenta a EAD no Brasil caracterizando a Educação a Distância como modalidade educacional em que utiliza os meios e tecnologias de informação e comunicação como mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem, com destaque para o desenvolvimento das atividades educativas realizadas por alunos e professores em lugares ou tempos diversos (BRASIL, nº 5.622, 2005).

Essa definição da Educação a Distância é um complemento ao primeiro parágrafo do mesmo artigo, onde é ressaltado que esta deve ter obrigatoriamente momentos presenciais nas avaliações de estudantes; nos estágios obrigatórios quando previstos na legislação pertinente; na defesa de trabalhos de conclusão de curso quando previstos na legislação pertinente; e nas atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso (BRASIL, nº 5.622, 2005).

Segundo MASON E RENNIE (2006), a Educação a distância refere-se a um método e não uma filosofia de educação. Enquanto que a “aprendizagem aberta” é definida como uma filosofia que valoriza oportunidades para várias formas de engajamento com o processo educacional como meio de remover barreira no aprendizado. Como afirmam os autores MOORE E KEARSLEY (2007), o termo “aberto” está relacionado: com uma opção política, buscando minimizar impedimentos e tornar a educação acessível as pessoas que não tem acesso à educação presencial. O objetivo principal é atender um grande número de alunos, com grandes investimentos para assegurar a qualidade elevada.

Portanto, “existem programas de educação a distância que não são “abertos”, do mesmo modo que há programas de educação face a face que são” (MOORE E KEARSLEY, 2007, p.3). Os cursos programados ou de aprendizagem híbridas são aqueles cursos formados especificamente para acontecerem a distância a partir de conteúdos preparados por professores especialistas com a supervisão de tutores podendo

prestar auxílio aos alunos presencialmente ou via meios de comunicação. Este caso é o foco da dissertação o eixo que regulou o trabalho de pesquisa aqui proposto, dentro da definição de MOORE E KEARSLEY (2007).

A educação a Distância (EAD) ao longo de seu desenvolvimento suscitou questionamentos quanto a sua conceituação, tendo como base a evolução tecnológica que essa modalidade de ensino vem sofrendo ao decorrer de sua história. Observa-se que cada autor busca destacar alguns pontos relevantes em sua conceituação. Constatou-se que termos diversos são utilizados para nomear processos educacionais diferentes do denominado tradicional, modelo em que alunos e professores encontram-se no mesmo lugar. Ocasionalmente com isso indefinições terminológicas dificultando a compreensão e tornando complexa a definição da EAD.

Ainda que, a educação a distância abrange diversas definições, podemos perceber o que têm em comum entre essas definições: a separação física entre professor-aluno-instituição e a utilização de diferentes recursos tecnológicos como mediadores da comunicação entre os envolvidos no processo educacional. Ressaltando KEARLEY (2011), que a educação a distância apresenta muitos desafios aos gestores que pretendem implementar em suas instituições essa modalidade de ensino, pois requer novas formas de ensino e de aprendizagem como por exemplos: (colaboração, conectividade, foco no aluno, eliminação de fronteiras, comunidade, exploração, compartilhamento de conhecimento).

Para KEARSLEY (2011) a maior transformação causada pela educação a distância foi o aumento de colaboração entre estudantes e professores, ao estimular a interação e o diálogo como essencial ao processo educativo. Sendo que, a conectividade é uma preocupação na qual deve ser constante para os gestores dessa modalidade na construção de vários projetos com o intuito que os estudantes e especialistas estejam em frequente contato e diálogo. Quanto ao foco no aluno autor ressalta a importância do aluno assumir seu papel diante de seu aprendizado. Já o tema eliminação de fronteira uma característica predominante da educação a distância, ultrapassando as fronteiras de espaço, sala de aula e de tempo, no qual aluno controla seu tempo e ritmo de aprendizagem. Ao citar o tema comunidade o autor refere a comunidade virtual que agregam pessoas com interesses comuns, com trocas de experiências e colaborando com a aprendizagem do outro.

KEARSLEY (2011) também acrescenta o tema exploração como aprendizagem baseada nas soluções de problemas, compatível com a educação a distância devido ao seu formato e as atividades no ambiente de aprendizagem envolverem os alunos na solução de problemas. Sobre o compartilhamento do conhecimento o autor fala que antes da rede mundial de computadores esse compartilhamento era limitado, hoje temos a possibilidade de criar comunidades virtuais com pessoas de vários parte do mundo.

Sendo assim, a EAD ao longo do tempo constitui o fator tecnológico como o item fundamental para a garantia de uma educação de qualidade, com o domínio cada vez maior de ferramentas de interação e colaboração. A falha do mesmo prejudica o compartilhamento de conhecimento, habilidades e atitudes entre professores e estudantes, estudantes e estudantes.

Neste sentido, ocasionando depreciação da aprendizagem colaborativa dos estudantes nos diversos níveis e dispersos nos diferentes espaços, aumentando o sentimento de isolamento, e de educação auto instrucional, tendo como referência a capacidade de autonomia do estudante e de autoaprendizagem.

Ao aliarmos nossa temática ao pensamento de diversos autores em especial de Kearsley acerca da educação a distância, acreditamos que seja importante estudar a perspectiva dos estudantes, foco da EAD, como o mesmo avalia a gestão e a utilização dos recursos tecnológicos através das ferramentas de comunicação usadas nas atividades de interação e colaboração a serem executados pelos estudantes durante o tempo de curso. Na medida que esses recursos tecnológicos são termômetros para a qualidade do curso.

## **1.2 Perspectiva histórica da EAD**

### **1.2.1 História da educação à distância no mundo**

A EAD é considerada por alguns pesquisadores como sendo muito antiga, tendo início por volta do ano 50 da era Cristã. Um exemplo desse pensamento é de PFROMM NETTO (2001) que indica Paulo de Tarso como um dos precursores da educação a distância, em seus esforços para propagar o Cristianismo. Sendo que, as leituras públicas das lições de São Paulo serviram como meios fundamentais para alcançar um

maior número de seguidores da fé Cristã, servindo também nas primeiras comunidades cristãs responder a muitas indagações e auxiliando os novos fieis a lidar com suas dificuldades. Por meio de cartas que circulavam entre as assembleias dominicais as pessoas eram ensinadas na fé cristã através das informações sobre a doutrina cristã, assemelhando-se com os cursos em apostilas que iriam aparecer muitos séculos mais tarde.

Sendo que, BATES (1995) também aponta as epistolas de Paulo de Tarso, entretanto, para o pesquisador o início do sentido moderno da EAD no século XIX, com o advento da educação por correspondência, sendo possível com a consolidação dos serviços de postagem rápida. Nesta época, muitas pessoas tiveram acesso e a conclusão da Universidade de Londres, sem jamais terem pisado na Inglaterra.

O início da EAD nas instituições foi em 1858, quando uma lei determinou que, para obter um de seus diplomas, não mais seria necessário ao aluno estudar em um lugar específico. Os exames seriam feitos em diversos locais distantes de Londres e as aulas poderiam ser realizadas em qualquer escola ou por meio de estudos particulares na residência do aluno, sozinho ou acompanhado de um tutor. Com a Revolução Industrial houve uma expansão da educação, mas mantendo os mesmos modelos educacionais existentes no século XV, sendo o texto impresso o meio principal para a disseminação de ideias. (BATES, 1995)

Com a invenção da prensa de Gutemberg, que representou um salto tecnológico, modificando a forma de comunicação, troca de informação entre as pessoas, que durante os 3000 anos anteriores ocorria através do contato direto. A leitura feita em grupo dos caros livros copiados manualmente, ficou no passado, pois a produção de livros em escala proporcionou o acesso das pessoas aos livros, possibilitando que estudos fossem realizados em qualquer local, mesmo sem a presença do professor. Esse momento histórico marcou a Educação à distância. (GOHN, 2011)

O próximo avanço marcante para o progresso da EAD foi o correio que possibilitou condições para o surgimento dos cursos por correspondência. Vale ressaltar, que a expansão das linhas ferroviárias em várias partes do mundo viabilizou que as informações chegassem mais rápidas e de forma segura, proporcionando a circulação de materiais educacionais documentos e exames. Nos Estados Unidos, esses fatos ocasionaram o primeiro programa universitário realizado a distância na Universidade de



Chicago, em 1882, NISKIER (1999), MOORE E KEARSLEY (2007) enfatizam a importância do sistema de correspondência para o “Estudo em casa” (home study) de mulheres, sendo que, essas em sua grande parcela eram excluídas do ensino formal. Esse estudo também utilizado na educação das forças armadas americanas viabilizando aprendizagem para aqueles militares que estavam prestando serviço.

A universidade de Londres adaptou seu external system para melhor atender a demanda educacional dessa época, alcançando inclusive os prisioneiros de guerra<sup>1</sup>. (KENYON JONES, 2008).

Na Inglaterra, de 1900, muitos docentes viviam uma problemática, que enfrentamos no Brasil de hoje, não tinham qualificação para melhorias de seus salários e de sua atuação profissional. Visto que mais de 80 por cento das matriculas no University Correspondence College na época eram direcionadas para a carreira do Ensino (KENYON JONES, 2008). A situação das trabalhadoras em educação era mais precária, pois recebiam o equivalente à metade dos salários de seus colegas homens. (GOHN, 2011)

A tecnologia do telefone juntamente com o sistema dos correios agilizou as trocas que eram apenas feitas por cartas. Entretanto devido ao alto custo das ligações e as limitações implicadas nas conferências, pois somente enviavam áudio, restringiram a ampliação de interação em tempo real. Tempo depois essas tecnologias seriam aperfeiçoadas e barateadas, representando um meio importante de comunicação entre professores e alunos. (GOHN, 2011)

Com o surgimento do rádio no início do século XX, viabilizou que o primeiro programa escolar regular fosse levado ao ar pela BBC, em 1926 (BATES, 1995). Esse meio de comunicação simples e de baixo custo engendrou novas formas de aprendizagem com a leitura de textos, com as diferentes interpretações a partir da entonação da voz e ênfase em determinadas palavras. Com o desenvolvimento das fitas cassetes, que permitiu inúmeras vantagens no controle, para repetir trechos e interromper a escrita quando necessário, além da alternativa para gravar os programas transmitidos pelo rádio, com a fita cassete ocorreu o barateamento do áudio gravado (GOHN, 2011).

Dentre as inovações tecnológicas mais importantes nos primeiros 20 anos da Open University no Reino Unido, a fita cassete foi considerada uma das mais relevante,

pois segundo pesquisas, está foi a ferramenta que teve impacto na aprendizagem em termos de cursos ofertados a alunos (MOORE E KEARSLEY, 2007).

Lá no final da década de 90 esse cenário mudaria, com o surgimento de CD's e DVD's por um custo mais baixo e a maior durabilidade, tornando-se dominantes. (GOHN, 2011).

No que refere-se ao cinema como meio educacional há vários registros que desde sua criação foi utilizado, dentre os registros de filmes mudos direcionados para o ensino médico, temos uma cirurgia realizada pelo doutor Doyem, em 1898, um dos mais antigos, por consequente tema de um congresso sobre educação na cidade de Bruxelas, em 1910. (PEROMM NETTO, 2001). Somente quando o cinema tornou-se sonoro, no fim dos anos 1920, que os filmes tiveram uma maior utilização nas escolas, sendo substituídos mais tarde em grande parte pela televisão na segunda metade do século XX. No começo de 1934 surgiu a televisão educativa para adultos quando a State University of Iowa realizou transmissão sobre higiene oral e astronômica (MOORE E KEARSLEY, 2007), vindo a se desenvolver na Inglaterra a partir de 1963, com programas na BBC e nas redes Britânicas comerciais (BATES, 1995).

A Universidade aberta Britânica, a Open University (OU) criada em 1969 representa para a história da educação a distância um marco. De acordo com MOORE E KEARSLEY (2007), mesmo não sendo a única instituição inteiramente dedicada a aprendizado à distância, pois a University Of South África já havia sido criada com essa finalidade, logo após a final da segunda Guerra Mundial. A OU em poucos tempos obteve grau de excelência tornando-se modelo para instituições similares no mundo todo.

Tendo como foco o conceito de aprendizagem aberta, a OU não tinha exigências com relação a instrução prévia dos alunos e a qualquer época poderia começar um curso, com intuito de proporcionar o ensino para o maior número possível de alunos com uma “política de admissão baseado no atendimento do tipo primeiro a chegar, primeiro a ser atendido” (MOORE E KEARSLEY, 2007).

Esse modelo de ensino surgiu acompanhado de críticas de que a proposta tinha interesse político, não havia pesquisa suficiente para substanciar o projeto, sendo poucas as justificativas para os altos investimentos necessários (KEMBER, 2007), A presença

de figuras como o primeiro ministro Harold Wilson e Lord Goodman, negociando horários de transmissão com a sede de televisão BBC e arranjando patrocinadores, foram ações importantes na neutralização da oposição. Desde o começo de suas atividades a Open University dispõe de 35 horas semanais na BBC, entretanto com a competição com os canais comerciais forçou a transmissão dessa programação educativa para grade de horários difíceis para os estudantes, muito cedo, ou no horário da noite, (BATES 1995).

Vimos que a fita cassete facilitou as gravações de áudio, o videocassete surgiu facilitando o registro e a circulação de programas de vídeo possibilitando o acesso assim como do conteúdo transmitidos, uma alternativa com um custo mais baixo que o correio, e no decorrer das inovações tecnológicas o vídeo tornou-se um meio de comunicação assíncrono, com interações realizadas via satélite, vislumbrando-se novas possibilidades educacionais (GOHN, 2011).

Com o lançamento do satélite Early Bird, em meados da década de 1960, as universidades americanas já utilizavam essa ferramenta com potencial educativo, exemplo disso a University of Alaska que oferecia cursos de educação continuada para professores. Destacamos ainda o grande potencial das videoconferências utilizadas na educação corporativas, pois as empresas perceberam que poderiam utilizá-la para oferecer treinamentos específicos sobre seus produtos, para todas as filiais usando suas próprias redes privadas de televisão. Surgindo verdadeiras universidades, montadas por muitas empresas as universidades corporativas, com a Motorola University que tem campo físico, e a Dell University que existe apenas virtualmente (GOHN, 2011).

A criação da Open University na Inglaterra incentivou o surgimento de dezenas de instituições semelhantes em outros lugares do mundo, contribuindo para que muitos países em desenvolvimento obtivessem crescimento educacional. PERRATON (2000) cita projetos realizados em diversos países como Paquistão, Índia, Indonésia, China, Coreia do Sul, Quênia, Malawi, Zâmbia, Zimbábue, Camarões, El Salvador, Costa Rica e México. Um exemplo do progresso da EAD nesses países foi à Índia que começou com o uso da educação por correspondência na Universidade de Delhi, em 1962, levando esse modelo para outras instituições do País culminando com a criação da Indira Gandhi National Open University, em 1985. Nota-se que o número de alunos

matriculados nessa instituição em 1990 era de 50.000, (PERRATON, 2000). Alcançando o número impressionante de quase 2 milhões em 2008 (GOHN, 2011)

Segundo NISKIER (1999) o progresso do EAD nos países em desenvolvimento está ligado diretamente com a infraestrutura do lugar, pois em grande parte desses países não existiam serviços postais e telefônicos de qualidade. Frente a essa realidade muitos países da África, a tecnologia mais popular é o rádio à pilha, que não depende de eletricidade. Surgia uma questão de muitos países em desenvolvimento. “Como avançar em EAD sem sequer ter energia Elétrica?” (NISKIER, 1999, p.263). Um outro questionamento que o modelo da Open University Britânica estava adaptado para atender as especificidades daquela região; não atendendo as necessidades dos países em desenvolvimento. KEMBER (2007) em sua pesquisa sobre EAD constatou que seria nesses países que os alunos não estariam preparados para formas de aprendizagem auto gerenciados e com habilidade de estudar a maior parte do tempo, sem a presença do professor. Seria isso uma das causas para o baixo índice de conclusão dos cursos.

Entretanto nos países que possuem infraestrutura adequada com alta qualidade de comunicações, investimentos em inovações tecnológicas. Nesses países a educação a distância contribui para solucionar problemas educacionais em regiões geladas e populações espalhadas em regiões de grandes extensões geográficas. Como exemplo projetos Schoolnet no Canadá, utilizou internet e satélites; NKS na Noruega, com experiências iniciadas em 1914, e os diversos esforços realizados na Austrália, onde áreas isoladas começaram a receber cursos por correspondências durante a primeira Guerra Mundial (NISKIER 1999).

As redes de computadores foram usadas pela educação a distância de início com o “modo radiográfico”, no qual imagens gráficas e áudio eram transmitidas por duas linhas telefônicas independentes, uma forma de assegurar qualidade na comunicação. Com o surgimento da internet na década de 1990, as universidades iniciaram o atendimento de cursos e programas de graduação online, a exemplo de New York Institute of technology, da New School for social Research e da international school of information Management, todos nos Estados Unidos. Surgem as universidades criadas especificamente para atuar online, denominadas Universidades virtuais. (GOHN, 2011).

A internet representou a mais importante inovação da educação a distância nas últimas décadas, entretanto as universidades virtuais não tiveram resultados positivos como ficou evidente com o fracasso da University do Reino Unido, o mesmo foi criado no início dos anos 2000, com grandes investimentos do governo britânico, mas devido ao baixo número de matrícula, foi fechada. Se em países com uma boa infraestrutura técnica esse modelo apresentou falhas, certamente não seria uma boa opção para áreas menos desenvolvidas. (KEMBER, 2007).

Contudo não há dúvida que a internet abriu um leque de opções de aprendizagem com sua utilização na EAD. Com a tecnologia VoLP( voice over Internet Protocol), por exemplo, tornou-se acessível as teleconferências antes limitadas as instituições, por conta do custo alto (GOHN, 2011).

Ao longo do tempo foram criados os ambientes de aprendizagem na qual são combinadas diversas ferramentas como fóruns e bate-papo. Um desses ambientes colaborativos de aprendizagem, que foi elaborado e utilizado para os cursos de Proinfo integrado que será discutido no capítulo II algumas de suas características serão detalhadas, oportunamente, colocando em evidência a gestão na área de EAD.

### **1.2.2- Educação à distância em Portugal**

A educação à distância surgiu em Portugal segundo CARMO (1997) no ensino por correspondência, com caráter técnico aos níveis de qualificação elementar ou intermediária, eram ofertados cursos técnicos para prestação de serviços, como eletricidade básica, contabilidade geral, vendas e marketing, e, de formação generalista, como inglês, entre outros. A ofertar dos cursos mencionados ocorreram no Centro de Ensino por correspondência Álvaro Torrão - Rádio Escola Ltda, a mais antiga instituição de Portugal criado em 1947.

Ressalta CARMO (1997) que a primeira iniciativa de ensino formal a distância realizada em Portugal foi o lançamento do Ano Propedêutico, em 1977. Constituído, na época, como ensaio para resolver o problema do acesso ao ensino superior, o qual se agravou em função da revolução de 1974. No entanto, esta iniciativa não obteve os resultados esperados, ocasionando segundo o autor da criação, em 1979, do Instituto

Português de Ensino a Distância (IPED) tendo como uma das suas funções, a concentração de esforços para constituição da futura Universidade Aberta de Portugal.

Somente em 1988, a UAb foi criada oficialmente, após vários anos de preparação pelo Instituto Português de Ensino a Distância (IPED) que se constituiu em Universidade Aberta (UAb). Sua união com Instituto de Tecnologia Educativa (ITE), aliando a experiência do mesmo com a midiáticação audiovisual, a UAb avançou como uma universidade com uma missão singular. A criação de diversas universidades e institutos politécnicos na rede pública, e a criação de mais instituição de ensino superior nos moldes da UAb transformaram o ordenamento acadêmico português ocasionando o desconfiança por parte das universidades com o sistema de ensino presencial gerando o temor por uma concorrência desleal com advento as novas instituições (entretanto, essa concorrência não era correta, pois o público a que a UAb se destinava cobria a faixa etária acima dos 25 anos; ao contrário das universidades presenciais, que cobriam a faixa etária dos 18 aos 25 anos) (CARMO, 2010).

Em 1994, a UAb iniciou uma etapa de consolidação institucional, com a utilização de um modelo de educação a distância numa escala crescente ampliando para outros territórios como, por exemplo, Macau, Angola e Brasil (incluindo orientações em doutoramentos e em pós-doutoramentos). Consolidando seu reconhecimento internacional e atingindo novos públicos tornando cada vez mais diversificada sua oferta de ensino a distância. (CARMO 2010)

### **1.2.3 - História da educação a distância no Brasil**

Inicialmente o ensino a distância surgiu no Brasil no século 20, com cursos profissionalizantes por carta, rádio e mais tarde tv. Podemos citar como exemplo ainda na metade desse século a “Universidade do Ar”, um projeto organizado pelo Serviço Nacional de Aprendizagem do Comercial (SENAC) alcançando um número grande de alunos na área do comércio. Sendo que, na década de 1970, o Brasil despontou como um dos líderes em educação a distância, ao lado do Reino Unido, Espanha, Índia e Canadá. Entretanto a política de gestão burocrática dessa época no controle rígido por

parte do poder executivo criando leis que enrijeciam as tentativas de avanços da EAD. (GOHN, 2011).

Se é possível a grosso modo distinguir as políticas europeias no setor educacional com seu alto grau de centralização, das políticas norte-americanas, altamente descentralizadas, normalmente delegando a responsabilidade sobre questões de validação acadêmica e qualidade para mecanismos de auto-regulamentação e confirmação por associações regionais das instituições, então o Brasil certamente pertence à escola europeia de administração educacional (LITTO, 2009, p-1-2)

Evidencia-se o controle nas políticas educacionais na modalidade EAD observado através da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional – LDB 9.394, de 20 de dezembro de 1996, no seu artigo 80, nos parágrafos 1º, 2º e 3º remetem à necessidade de autorização para a implementação dos programas de ensino a distância, visto que referem-se à exigência de credenciamento institucional e regulamentação pela União, e construção de normativas pelos respectivos sistemas de ensino.

Somente 2001 a política de gestão em EAD começou a dar sinal de abertura com a portaria nº 2.253 do Ministério da Educação permitiu que qualquer curso já autorizado pudesse empregar métodos não presenciais de ensino, desde que não se ultrapassasse o limite de 20% do tempo total do programa de estudo. As instituições que iniciaram trabalhos com educação a distância nessa época utilizaram sistemas híbridos, inserindo atividades a distância em seus cursos convencionais, não por opção pedagógica, mas por ser a única alternativa legalmente possível no campo da educação formal (LITTO, 2002).

Após várias tentativas de criação foi sancionado pelo Presidente da República, em 2006 a Universidade Aberta do Brasil (UAB) tendo como foco a expansão da Educação Superior e, em especial, para a formação de professores para a educação básica. Concomitantemente à perspectiva de democratização do acesso, com ações direcionadas a expansão da EAD na esfera pública. A UAB se configura como “sistema”, formado por instituições públicas de ensino superior e não de uma Universidade, na qual o tripé ensino, pesquisa e extensão sejam indissociados. Classificada, como afirma o MEC, numa “rede nacional experimental” voltada para a educação superior (formação inicial e continuada) e articulada com os municípios, os quais podem construir um pólo de apoio presencial para servir de suporte ao atendimento de estudantes (BRASIL, 2016).

Essa mesma estrutura organizacional foi adotada por outros programas do governo federal com relação a implementação da EAD na formação continuada dos professores é o caso do Proinfo, inicialmente denominado de Programa Nacional de Informática na Educação, foi criado pelo Ministério da Educação, através da (PORTARIA nº 522 em 09/04/1997), com a finalidade de promover o uso da tecnologia como ferramenta de enriquecimento pedagógico no ensino público fundamental e médio. O funcionamento do Proinfo se dá de forma descentralizada, existindo em cada unidade da Federação uma Coordenação Estadual, e os Núcleos de Tecnologia Educacional (NTE), dotados de infraestrutura de informática e comunicação que reúnem educadores e especialistas em tecnologia de hardware e software (BRASIL, 1997).

A partir de 12 de dezembro de 2007, através da Secretária de Educação à Distância (SEED) mediante a criação do (DECRETO nº 6.300), o Proinfo passou a ser Programa Nacional de Tecnologia Educacional, tendo como principal objetivo promover o uso pedagógico das tecnologias de informação e comunicação nas redes públicas de educação básica.

Neste contexto, o PROINFORMO passa a ter uma preocupação maior com a capacitação de professores e, para tratar especificamente deste assunto, cria o Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologia Educacional - PROINFORMO Integrado, que passa a organizar um conjunto de processos formativos, com oferta de cursos na modalidade a distância. No portal do MEC é disponibilizada uma definição clara sobre PROINFORMO Integrado:

O PROINFORMO Integrado é um programa de formação voltada para o uso didático-pedagógico das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no cotidiano escolar, articulado à distribuição dos equipamentos tecnológicos nas escolas e à oferta de conteúdos e recursos multimídia e digitais oferecidos pelo Portal do Professor, pela TV Escola e DVD Escola, pelo Domínio Público e pelo Banco Internacional de Objetos Educacionais (BRASIL, 2007).

Observa-se nos anos que decorreram da criação da UAB e do PROINFORMO integrado um crescimento da EAD, de acordo com o censo também houve uma evolução nas matrículas da educação a distância. Elas aumentaram 96,9% com relação a 2007 e, em 2008, passaram a representar 14,3% do total de estudantes na graduação. Segundo o presidente do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep),



Reynaldo Fernandes, a educação a distância agregou outros públicos — pessoas mais velhas ou que ingressaram na segunda graduação. Outra explicação é a de que as matrículas em educação a distância eram praticamente zero em 2002 e 2003.

Para Maria Paula Dallari Bucci, secretária de educação superior do Ministério da Educação, a mudança das regras da educação a distância em 2007 é outro fator de incentivo. De acordo com a nova legislação, a instituição que oferecer cursos a distância deve ter polos presenciais autorizados pelo Ministério da Educação. O processo de supervisão dos cursos, pela Secretaria de Educação a Distância (SEED) do MEC, é outro fator destinado a assegurar ensino superior de qualidade, segundo Maria Paula.

Entretanto, em 2011, por meio do (DECRETO nº 7.480/11) foi extinta a Secretaria de Educação a Distância, e de seus programas e ações foram alocados na SECADI – Secretaria de Educação Continuada, Alfabetização, Diversidade e Inclusão. Essa decisão provocou descontinuidade do programa de formação continuada.

Compreende-se que, no Brasil, a EAD tem se apresentado como uma política de governo, com potencialidades para diminuir os problemas de acesso à educação e, também, como uma possibilidade de desenvolvimento de cursos de formação de professores, seja ela inicial ou continuada. São momentos posteriores a sua formação acadêmica que possibilitam ao docente um contínuo repensar sobre sua prática num movimento de “aprender a aprender” (ALONSO, 2005).

## **CAPÍTULO 2 - GESTÃO EM EAD**

No presente capítulo buscou-se situar a temática abordada pela pesquisa que é gestão da EAD. Para tanto inicia-se com a explanação sobre o que é gestão, gestão educacional, e a importância dos referenciais de qualidade para a Educação à distância propostos pela extinta SEED/MEC que visam apoiar o processo de gestão. A partir dessa perspectiva trançou-se o conceito de gestão da EAD e as competências necessárias para o gestor da educação a distância.

### **2.1. Conceito de gestão**

Com o advento da Revolução Industrial os estudos na área de gestão contribuíram para ampliar seus conceitos, substanciando o mesmo com uma expressiva contribuição teórica. Neste sentido, de acordo com MARTINS E TOSCHI (2012) a Revolução Industrial possibilitou um avanço no campo da administração e organização de empresas consequentemente contribuindo para o sistema de gestão. Partindo desse pressuposto, a gestão é um processo que “orienta a realização das atividades da empresa e seus propósitos, ou seja, é responsável pela dinâmica do sistema” (PEREIRA, 2015, p.56).

RUMBRE (2003) define Gestão:

A gestão é o processo que permite conduzir, com apoio do pessoal envolvido, uma atividade com eficiência e eficácia. A gestão é um exercício comum a todas as organizações, quer tenham finalidade lucrativa ou não. O ensino não é uma exceção. É fundamental, para os diferentes atores do processo, que a gestão do ensino seja eficiente e eficaz (RUMBLE, 2003, P.13).

Para CURY (2002, p. 165), “a gestão implica em um ou mais interlocutores com os quais se dialoga [...] implica o diálogo como forma superior de encontro das pessoas e a solução dos conflitos...”.

Em PACHECO (2010, p.16), a gestão é fundamentada em três conceitos: eficiência, eficácia e efetividade, sendo que a eficácia implica-se ao fazer o que precisa ser feito para atingir os resultados previstos. A eficiência está relacionada em fazer da melhor maneira possível, levando em consideração os aspectos envolvidos. Já o

conceito de efetividade, que, de acordo com LACOMBE (2004) é a junção da eficácia com eficiência, com o intuito de alcançar os objetivos planejados da melhor forma possível.

Segundo MARTINS E POLAK (2001, p.11), a gestão em instituições públicas depende da viabilização de um projeto político-pedagógico, mediado pelo planejamento das formas de organização e funcionamento, de relações de trabalho e de recursos físicos, materiais e financeiros necessários para alcançar os objetivos e finalidades definidos. Diante do exposto observa-se a importância da gestão e seu papel no contexto do planejamento, organização, direção e controle dos processos para que sejam alcançados os objetivos da instituição e cumprida sua função social.

## **2.2 A Gestão da Educação no Brasil**

A gestão educacional desenvolve-se como uma construção histórica que sofre influência direta do modo de gestão adotado pelo governante. Ou seja, cada modelo de Estado corresponde um modelo de Administração Pública, o qual procura refletir as preferências e os valores que estes procuram promover (ROCHA 2001).

Com advento dos movimentos pela retomada da democracia política e social a partir dos anos 80, resultaram na concretização da constituição, e com um dos princípios norteadores do direito à educação: Gestão democrática do ensino público, com ênfase na garantia de um padrão de qualidade. Princípio que foi reafirmado na LDBN (Leis de Diretrizes e Base da Educação) de 1996 e no I Plano Nacional de Educação: (2001 à 2010).

Evidentemente essas políticas de gestão educacional significou um avanço em relação as políticas de gestão educacional vivenciada durante o regime militar. Rompendo em termos de lei com o tecnicismo. De acordo com SAVIANI (2008):

Configurou-se a partir daí, a orientação que estou chamando de concepção produtiva de educação. Essa concepção adquiriu força impositiva ao ser incorporada à legislação do ensino no período militar, na forma dos princípios de racionalidade, eficiência e produtividade com os corolários do máximo resultado com o mínimo dispêndio e não duplicação de meios para fins idênticos. (SAVIANI, 2008 pg. 295)

Sendo assim, em AZEVEDO (2011) nos anos de 1990, a gestão educacional caracteriza-se na defesa da participação consciente dos sujeitos nas decisões referentes aos sistemas de ensino e até mesmo nas decisões referente a escola. Contribuindo desse modo com a principal razão de ser da gestão democrática que é qualidade do ensino.

Neste sentido, esses postulados não apenas foram difundidos, como também concretizaram-se em práticas de política, particularmente durante os governos de Fernando Henrique Cardoso (FHC). De fato, a exemplo do que ocorreu com a maior parte das sociedades capitalistas, vimos implantar no Brasil tentativas de adoção de teorias e técnicas gerenciais, próprias do campo da administração de empresas nos sistemas de ensino, no bojo das reformas educacionais que tiveram curso nos anos 1990. Desta feita, entretanto, essa perspectiva de gestão vai alçar não só os administradores dos sistemas de ensino como também os próprios gestores e professores das unidades escolares ao papel de principal veículo do novo “gerencialismo,” tal como se passou a denominar o modelo de administração (GRACE, 1995, apud Ball, 1998).

Segundo os princípios da visão gerencial a reforma administrativa do Estado brasileiro, baseou-se na introdução de programas e projetos educacionais que tinham como características os critérios de distribuição de recursos e de benefícios os índices de produtividade, avaliados através do fracasso ou sucesso dos alunos, inseridos no universo escolar os princípios de orientação para clientes e resultados da competitividade.

Esse modelo privilegia o desempenho organizacional, os resultados e o “gerenciamento” dos recursos (humanos, materiais, financeiros e informacionais), palavras -chaves para o estudo da eficiência, em detrimento da “administração de atividades, normas, procedimentos, etc (POLLIT, 1993: 49).

Ressalta AZEVEDO (2011) é importante analisar as peculiaridades de como a gestão democrática está sendo traçada nas últimas décadas no Brasil. Embora o governo tenha expressado nas políticas educacionais aspectos da gestão democrática, entretanto na pratica essas políticas evidenciaram traços da gestão neoliberal e da gerencial. Um exemplo disso foi a elaboração da proposta da II PNE (Plano Nacional da Educação) que mobilizou um intenso movimento dos vários segmentos educacionais com ampla participação dos atores responsáveis pela educação no Brasil nas conferências municipais e estaduais de educação, ocorrido no ano de 2009. Esses eventos culminaram com a Conferência Nacional de Educação (CONAE) em 2010. Desta

conferência foi elaborado o documento final que nos aponta para além dos pressupostos do gerencialismo. Como nos mostra o texto da conferência:

Fundamentação da gestão democrática está, portanto, na constituição de um espaço público de direito, que deve promover condições de igualdade, liberdade, justiça e diálogo em todas as esferas, garantir estrutura material e financeira para a oferta de educação de qualidade, contribuir para a superação do sistema educacional seletivo e excludente e, ao mesmo tempo, possibilitar a inter-relação desse sistema com o modo de produção e distribuição de riquezas, com a organização da sociedade, com a organização política, com a definição de papéis do poder público, com as teorias de conhecimento, as ciências, as artes e as culturas [...] É preciso compreender que a gestão democrática da educação não constitui um fim em si mesmo, mas um importante instrumento do processo de superação do autoritarismo, do individualismo e das desigualdades socioeconômicas. Ela deve contribuir para que as instituições educacionais, articuladas com outras organizações, participem da construção de uma sociedade fundada na justiça social, na igualdade, na democracia e na ética (CONAE, 2010, p. 43 e 44).

Entretanto, nos estudos de AZEVEDO (2011) o governo não levou em conta os aspectos da gestão democrática consubstanciados no documento final da CONAE ao elaborar o Projeto de lei 8.035/2010. O texto do P.L, encaminhado pelo executivo ao poder legislativo, revelou-se quanto os aspectos de gestão democrática bastante restrito, assumindo orientações gerencialistas (CF BRASIL 2010). Sendo que, a gestão gerencial está pautada para a realização eficiente das tarefas, ou seja, para a redução dos custos.

Nesse contexto, o modelo gerencial possui maior ênfase no princípio da eficiência que, segundo MELLO (2005), não pode ser concebido senão na intimidade do princípio da legalidade, porquanto a busca da eficiência jamais seria justificada pela postergação daquele que é o dever administrativo por excelência.

### **2.3 Fundamentos da gestão em EAD**

Para entender a gestão da EAD nas instituições públicas no Brasil, é necessário conhecer as leis que regem a modalidade à distância. O primeiro incentivo à EAD pelo MEC (Ministério da Educação e Cultura) foi nova LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996, em suas Disposições Gerais, Artigo 80, a LDB atribui ao Poder Público “o papel de incentivar o desenvolvimento de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades, e de educação continuada”. Delegando à União a competência ao credenciamento das instituições que oferecerão programas a distância e a definição dos “requisitos para a

realização de exames e o registro de diplomas relativos a cursos de educação a distância”, a (LEI nº. 9.394) também apresenta a Educação à distância como alternativas que tornem viáveis a realização de cursos aos alunos que residem em locais distantes das instituições educativas ou que estão fora do sistema regular de ensino por algum motivo. A Lei ainda dar tratamento diferenciado a EAD com “custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens”.

No segundo semestre de 1998 o MEC em parceria com a extinta SEED – secretaria de Educação a Distância produziram um documento, com os “Padrões de Qualidade para Cursos de Graduação a Distância”. Objetivando apresentar critérios para as instituições elaborarem seus projetos de EAD, visando estabelecer um padrão de qualidade aos cursos, podendo ser utilizados também para os cursos de formação continuada.

E em 2003 foi elaborado um documento intitulado “Referenciais de Qualidade para Educação a Distância”, na qual o Ministério da Educação norteia as instituições que ofertam a modalidade à distância na elaboração dos cursos.

### **2.3.1 Referenciais de qualidade em educação a distância do MEC**

Foram desenvolvidos dois documentos oficiais sobre os Referenciais de Qualidade em Educação a Distância: Referenciais de qualidade de 2003, atualizado em 2007.

O primeiro foi criado em 2003, quando o cenário de EAD no Brasil ainda não estava bem definido e regulamentado, seu objetivo era de servir de orientação para alunos, professores, técnicos e gestores na procura de qualidade na modalidade a distância. (NETTO, 2010)

E tem como premissa:

o compromisso ético daquele que educa a distância é o de desenvolver um projeto humanizado, capaz de livrar o cidadão da massificação, mesmo quando dirigido a grandes contingentes. Para isso, é preciso ter como foco a aprendizagem do aluno e superar a racionalidade tecnológica que valoriza meios em detrimento dos fins. (BRASIL,2003)

O documento está fundamentado na Educação da pessoa para a vida e o mundo do trabalho, não se tratando apenas de tecnologia ou de informação. Tendo como

objetivos os mesmo da educação presencial, com intuito de formar um sujeito crítico.  
(BRASIL,2003)

Esse primeiro documento com referenciais de qualidade que pontuou dez itens na qual devem ser seguidos pelas instituições que ofertam os cursos a distância conforme aponta a figura abaixo:

Figura 1- Referenciais de Qualidade de 2003

<b>1</b>	<b>Compromisso dos gestores</b>
<b>2</b>	<b>Desenho do projeto</b>
<b>3</b>	<b>Equipe profissional multidisciplinar</b>
<b>4</b>	<b>Comunicação/interação entre os agentes</b>
<b>5</b>	<b>Recursos educacionais</b>
<b>6</b>	<b>Infraestrutura de apoio</b>
<b>7</b>	<b>Avaliação contínua e abrangente</b>
<b>8</b>	<b>Convênios e parcerias</b>
<b>9</b>	<b>Transparência nas informações</b>
<b>10</b>	<b>Sustentabilidade financeira</b>

Fonte: Adaptado (BRASIL,2003)

No item compromisso dos gestores o documento dar ênfase a questão da necessidade de altos investimentos na elaboração de projetos a distância de qualidade por parte das instituições, como por exemplos: em preparação de pessoal, em infraestrutura tecnológica, em produção de materiais didáticos, em sistema de comunicação, monitoramento e gestão, logística de manutenção e de distribuição de produtos, entre outros. Dessa forma, cabe ao gestor:

- . Informar-se sobre o potencial das tecnologias na educação presencial e a distância;
- Avaliar com clareza o que é novo e o que é permanente em educação (tecnologias de ponta não eliminam a necessidade do domínio escrito e falado da língua; do desenvolvimento do raciocínio lógico; da aquisição dos conceitos matemáticos, físicos e químicos básicos; dos conhecimentos, competências, hábitos, atitudes e habilidades necessários para trabalhar e usufruir plena e solidariamente a vida);
- Sensibilizar sua equipe para as mudanças necessárias;
- Identificar, em conjunto com os profissionais da instituição, quais as áreas com maior probabilidade de sucesso para iniciar o processo de inserção das tecnologias nos cursos de sua instituição e sua oferta a distância;
- Coordenar a definição de um plano estratégico de trabalho e seu cronograma;
- Identificar possíveis parceiros nas áreas pública e privada;

Buscar financiamento para apoiar todas as ações que sejam necessárias, em especial: preparação e contratação de pessoal, aquisição de infraestrutura tecnológica, produção de materiais didáticos, desenvolvimento de sistemas de comunicação, monitoramento e gestão, implantação de pólos descentralizados, preparação da logística de manutenção e de distribuição de produtos. (BRASIL, 2003)

No segundo item Desenho do Projeto o documento destaca que a educação a distância não é sinônimo de redução de tempo de integração de currículos, cursos e programas. Ou seja, a flexibilidade da educação a distância não estar relacionada a eliminar objetivos, conteúdos, experimentações, avaliações, e sim relacionada com o ritmo e condições do aluno aprender tudo o que se vai exigir dele por ter completado aquele curso. Neste sentido, uma instituição que deseje ofertar cursos a distância com qualidade deverá:

- Conhecer a legislação sobre educação a distância e todos os instrumentos legais que regem a educação escolar brasileira, em especial os das áreas escolhidas;
- Atender às orientações do Conselho Nacional de Educação-CNE, dos Conselhos Estaduais de Educação e aos padrões de qualidade traçados para cada curso ou programa, respeitando objetivos, diretrizes curriculares nacionais, critérios de avaliação, perfil do profissional, dentre outros, além de explicitar a flexibilização da carga horária e do período previsto para integralização do currículo;
- Considerar também sugestões das entidades de classe, conforme a área do curso proposto;
- Somente começar a oferta do curso ou programa com o parecer do Conselho de Educação competente;
- Participar das avaliações nacionais, como Provão, SAEB, ENEM e estaduais, quando houver;
- Respeitar as exigências que a Lei 9.394/96 estabelece para ingresso no ensino superior: classificação em processo seletivo e conclusão do ensino médio ou equivalente (artigo 44, inciso II).
- Estabelecer as bases filosóficas e pedagógicas de seu curso ou programa a distância;
- Iniciar a oferta somente quando tiver testado sua capacidade de atender tanto às atividades comuns quanto resolver questões contingenciais, de forma a garantir continuidade e o padrão de qualidade estabelecido para o curso;
- Distribuir responsabilidades de administração, gerência e operacionalização do sistema a distância;
- Identificar características e situação dos alunos potenciais;
- Preparar seus recursos humanos para o desenho de um projeto que encontre o aluno onde ele estiver, oferecendo-lhe todas as possibilidades de acompanhamento, tutoria e avaliação, permitindo-lhe elaborar conhecimentos/saberes, adquirir hábitos, habilidades e atitudes, de acordo com suas possibilidades;
- Analisar o potencial de cada meio de comunicação e informação (impressos, televisão, Internet, teleconferência, computador, rádio, fitas de audiocassete, videocassete,



momentos presenciais, dentre outros), compatibilizando-os com a natureza do curso a distância que deseja oferecer e as características de seus alunos;  
pré-testar materiais didáticos e recursos tecnológicos a serem usados no programa, oferecendo manuais de orientação aos alunos;  
Providenciar suporte pedagógico, técnico e tecnológico aos alunos e aos professores/tutores e técnicos envolvidos no projeto, durante todo o desenrolar do curso, de forma a assegurar a qualidade no processo;  
Apresentar aos alunos o cronograma completo do curso, cumprindo-o para garantir a tranquilidade durante o processo;  
Prever os espaços para estágios supervisionados determinados pela legislação, oferecer a estrutura adequada aos professores responsáveis por esse exercício, inclusive considerando alunos fora da sede, garantindo momentos privilegiados de articulação teoria-prática;  
Preparar plano de contingência para que não falte ao aluno o suporte necessário;  
Comprometer-se formalmente ante os alunos a, em caso de descontinuidade do programa, motivada pela própria instituição, assegurar-lhes as condições/certificações necessárias para que possam pedir aproveitamento de estudos em outro estabelecimento ou programa. (BRASIL, 2003).

No item Equipe Profissional Multidisciplinar aborda a necessidade de se ter clareza de que “educação se faz com e para pessoas” (BRASIL, 2003), exigindo profissionais competentes e comprometidos com a qualidade da educação, dispendo de educadores capazes de:

- a) estabelecer os fundamentos teóricos do projeto;
- b) selecionar e preparar todo o conteúdo curricular de articulado a procedimentos e atividades pedagógicas, inclusive interdisciplinares;
- c) identificar os objetivos referentes a competências cognitivas, habilidades e atitudes;
- d) definir bibliografia, videografia, iconografia, audiografia etc., básicas e complementares;
- e) elaborar textos para programas a distância;
- f) apreciar avaliativamente o material didático antes e depois de ser impresso, videogravado, audiogravado, etc, indicando correções e aperfeiçoamentos;
- g) motivar, orientar, acompanhar e avaliar os alunos;
- h) auto avaliar-se continuamente como profissional participante do coletivo de um projeto de curso ou programa a distância;
- i) fornecer informações aos gestores e outros membros da equipe no sentido de aprimorar continuamente o processo; (BRASIL, 2003)

Comunicação/ interatividade entre professores e aluno um dos itens mais importante em EAD que coloca o aluno como foco, e a comunicação entre professores e alunos um dos pilares para a garantia da qualidade de um curso a distância. Devendo

prever ainda os momentos presenciais do curso. Para tanto, a instituição para assegurar a comunicação/interatividade professor-aluno deverá:

- apresentar como se dará a interação entre alunos e professores, ao longo do curso a distância e a forma de apoio logístico a ambos;
  - quantificar o número de professores/hora disponíveis para os atendimentos requeridos pelos alunos;
- informar a previsão dos momentos presenciais planejados para o curso e qual a estratégia a ser usada;
- informar aos alunos, desde o início do curso, nomes, horários, formas e números para contato com professores e pessoal de apoio;
  - informar locais e datas de provas e datas-limite para as diferentes atividades (matrícula, recuperação e outras);
- garantir que os estudantes tenham sua evolução e dificuldades regularmente monitoradas e que recebam respostas rápidas a suas perguntas bem como incentivos e orientação quanto ao progresso nos estudos;
- assegurar flexibilidade no atendimento ao aluno, oferecendo horários ampliados e/ou plantões de atendimento;
- dispor de centros ou núcleos de atendimento ao aluno –próprios ou conveniados - inclusive para encontros presenciais;
- valer-se de modalidades comunicacionais sincrônicas como teleconferências, chats na Internet, fax, telefones, rádio para promover a interação em tempo real entre docentes e alunos;
- facilitar a interação entre alunos, sugerindo procedimentos e atividades, abrindo sites e espaços que incentivem a comunicação entre colegas de curso;
- acompanhar os profissionais que atuam fora da sede, assegurando a esses e aos alunos o mesmo padrão de qualidade da matriz;
- orientar todos os profissionais envolvidos no programa e organizar os materiais educacionais de modo a atender sempre o aluno, mas também a promover autonomia para aprender e para controlar o próprio desenvolvimento;
- abrir espaço para uma representação de estudantes que estudam a distância, de modo a receber feedback e aperfeiçoar os processos. (BRASIL, 2003)

Recurso Educacionais, esse item aborda que não há somente um modelo de projeto de EAD no Brasil, convivendo no país diferentes projetos, desde os mais avançados em termos tecnológicos até os mais tradicionais, como os impressos. Importante que a mídia alcance o aluno onde quer que ele esteja. Assim, na construção do curso é necessário:

- definir quais as mídias serão utilizadas na construção da proposta pedagógica;
- considerar que a convergência dos equipamentos e a integração entre materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de teleconferências, dentre outros, acrescida da mediação dos professores - em momentos presenciais ou virtuais - criam ambientes de aprendizagem ricos e flexíveis;

- considerar que a educação a distância pode levar a uma centralização na disseminação do conhecimento e, portanto, na elaboração do material educacional, abrir espaço para que o estudante reflita sobre sua própria realidade, possibilitando contribuições de qualidade educacional, cultural e prática ao aluno;
- associar os materiais educacionais entre si e a módulos/unidades de estudos/séries, indicando como o conjunto desses materiais se interrelaciona, de modo a promover a interdisciplinaridade e a evitar uma proposta fragmentada e descontextualizada do programa.
  - incluir no material educacional um guia - impresso e/ou disponível na rede- que:
    - a) oriente o aluno quanto às características da educação a distância e quanto a direitos, deveres e atitudes de estudo a serem adotadas,
    - b) informe sobre o curso escolhido e a caracterização dos equipamentos necessários ao desenvolvimento do curso, nos casos das propostas on line,
    - c) esclareça como se dará a comunicação com professores, colegas, pessoal de apoio tecnológico e administrativo,
    - d) apresente cronograma, períodos/locais de presença obrigatória, o sistema de acompanhamento e avaliação, bem como todas as orientações que lhe darão segurança durante o processo educacional.
  - informar, de maneira clara e precisa, que meios de comunicação e informação serão colocados à disposição do aluno (livros-textos, cadernos de atividades, leituras complementares, roteiros, obras de referência, Web-sites, vídeos, ou seja, um conjunto - impresso e/ou disponível na rede - que se articula com outros meios de comunicação e informação para garantir flexibilidade e diversidade);
  - detalhar nos materiais educacionais que competências cognitivas, habilidades e atitudes o aluno deverá alcançar ao fim de cada unidade, módulo, disciplina, oferecendo-lhe oportunidades sistemáticas de auto-avaliação;
  - utilizar plataformas de aprendizagem - no caso de cursos por meio de redes (intranet ou Internet) - que favoreçam trabalhos colaborativos, unindo alunos fisicamente distantes;
  - desenvolver laboratórios virtuais de Física, Química, Matemática, Biologia, línguas e outros ambientes virtuais que favoreçam a aprendizagem das diversas disciplinas do currículo e facilitem a experimentação nos momentos presenciais em laboratórios reais;
  - definir critérios de avaliação de qualidade dos materiais;
  - estimar o tempo que o correio leva para entregar o material educacional e considerar esse prazo para evitar que o aluno se atrase ou fique impedido de estudar, comprometendo sua aprendizagem;
  - dispor de esquemas alternativos mais velozes para casos eventuais;
  - respeitar, na preparação de material, aspectos relativos à questão de direitos autorais, da ética, da estética, da relação forma-conteúdo. (BRASIL, 2003)

No item infraestrutura de apoio enfatizar que um curso a distância exige uma infraestrutura material proporcional ao número de alunos, aos recursos tecnológicos envolvidos e a extensão de território a ser alcançada. Destacando nesse item a necessidade dos cursos a distância disponibilizarem biblioteca ou midatecas (nota de

rodapé), inclusive virtuais, para dar suporte a alunos e professores. A instituição deverá dispor de uma infraestrutura:

- indicar e quantificar os equipamentos necessários para instrumentalizar o processo pedagógico e a relação proporcional aluno/meios de comunicação
  - dispor de acervo atualizado, amplo e representativo de livros e periódicos, acervo de imagens, áudio, vídeos, sites na Internet, à disposição de alunos e professores;
  - definir política de reposição, manutenção, modernização e segurança dos equipamentos da sede e dos pólos ou núcleos descentralizados;
  - adotar procedimentos que garantam o atendimento a cada aluno, independentemente do local onde ele esteja (por exemplo: confeccionar embalagens especiais para entrega e devolução segura dos livros, periódicos e materiais didáticos);
  - definir onde serão feitas as atividades práticas em laboratórios e os estágios supervisionados, inclusive para alunos fora da localidade, sempre que a natureza e currículo do curso exigir;
  - oferecer, sempre que possível, laboratórios, bibliotecas e museus virtuais bem como os muitos recursos que a informática torna disponível;
  - organizar e manter os serviços básicos, como:
    - a) cadastro de alunos e de professores;
    - b) serviços de controle de distribuição de material e de avaliações;
    - c) serviço de registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo aluno, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais;
    - d) serviço de manutenção dos recursos tecnológicos envolvidos;
  - designar pessoal de apoio para momentos presenciais e de provas,
    - selecionar e capacitar pessoal dos pólos ou núcleos para atendimento ao aluno, inclusive os que ficam fora da sede. (BRASIL, 2003)

Avaliação de qualidade continua e abrangente esse item diz respeito a avaliação de um curso a distância que deve ser avaliado de forma sistemática, continua e abrangente, na qual contemple duas dimensões aluno e o curso como um todo, com a inclusão da avaliação dos profissionais que nele atuam.

Reconhecendo a importância da avaliação para a qualidade de um processo de ensino e aprendizagem, a instituição deve:

- estabelecer o processo de seleção dos alunos;
  - informar, quando houver, a existência de um módulo introdutório – obrigatório ou facultativo - que leve ao domínio de conhecimentos e habilidades básicos, referente à tecnologia utilizada e/ou ao conteúdo programático do curso, assegurando a todos um ponto de partida comum;
  - definir como será feita a avaliação da aprendizagem do aluno, tanto no processo como as finais – estas, presenciais, conforme exige a legislação em vigor;

- definir como será feita a recuperação de estudos e as avaliações decorrentes dessa recuperação;
- considerar a possibilidade de aceleração de estudos (artigo 47, parágrafo 2º da Lei 9.394/96) e a forma de avaliação, caso haja implicações no período de integralização e no cronograma estabelecidos a priori pela instituição;
- considerar como será feita a avaliação de alunos que têm ritmo de aprendizagem diferenciado e a possibilidade de avaliar as competências e conhecimentos adquiridos em outras oportunidades;
- tornar públicas todas as informações referentes às avaliações desde o início do processo, para que o aluno não seja surpreendido;
- tomar todas as precauções para garantir sigilo e segurança nas avaliações finais, zelando pela confiabilidade dos resultados;
- desenhar um processo contínuo de avaliação quanto:
  - a) à aprendizagem dos alunos
  - b) às práticas educacionais dos professores ou tutores;
  - c) ao material didático (seu aspecto científico, cultural, ético e estético, didático-pedagógico, motivacional, de adequação aos alunos e às TIC e informação utilizadas, a capacidade de comunicação, dentre outros) e às ações dos centros de documentação e informação (mEDIATECAS);
  - d) ao currículo (sua estrutura, organização, encadeamento lógico, relevância, contextualização, período de integralização, dentre outros);
  - e) ao sistema de orientação docente ou tutoria (capacidade de comunicação através de meios eficientes; de atendimento aos alunos em momentos a distância e presenciais; orientação aos estudantes; avaliação do desempenho dos alunos; avaliação de desempenho como professor; papel dos núcleos de atendimento; desenvolvimento de pesquisas e acompanhamento do estágio, quando houver);
  - f) à infraestrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso; g) ao projeto de educação a distância adotado (uma soma dos itens anteriores combinada com análise do fluxo dos alunos, tempo de integralização do curso, interação, evasão, atitudes e outros); h) à realização de convênios e parcerias com outras instituições;
  - i) à meta-avaliação (um exame crítico do processo de avaliação utilizado: seja do desempenho dos alunos, seja do desenvolvimento do curso como um todo).
- considerar as vantagens de uma avaliação externa; (BRASIL, 2003)

No item convênios e parcerias versa sobre a possibilidade da instituição firmar convênios, parcerias e acordos, inclusive com instituições estrangeiras, desde que respeite a legislação brasileira, sendo a instituição nacional a que responde perante autoridades constituídas, devendo comprovar em caso de acordo internacional, que a tecnologia utilizada será passível de absorção pela instituição nacional.

Transparências nas informações esse item destaca que a alta taxa de evasão muitas vezes tem como responsável a falta de informação prévia, sendo prejudicial tanto para os alunos, como para a instituição que oferece o curso. Para tanto, é necessário que

as informações sejam claras, deixando o aluno ciente de todos os aspectos relacionados ao curso, desde os documentos legais que autorizam o funcionamento do curso até as características que o equipamento do aluno deve ter, em caso de uso de plataforma online.

O último item Sustentabilidade financeira, aborda a importância do planejamento para que o curso não seja interrompido antes de ser finalizado, prejudicando a instituição e, principalmente os estudantes. Para que, um curso a distância possa ser ofertado com elevado grau de segurança a instituição deverá:

- desenvolver uma projeção de custos e de receitas realista, levando em consideração o tempo de duração do programa, todos os processos necessários à implementação do curso e uma estimativa de evasão;
- considerar os processos de recuperação e aceleração de estudos e as avaliações extraordinárias – se houver – e seu impacto na previsão de receitas;
- considerar a necessidade de revisão e reedição de materiais didáticos e de reposição, manutenção e atualização de tecnologia e outros recursos educacionais;
- prever os gastos e investimentos na sede e nos pólos ou núcleos fora da localidade;
- divulgar qual a política e procedimentos a serem adotados pela instituição em caso de evasão elevada, de modo a garantir a continuidade e qualidade do curso para os alunos que permanecem no processo. (BRASIL, 2003)

### **2.3.2 Referenciais de Qualidade de 2007**

O segundo documento criado em 2007, surgiu em um contexto na qual a EAD já estava mais consolidada, com dispositivos legais estabelecidos. Sendo que, o seu texto base foi submetido à consulta pública e recebeu 150 sugestões de diversos setores e instituições educacionais, com a incorporação da maioria delas ao documento. (NETTO,2010)

Muito embora o texto apresente orientações especificamente à educação superior, ele será importante instrumento para a cooperação e integração entre os sistemas de ensino, nos termos dos arts. 8o, 9o, 10 e 11 da Lei nº 9.394, de 1996, nos quais se preceitua a padronização de normas e procedimentos nacionais para os ritos regulatórios, além de servir de base de reflexão para a elaboração de referenciais específicos para os demais níveis educacionais que podem ser ofertados a distância. (BRASIL/MEC, 2007).

O documento destaca ainda que deve haver nos projetos de cursos nesta modalidade, a compreensão dos aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Estas dimensões devem estar de acordo com a versão atualizada de 2007,

que devem estar integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico (PPP) dos cursos na modalidade a distância no Brasil que apresenta oito referenciais, representados na figura abaixo:

Figura 2- Referenciais de Qualidade de 2007

<b>1</b>	<b>Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem</b>
<b>2</b>	<b>Sistemas de Comunicação</b>
<b>3</b>	<b>Material didático</b>
<b>4</b>	<b>Avaliação</b>
<b>5</b>	<b>Equipe multidisciplinar</b>
<b>6</b>	<b>Infraestrutura de apoio</b>
<b>7</b>	<b>Gestão Acadêmico-Administrativa</b>
<b>8</b>	<b>Sustentabilidade financeira</b>

Fonte: Adaptado (BRASIL,2007)

#### 1. Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;

No projeto político pedagógico deve está claro a opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem, de perfil do estudante que deseja formar; que alicerçarão o desenvolvimento do processo de ensino aprendizagem a partir dessa opção que norteará todo o processo de produção de material didático, de tutoria, de comunicação e de avaliação, os instrumentos a serem utilizados, as concepções de tutor, de estudante, de professor, devendo está sempre em coerência com a opção teórico metodológica definida no PPP.

A educação a distância no uso das TICs (Tecnologia de Informação e Comunicação) deve estar apoiada em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes interação, o desenvolvimento de projetos compartilhados, e no respeito as diferentes culturas na construção do conhecimento. Sendo que, esse conhecimento o sujeito irá constrói individualmente e em grupo como resultado do processamento, da interpretação, da compreensão da informação.

O uso inovador da tecnologia aplicado à educação, e mais especificamente, à educação a distância deve estar apoiado em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes a oportunidade de interagir, de desenvolver projetos compartilhados, de reconhecer e respeitar diferentes culturas e de construir o

conhecimento. Esse conhecimento é o que cada sujeito constrói - individual e coletivamente - como produto do processamento, da interpretação, da compreensão da informação, é o sentido que atribuímos à realidade e como o contextualizamos.

O ponto focal das instituições que oferecem cursos na modalidade EAD segundo os referenciais de qualidade do MEC – é o desenvolvimento humano - em uma perspectiva de compromisso com uma sociedade socialmente mais justa. O aluno estar no centro do processo pedagógico. Fica evidenciado no documento que as instituições devem em seus projetos políticos pedagógicos primar por uma organização curricular inovadora, que proporcionem a integração entre conteúdos e suas metodologias, favorecendo o diálogo do estudante consigo mesmo (e sua cultura), com os outros (e suas culturas) e com o conhecimento historicamente acumulado.

## 2. sistemas de Comunicação:

Com base em um modelo de gestão da EAD apoiada no uso inovador da tecnologia em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes efetiva interação no processo de ensino aprendizagem, que tenha como foco o estudante. O desenvolvimento da EAD deve estar associado à popularização e democratização do acesso as tecnologias digitais de informação e comunicação. O princípio da interação e da interatividade é fundamental para o processo de comunicação e devem ser garantidos no uso de qualquer meio tecnológico disponibilizado pela instituição. Com avanço das TDICs a interatividade entre os professores, tutores e estudantes foi facilitada garantindo um dos pilares para a educação de qualidade de um curso a distância.

Em primeiro lugar, um curso a distância precisa estar ancorado em um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, bem como aspectos relativos à orientação de aprendizagem como um todo, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo.

Tendo como premissa um sistema de comunicação que permita ao estudante resolver, com rapidez, questões referentes ao material didático e seus conteúdos, além dos aspectos relacionados à orientação de aprendizagem envolvendo todos os autores, articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pela gestão acadêmico e administrativo.



Em síntese, os cursos de educação à distância devem prever meios efetivos de comunicação e diálogo entre todos os envolvidos no processo educacional, propondo alternativas para a diminuição da sensação de isolamento, apontada como uma das causas de evasão nos cursos a distância.

### 3. Material didático:

O material didático deve estar idealizado de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos, tanto a abordagem do conteúdo, quanto da forma explicitados no projeto pedagógico, proporcionando a construção do conhecimento e mediação da interlocução entre estudante e professor, devendo passar por um rígido processo de avaliação (pré-testagem), com objetivo de corrigir eventuais falhas, visando o seu aperfeiçoamento. Sendo que, o material didático deve desenvolver habilidades e competências específicas, buscando integrar diferentes mídias compatíveis com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo.

Relativo ao conteúdo de cada material educacional, é importante que seja colocado à disposição dos estudantes um Guia - impresso e/ou digital.

### 4. Avaliação:

A avaliação apresenta duas dimensões que devem ser contempladas no projeto de educação a distância:

#### a) A Avaliação da Aprendizagem

O modelo de avaliação da aprendizagem na educação a distância é um processo contínuo, com verificação constante do progresso dos estudantes e estimulando os mesmos a serem ativos na construção do conhecimento. Tem como enfoque ajudar o estudante a desenvolver graus mais complexos de competências cognitivas, habilidades e atitudes, possibilitando-lhe alcançar os objetivos propostos. Buscando mecanismos que promovam o permanente acompanhamento dos estudantes, com a finalidade de identificar eventuais dificuldades na aprendizagem e saná-las ainda no decorrer do processo de ensino-aprendizagem.

#### b) A Avaliação Institucional

O sistema de avaliação Institucional deve ser planejado e implementado nas instituições de ensino com a inclusão de uma ouvidoria, com objetivo de efetivas melhorias na qualidade da gestão da EAD. A avaliação é permanente de forma a

subsidiar o aperfeiçoamento do sistema de gestão e do pedagógico, conduzindo para as efetivas correções na direção da melhoria da qualidade do processo pedagógico. Essa avaliação precisa abranger os diversos atores: estudantes, professores, tutores, e quadro técnico-administrativo, conduzindo para um processo de discussão e análise entre os participantes, divulgando a cultura de avaliação, ofertando os elementos metodológicos e agregando valor às diversas atividades do curso e da instituição. Devendo a instituição desenhar um processo contínuo de avaliação quanto:

a) Organização Didático-Pedagógica:

- a) aprendizagem dos estudantes;
- b) práticas educacionais dos professores e tutores;
- c) material didático (seus aspectos científico, cultural, ético, estético, didático-pedagógico e motivacional, sua adequação aos estudantes e às tecnologias de informação e comunicação, sua capacidade de comunicação etc.) e às ações dos centros de documentação e informação (mídiatecas);
- d) currículo (sua estrutura, organização, encadeamento lógico, relevância, contextualização, período de integralização, dentre outros);
- e) sistema de orientação docente e à tutoria (capacidade de comunicação através de meios eficientes; de atendimento aos estudantes em momentos a distância e presenciais; orientação aos estudantes; avaliação do desempenho dos estudantes; avaliação de desempenho dos professores e tutores; avaliação dos pólos de apoio presencial).
- f) ao modelo de educação superior à distância adotado (uma soma dos itens anteriores combinada com análise do fluxo dos estudantes, tempo de integralização do curso, interação, evasão, atitudes e outros);
- g) realização de convênios e parcerias com outras instituições.

Corpo Docente, Corpo de Tutores, Corpo Técnico-Administrativo e Discentes:

- a) Corpo docente, vinculado à própria instituição, com formação e experiência na área de ensino e em educação a distância;
- b) Corpo de tutores com qualificação adequada ao projeto do curso;
- c) Corpo de técnico-administrativos integrado ao curso e que presta suporte adequado, tanto na sede como nos pólos;
- d) Apoio à participação dos estudantes nas atividades pertinentes ao curso, bem como em eventos externos e internos.

Instalações físicas:

- a) infraestrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso;
- b) infraestrutura material dos pólos de apoio presencial;
- c) existência de biblioteca nos pólos, com um acervo mínimo para possibilitar acesso aos estudantes a bibliografia, além do material didático utilizado no curso;
- d) sistema de empréstimo de livros e periódicos ligado à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no pólo. (BRASIL,2007)

## 5. Equipe multidisciplinar;

Diferentemente do modelo de educação a distância os recursos humanos devem ser compostos por uma equipe multidisciplinar com funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância, onde três categorias profissionais, que devem estar em constante qualificação, são essenciais para uma oferta de qualidade:

- docentes;
- tutores;
- pessoal técnico-administrativo.

#### 6. infraestrutura de apoio;

Quanto a infraestrutura física das instituições que oferecem cursos a distância deve estar disponível: na sede da instituição (em sua Secretaria, núcleo de EAD); e nos pólos de apoio presencial.

#### 7. Gestão Acadêmico-Administrativa;

A gestão da EAD por envolver um conjunto de processos integrados - tutoria, produção e distribuição de material didático, acompanhamento e avaliação – precisam ser rigorosamente gerenciados e supervisionados, caso contrário pode ocasionar o aumento da evasão, ou de não permitir o devido registros necessários para a convalidação do processo de aprendizagem. Devendo a instituição explicitar o seu referencial de qualidade em seu processo de gestão, proporcionando em seu projeto de sistema de EAD, o atendimento aos serviços básicos como:

- a) um sistema de administração e controle do processo de tutoria especificando, quando for o caso, os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância;
- b) um sistema (logística) de controle da produção e distribuição de material didático;
- c) um sistema de avaliação de aprendizagem, especificando a logística adotada para esta atividade.
- d) bancos de dados do sistema como um todo, contendo em particular: cadastro de estudantes, professores coordenadores, tutores, etc;
- e) cadastro de equipamentos e facilidades educacionais do sistema;
- f) sistema de gestão dos atos acadêmicos tais como: inscrição e trancamento de disciplinas e matrícula;
- g) registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo estudante, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais;
- h) um sistema que permita ao professor ter autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo, e que isso possa ser feito de maneira amigável e rápida, com liberdade e flexibilidade. (BRASIL/MEC, 2007, p. 08).

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

## 8. Sustentabilidade financeira.

A oferta de cursos à distância de qualidade envolve uma série de investimentos iniciais elevados, para gestão do sistema de educação a distância.

SILVA (2008), construiu um quadro comparativo entre os referenciais de 2003 e os de 2007, comparando as semelhanças e diferenças entre os documentos:

Quadro 1 – Comparação entre os itens de Referenciais de Qualidade de EAD do MEC

<b>Referenciais de Qualidade 2003</b>	<b>Referenciais de Qualidade 2007</b>
Compromisso dos Gestores	Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem
Desenho do Projeto	
Transparência nas Informações	
Equipe Profissional Multidisciplinar	Equipe Profissional Multidisciplinar
Comunicação/Interação entre os agentes	Sistema de Comunicação
Recursos Educacionais	Material didático
Infraestrutura de apoio	Infraestrutura de apoio
Avaliação contínua e abrangente	Avaliação
Convênios e parcerias	Gestão Acadêmica-administrativa
Sustentabilidade financeira	Sustentabilidade financeira

Fonte: SILVA (2008)

De acordo com SILVA (2008), o primeiro referencial de 2007, Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem incorporou três referenciais de 2003, os referenciais Compromisso dos Gestores, Desenho do Projeto e Transparência nas informações.

Sendo o referencial Concepção de Educação e Currículo no Processo de Ensino e Aprendizagem no documento 2007 ressalta o Projeto Político Pedagógico da instituição devendo o mesmo está expresso de forma clara, a opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem, e de perfil de estudante que deseja formar. Dessa forma, a opção epistemológica norteará toda proposta de organização do currículo e seu desenvolvimento.

Para NEVES (2012) tanto os documentos de 2003 como o de 2007 enfatizam a importância do trabalho do professor nessa modalidade de ensino, e a necessidade dos mesmos serem mediadores altamente qualificados. Aponta também como diferença entre os documentos, o detalhamento nos referenciais de 2007 da equipe multidisciplinar em três categorias (docentes, tutores e pessoal técnico-administrativo) e na descrição das competências de cada uma dessas funções.

O referencial sistema de comunicação 2007, na qual o princípio da interação e da interatividade ser consolidada como fundamental para o processo de comunicação, devendo as instituições que almejam qualidade devem garantir o uso de qualquer meio tecnológico a ser disponibilizado.

Em NEVES (2012) o modelo comunicacional, do documento de 2003 fazia referência apenas aos momentos síncronos, já o documento de 2007 versa tanto as estratégias síncronas (mencionando as videoconferências), como as estratégias assíncronas. Evidenciando uma evolução, abrindo espaço para a utilização de ferramentas assíncronas, possibilitando ao aluno mais autonomia e colocando o professor no papel de mediador da aprendizagem e não de transmissor de conhecimento.

O documento de 2007, tem como diferencial o destaque a gestão dos cursos EAD e cita os profissionais responsáveis, tais como: coordenador de curso, coordenador de tutor, professores coordenadores de disciplinas, tutores, auxiliares de secretaria e demais profissionais das diferentes tecnologias.

Motivo de escolha para o modelo de avaliação desse estudo, adaptado dos referenciais de qualidade 2007, na qual aborda que para um curso realmente ter

qualidade precisa ter um processo de avaliação institucional contínuo e baseado em quatro eixos: organização Didático - Pedagógica; Corpo Docente, Corpo de Tutores, Corpo Técnico-Administrativo e Discentes; Instalações Físicas; Meta-Avaliação.

Os referidos documentos que regulamentam a Educação à distância no Brasil e evidenciam o grande desafio gerencial da EAD exigindo habilidades específicas e um modelo de gestão que contemple essas especificidades com foco na qualidade e de forma estratégica envolva todos os recursos necessários. De acordo com os referências de qualidade não há um único modelo de Educação a Distância. Podendo apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos.

## **2.4 Conceitos de gestão da EAD**

MOORE E KEARSLEY (2007), consideram todo o processo de administração dos subsistemas que propulsionam à criação, veiculação e implementação de um programa de EAD, começando pelo processo de avaliação das necessidades do público-alvo, que constitui de um processo de diagnóstico de difícil acesso e entendimento. Sendo que, os aspectos planejamento: dos recursos financeiros necessários para execução do projeto, o envolvimento dos colaboradores e administração da produção de materiais e ferramentas necessárias ao curso em tempo hábil. Ponto importante é a capacitação que não pode ficar de fora pois devem seguir um processo de seleção e capacitação. Salienta-se também a relevância de estabelecer mecanismos de avaliação institucional para o acompanhamento do desempenho do programa, pois através da avaliação serão detectadas falhas em alguma parte do sistema.

HACK (2009) alerta para o entendimento de que a gestão da EAD está intimamente ligada ao gerenciamento do conhecimento, afinal, para poder gerir um sistema de EAD é preciso saber gerenciar conhecimentos individuais e institucionais.

ROSENBERG (2002) conceitua o gerenciamento do conhecimento como um processo complexo, visto que necessita administrar não somente aquilo que uma pessoa sabe, mais também aplica-se ao gerenciamento do saber construído pelas organizações e grupos. Podendo apresentar como conhecimento explícito ou tácito. O conhecimento

explícito caracteriza-se por ser descrito e codificado com facilidade em documentos, práticas, normas. Exemplos desse conhecimento encontramos nas cartilhas ou manuais que descrevem o caminho para chegar a um determinado resultado. O conhecimento tácito é mais difícil de ser formalizado ou explicado a outra pessoa, pois é inerente às habilidades desenvolvidas nas experiências e no trabalho das pessoas, é subjetivo. Exemplo desse conhecimento é por mais que conceituássemos e listássemos a definição de gestor da EAD, sabemos que excelentes gestores da EAD estão além do que foi conceituado, eles têm qualidades inerentes a pessoa, difíceis de descrever ou ensinar ao outro, embora essas características tácitas sejam reconhecidas. Em suma, a gestão do conhecimento tem como objetivos: criar, armazenar e compartilhar conhecimentos pessoais, organizacionais, explícito e tácitos com e entre comunidades de pessoas e instituições que compartilham de necessidades e interesses semelhantes.

De acordo com YANG (2010), para a garantia da qualidade da Educação à distância os agentes que compõem esse sistema devem ser ativos em seus papéis, sendo o planejamento e gestão pontos cruciais desse processo. O referido autor destaca ainda que o sucesso do programa está correlacionado positivamente com sua qualidade.

Ressalta FERNANDES (2009), o planejamento é peça fundamental para o processo de reordenamento institucional, visto que, por meio dele, é possível viabilizar a comunicação entre os diversos níveis da estrutura administrativa, proporcionando a tomada de decisões mais rápida e em acordo com as prioridades e com a função social da instituição. TAVARES E GONÇALVES (2012) discutem a relevância para a gestão em EAD do planejamento em todos os seus aspectos administrativos para a implantação e para a execução de projetos nessa modalidade. Sendo que, os autores identificam também a importância em investir na pesquisa constante, considerando o planejamento para a implantação de novos cursos em EAD. Sendo fundamental para eles analisar as demandas da sociedade (mercado) e traçar o perfil do público alvo.

Nessa perspectiva, de mercado o gestor em EAD deve estar em formação continuada, ter habilidade para trabalhar com o capital intelectual, ser proativo, e reconhecer as necessidades e a importância das pessoas no sucesso da gestão. Mas TAVARES E GONÇALVES (2012, p.8) alertam para realidade do perfil desses profissionais que tende a não colaborar com as necessidades que se deseja de um gestor

de EAD, visto que, o mesmo apresenta “excelente currículo acadêmico, mas carente de conhecimento administrativos, ou vice-versa”.

HACK (2009) conceitua a gestão da EAD abrangendo a gama de pessoas e processos envolvidos no complexo gerenciamento da EAD, como a busca de múltiplas estratégias, ferramentas, cooperadores e conhecimentos, a serem administrados em um sistema de EAD para a otimização do processo de ensino e aprendizagem a distância.

Neste sentido, BATES (2001) pontua o plano estratégico para a EAD que deve iniciar pelo atendimento das especificidades do atendimento acadêmico, pedagógico e administrativo da modalidade a distância. Parte de um modelo de gestão que a instituição de ensino precisará apresentar sobre o atendimento eficaz e eficiente de forma a consolidar os serviços nas áreas acadêmicas, administrativa e pedagógica.

#### Gestão Estratégica

Segundo HERMENEGILDO E RIBAS (2009) a gestão estratégica seria responsável pela definição de objetivos e metas a serem alcançadas. A partir desse ponto seria traçado o projeto do curso e elaborado um planejamento viável para o mesmo. Através da gestão estratégica elaborar ia-se as estratégias e os planos de ação para alcançar os objetivos propostos. Sendo responsável também em acompanhar todas as etapas, de forma global, observando todos os aspectos propostos.

Para MOORE E KEARSLEY (2007), o planejamento estratégico da EAD deve contemplar:

- definir a visão, missão, metas e objetivos do programa de EAD que pretende desenvolver;
- implementar ferramentas e contratar colaboradores que viabilizem a execução das metas com a qualidade planejada;
- avaliar continuamente as demandas dos diversos públicos-alvo possíveis – alunos, empresas, organismos públicos;
- acompanhar os avanços das TICs, com vistas a ampliar sempre que possível a eficiência do sistema de EAD;
- projetar futuras necessidades de recursos e, ao mesmo tempo, estabelecer as medidas para alcançá-las.

#### Gestão de Pessoas

Um curso de EAD demanda de uma equipe multidisciplinar é a gestão dessa equipe torna-se essencial para o sucesso do curso. Esses profissionais ocupam as mais



diferenciadas funções e se inter-relacionam são: Gestores, coordenadores pedagógicos, professores, tutores, técnicos entre outros. De acordo com Hermenegildo e Ribas (2009), a gestão de pessoas tem o intuito de atribuir funções, orientar o fluxo de informações, coordenar as interações e acompanhar os processos e garantir a boa comunicação e relação destes profissionais.

Ressaltam MOORE E KEARSLEY que é essencial que os colaboradores compreendam as características próprias da EAD, identifiquem as dificuldades que os alunos enfrentam e busquem alternativas para solucionar-las. Neste sentido, o treinamento da equipe é imprescindível e organizá-lo é uma responsabilidade importante do gestor da instituição. Após a capacitação inicial, os colaboradores devem entrar em um processo permanente de formação, com objetivo do aprimoramento contínuo. A avaliação é um ponto importante tais atores, responsáveis pela execução do curso devem ser avaliados regularmente para garantir que suas atribuições estejam gerando resultados esperados. Quando identificados no processo avaliativos dos colaboradores defasagens deve ser previsto treinamentos adicionais.

Nos estudos de (HACK, 2009) tal operacionalização da gestão de pessoas deve partir da implantação de reuniões entre os colaboradores para:

- orientar sobre procedimentos e uso de ferramentas didáticas;
- auxiliar no planejamento das atividades individuais e em equipe;
- dar orientações de encaminhamentos gerais para o bom funcionamento do curso.

#### Avaliação Institucional

Segundo MOORE E KEARSLEY (2007), a avaliação é imprescindível no diagnóstico da eficiência e eficácia da gestão de um programa de EAD, devendo seus resultados serem utilizados de forma a permitir a retroalimentação da instituição permitindo que a mesma entre em um processo de renovação contínuo. Um bom indicador avaliativo da qualidade de um programa de EAD é a empregabilidade dos egressos. Ressaltam os autores que se os formandos estiverem satisfeitos com o curso e se os empregadores que os contrataram também estiverem satisfeitos com a atuação dos egressos, tudo isso resultará na aprovação do sistema e, logo aumentará o número de matrículas.

Para HACK (2009) alguns requisitos são indispensáveis na contínua avaliação do sistema de EAD:

- a eficiência e agilidade dos serviços administrativos oferecidos por gerentes, técnicos e secretários da instituição;
- os materiais didáticos e suas equipes de produção, envolvendo as diferentes mídias utilizadas;
- a adequação do plano de ensino das disciplinas às propostas do programa e ao público-alvo;
- a infraestrutura predial e tecnológica utilizada para dar suporte a todas as atividades que porventura exigem presença ou interação midiaticizada;
- a atualização da Plataforma Virtual de Ensino e Aprendizagem e sua compatibilidade com os objetivos do curso, observando-se constantemente questões como dificuldades no acesso, navegabilidade e clareza nas informações;
- o envolvimento do corpo docente, tutores e professores, com a instituição e a aprendizagem do aluno ao propor estratégias inovadoras;
- a quantidade e qualidade das atividades avaliativas solicitadas aos alunos, bem como o nível de dificuldade na resolução das tarefas;
- a atuação e comprometimento dos alunos durante o curso, bem como a apropriação de conhecimento ocorrida.

### **2.4.1 As Competências do gestor na EAD**

RUMBLE (2003), afirma que assim como na educação presencial, a função do gestor da EAD é dirigir o trabalho da instituição como um todo, por meio de planejamento, organização, direção, controle, elaboração de estratégias, objetivos definidos e a execução dos planejamentos. Sendo que, o gestor deve entender as peculiaridades da educação a distância que merecem atenção especial, com foco em um ensino de qualidade e com eficácia para seus alunos.

Para PRETI (2012), o gestor mais do que administrar os recursos, planejamentos, organização e controle do processo, o mesmo deve preocupar-se com o desenvolvimento de uma cultura e de um relacionamento propício às condições necessárias à construção do processo de conhecimento no contexto de uma dinâmica humanizada.

RUMBLE (2003, p. 8 e 9) afirma:

Prover o aporte e o controle dos recursos financeiros bem como a prestação de contas a sua Instituição ou ao parceiro. Prover o quadro de colaboradores capacitando-os adequadamente. Supervisionar as equipes de produtoras de materiais didáticos, fazendo cumprir os prazos preestabelecidos. Contratar serviços especializados para a produção de recursos didáticos. Garantir que os colaboradores estejam disponíveis em horários e locais previamente definidos com o intuito de atender a clientela com qualidade. Monitorar e avaliar os processos assegurando a credibilidade dos mesmos bem como detectando os gargalos existentes. Selecionar materiais de instrução. Assegurar a estrutura de ensino adotada. Definir a área de abrangência; realizar capacitações com a tecnologia de ensino escolhida. Prover a logística do processo, e outras.

Nos estudos de MOORE E KEARSLEY (2007) os autores descrevem algumas atividades dos gestores da EAD responsáveis pelo recurso (humanos, materiais, tecnológicos, financeiros etc.) necessários para administrar os programas de EAD de qualidade. Podendo essas atividades de acordo com os mesmos serem agrupados em planejamento estratégico, administração do programa, quadro de colaboradores, desenvolvimento de políticas institucional, estadual e federal, política docente e política de letramento digital etc. Segundo os autores a maior parte das instituições enfrentam três problemas comum ao introduzir a educação a distância:

1. Uma cultura acadêmica que considera o ensino como a atuação de uma pessoa em uma sala de aula.
2. Uma estrutura de formação de políticas dominada por colaboradores que estão satisfeitos com o sistema que lhes trouxe poder.
3. Um sistema administrativo em que os recursos tecnológicos e humanos estão fragmentados em uma estrutura formada por diversas camadas de professores e departamentos, cada um dos quais protegendo seus próprios interesses. (MOORE E KEARSLEY, 2007)

Salienta HACK (2009), que o desenvolvimento do perfil do gestor da EAD é um processo de conscientização contínua. Ou seja, é um momento de reflexão rigorosa e coletiva sobre a realidade em que vive-se, de onde emergem novos projetos de ação a serem colocadas em prática. A visão da gestão da EAD como um processo permanente, pois a ação depois de executada deverá novamente ser discutida, na qual resultará em um novo projeto, uma nova reflexão e, assim continuamente, com objetivo de potencializar comunicação educativa do conhecimento.

## **CAPITULO 3 - METODOLOGIA DA PESQUISA**

Este capítulo apresenta a metodologia utilizada para a estruturação da pesquisa. No primeiro momento, o percurso da pesquisa, na sequência aborda-se sobre o método utilizado, o tipo de pesquisa, Procedimentos para análise documental, universo e amostra da pesquisa e as categorias de análise, as técnicas de coletas de dados.

### **3.1 Percursos da pesquisa**

Com o intuito de atingir os objetivos da pesquisa foi necessário superar várias etapas relevantes para sua apropriada efetivação. A primeira etapa desta pesquisa ocorreu no levantamento bibliográfico sobre a gestão em EAD e o modelo de avaliação do programa de educação à distância.

Na segunda etapa, sobre a instituição pesquisada foram utilizados recursos como a análise documental, documentos como o Projeto Político Pedagógico e Tecnológico, regimento interno da secretaria de educação a Lei nº. 1.230 de 29 de maio de 2008 que determinam o grau de autonomia e os limites administrativos do NTE e o livro de atas das reuniões da instituição.

A terceira fase, coleta de dados realizou-se através de um questionário alternativo fechado aos alunos cursistas dos cursos de EAD do NTE, foco do estudo para que estes pudessem avaliar a gestão e a qualidade dos cursos. A coleta de dados ocorreu com uma amostra de 219 alunos cursistas dos cursos EAD do NTE.

A análise de dados foi a última fase da pesquisa, nela analisou-se os resultados encontrados sendo a mesma qualitativa através de interpretações dos dados estatísticos.

#### **3.1.1 Métodos adotado para a realização do estudo**

O presente estudo caracteriza-se por ser de natureza descritiva, de cunho qualitativo, visto que, procura conhecer qual a avaliação dos alunos cursistas sobre os

cursos EAD do NTE, seguindo o modelo do referencial de qualidade do MEC para os cursos EAD, por meio da análise qualitativa dos questionários aplicados.

Neste sentido, a pesquisa qualitativa justifica-se através da coleta e análise de dados onde realizou-se questionários fechado, que possibilitaram ao pesquisador analisar as avaliações feitas pelos alunos cursistas e também a categorizar as respostas dos mesmos fazendo uma distinção qualitativa dos resultados encontrados.

Quanto ao método do trabalho é do tipo estudo de caso, a qual apresenta-se como uma investigação empírica de um fenômeno da atualidade no contexto individual, organizacional, social, político e de grupo.

Para GIL (2008):

É comum proceder-se a um estudo de caso partindo da leitura de documentos, passando para a observação e a realização de entrevistas e culminando com a obtenção de histórias de vida. Por exemplo, se a unidade pesquisada for constituída por uma igreja evangélica, o pesquisador pode, inicialmente, consultar documentos tais como: livro de atas, avisos, livros de orações, registro de batismos, etc. A seguir, pode observar algumas das sessões do culto e da escola dominical. Pode entrevistar o pastor e alguns dos fiéis e, por fim, selecionar algumas histórias de vida significativas para atingir os objetivos propostos. (GIL, 2008).

De acordo com YIN (2005), o estudo de caso investiga os fenômenos sociais que ocorrem no contexto real da sociedade, sendo que, o pesquisador não pode manipular comportamentos relevantes que possam influencia e / ou altera o seu objeto de estudo. Podendo no referido método ao pesquisador utilizar uma ampla variedade de evidências, ou seja, sujeita-se a coleta de múltiplo dados, proveniente de várias fontes. O autor ressalta que no estudo de caso o proposito principal é apresentar uma reflexão analítica do contexto estudado, neste caso não deve ser confundido com uma pesquisa com viés apenas qualitativo. Sendo esse tipo de investigação para o campo da pesquisa avaliativa tem muito a contribuir, ao objetivo da presente pesquisa.

Assim sendo, a pesquisa caracteriza-se como um estudo de caso, desenvolvido no NTE Núcleo de Tecnologia Educacional Marco Zero/Ap.

### **3.1.2 Procedimentos para análise documental**

Para que fosse possível descrever a caracterização do NTE foi necessário integrar as informações levantadas nos questionários às contidas no Projeto Político Pedagógico e Tecnológico, sendo que esse projeto ainda em construção desde 2015. Esse documento possui as disposições gerais e básicas da instituição, em seus aspectos didático-científicos, administrativos, financeiros, patrimoniais e disciplinares.

Além disso, realizamos também a leitura do Projeto Político Pedagógico dos cursos de EAD Proinfo, que serviu de base conceitual para avaliar detalhes inerentes ao programa de capacitação de professores. Tendo como referencial bibliográfico também o Regimento Interno da SEED, na qual situa o NTE na estrutura da Secretaria de Educação. Dessa forma, a análise documental foi realizada após a leitura minuciosa desses documentos, buscando refletir sobre as informações. Tal procedimento deve-se ao fato de que, por se tratar de uma análise da gestão, a base para essa análise é o Referencial de qualidade do MEC, o qual, por sua vez, preconiza a importância de estabelecer e constantemente avaliar o desempenho das dimensões: desenho educacional e recursos.

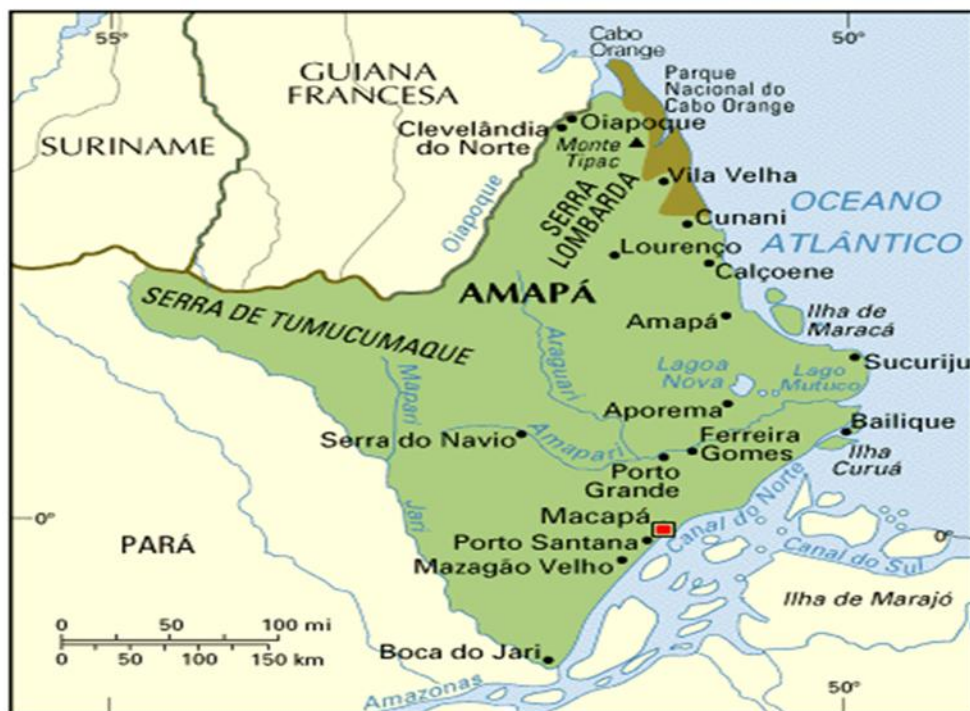
### **3.2 Caracterizações do campo**

A pesquisa foi realizada no Núcleo de Tecnologia NTE Marco Zero na cidade de Macapá no Amapá. Localizado no extremo norte do Brasil.

O município conta com uma área de 6.502,105 quilômetros quadrados, densidade demográfica 62,14 (hab./km com uma população estimada de 465.495 habitantes, segundo dados do IBGE (2016).

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

Figura 03– Mapa do Estado do Amapá



Fonte: Municípios Amapaenses - informações. (2016).

O Núcleo de Tecnologia onde está focada nossa pesquisa encontra-se localizada nesse município e está voltado para a formação continuada em tecnologia na educação para professores e gestores. O grupo participante composto de professores cursistas da rede pública Estadual, amostra é o universo de alunos dos cursos EAD do NTE totalizando 219. Os professores entrevistados são de todas as áreas do conhecimento, sua faixa etária variou de 38 a 48 anos. Trinta por cento dos participantes eram do sexo masculino e os outros setenta por cento do sexo feminino.

### 3.2.1 Lócus da pesquisa

A escolha do NTE Marco Zero, como campo empírico de pesquisa, ocorreu a partir da facilidade de acesso, pois se constituir ambiente de trabalho, e pelo momento histórico a construção do Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do Núcleo. Considerando o universo do NTE, definiu-se como público alvo desta pesquisa, os

alunos cursistas dos cursos de EAD. Desse modo, a população da pesquisa foi composta por 219 alunos.

O NTE tem suas ações voltadas para formação continuada em tecnologia na educação, preparar professores para saberem usar as novas tecnologias da informação e comunicação de forma autônoma e independente, possibilitando a incorporação das novas tecnologias à experiência profissional de cada um, visando a transformação de sua prática pedagógica.

No período em que a pesquisa foi realizada, 2016.2, o NTE contava com um total de 40 professores formadores, um diretor, um gerente, e um chefe de EAD, um chefe de redes, um chefe de suporte de laboratório, três coordenadores pedagógicos, além de três funcionários administrativos, e quatro funcionários de apoio.

O Núcleo atende à demanda de toda rede estadual cerca de 21 mil funcionários de acordo com a Secretaria de Educação do Estado SEED, A formação continuada ofertada pelo NTE são os cursos EAD do Proinfo Integrado e outros cursos e oficinas pedagógicas. Os cursos EAD são realizados com o auxílio do Ambiente Colaborativo de Aprendizagem (ACA) E-Proinfo onde ocorre a interação entre os parceiros de aprendizagem (professor-cursista; cursista-cursista; cursista-professor). É uma plataforma de ensino on-line que requer que os cursistas interajam nas ferramentas disponíveis. Trabalha nas formas de ensino semipresencial, com atendimento personalizado e/ou presencial. Abaixo a caracterização dos cursos EAD com adequação da carga horária original do MEC para a realidade do nosso Estado onde a internet é de baixa qualidade.



Tabela 1 - Características Gerais dos cursos do ProInfo Integrado.

---

Introdução a Educação Digital (IED)	60 horas MEC	8 Unidades Curriculares
Tecnologias na Educação: ensinando e aprendendo com as TIC (TIC)	* 80 horas	Curriculares
Elaboração de Projetos (EP)	40 horas MEC	3 Eixos Conceituais
Redes de Aprendizagem (RA)	* 60 horas	Curriculares

---

Fonte: NTE Marco Zero (2014) e Cadernos Didáticos dos Cursos \* Alteração de carga horária após planejamento.

Além dos cursos EAD, o NTE Marco Zero oferece em sua matriz curricular oficinas presenciais ou híbridas que visam atender as demandas no uso da tecnologia na educação e no treinamento para utilização do sistema de gerenciamento da educação do Estado SIGEDUC.

Possui um espaço físico deficitário, pois possuem um prédio que desde de 2012 não recebe manutenção na rede elétrica, lógica e estrutural prejudicando em alguns casos o andamento dos trabalhos, apresenta as seguintes dependências: possuem dois laboratórios de informática (utilizado como sala de aula), um auditório, uma sala para a Direção, uma sala para a Chefia da Unidade de EAD, uma sala para a Gerência e Chefia da Unidade de Laboratório, uma sala para o Suporte Técnico, uma sala para a Coordenação Pedagógica, uma sala para a Secretaria do Núcleo, uma sala para os Professores Formadores, copa, depósito, banheiro;

Além do regimento interno da SEED, que regulamenta as funções do NTE e o PEE-PLANO ESTADUAL DA EDUCAÇÃO DO AMAPÁ, que são documentos norteadores das ações administrativas pedagógicas desenvolvidas pelo NTE, na busca da superação dos seus maiores desafios proposto no Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do Núcleo: Elevar a qualidade/quantidade de formação continuada ofertada pelo Núcleo de Tecnologia Educacional – NTE - Marco Zero, aos profissionais da rede pública estadual, através de cursos e oficinas para utilização pedagógica das TIC envolvendo todas as unidades escolares estaduais. Neste Projeto Político Pedagógico e Tecnológico, diante da importância deste Núcleo para a concretização da formação

continuada em tecnologia educacional assegurados pela Plano Estadual de Educação do Estado do Amapá.

Assim, a formação continuada na referida instituição de ensino, compõe-se do Ensino a distância através dos cursos do Proinfo Integrado já citado, e ensino presencial com os seguintes cursos e oficinas:

Tabela 2 – Características gerais dos curso e oficinas elaboradas pelos professores do NTE

<b>Ordem</b>	<b>Oficina/Cursos</b>	<b>Modalidade</b>	<b>Carga horária</b>
1	Oficina: Operacional Linux Educacional	Presencial	40 horas
2	Oficina: O Uso e Construção de Uma Prática Pedagógica com a TV Escola,	Presencial	36 horas
3	Oficina: Processador de Planilhas Eletrônicas (Calc)	Presencial	20 horas
4	Oficina: Criação de Histórias em Quadrinhos,	Presencial	20 horas;
5	Oficina: Uso Do Impress Na Produção De Conteúdos Digitais - Apresentação Multimídia	Presencial	40 horas
6	Oficina: Construção e Manutenção de Blog Educacional	Presencial	20 horas;
7	Oficina: Google sites - Criando um Website, carga horária:	Presencial	20 horas
8	Oficina: Texto Colaborativo: Google Docs/Drive, carga horária:	Presencial	20 horas
9	Oficina: Construindo Webquest, carga horária:	Presencial	20 horas
10	Oficina: Mídias Sociais na Prática Pedagógica	Presencial	20 horas
11	Oficina Inkscape	Presencial	20 horas
12	Oficina: Gimp	Presencial	20 horas
13	Curso: Tutoria On-line	EAD	40 horas

Fonte: Projeto Político Pedagógico e Tecnológico NTE

O NTE também é responsável pela formação do sistema de gerenciamento da educação do Estado, SIGEDUC, no auxílio as escolas quanto a operacionalização do sistema.

### **3.2.2 Categorias analíticas da pesquisa**

As categorias analíticas da pesquisa, assim como o modelo que foi utilizado para o estudo, suas dimensões e as variáveis que compõem cada dimensão baseado no modelo de avaliação do referencial de qualidade do MEC (2007).

Com relação à avaliação de satisfação utilizaram-se as dimensões e variáveis demonstrado no quadro abaixo:

## Quadro 2 – Categorias analíticas da pesquisa

<b>Dimensão</b>	<b>Componentes</b>
<b>Desenho Educacional</b>	Concepção Material didático Avaliação
<b>Recursos</b>	Equipe multidisciplinar Comunicação Infraestrutura de apoio

Fonte: Adaptado de BRASIL (2007)

O modelo que foi utilizado nesta pesquisa para a avaliação é uma adaptação do modelo de avaliação do referencial de qualidade do MEC (2007) para os cursos EAD, a adaptação foi realizada para atender aos objetivos desta pesquisa, visto que o modelo do referencial de qualidade do MEC foi idealizado para avaliar a qualidade dos cursos à distância e a presente pesquisa visa avaliar qualitativamente os cursos à distância a partir das percepções dos alunos, foco do estudo.

### **3.3 Técnicas de coleta de dados**

A técnica de coleta de dados que foi realizada neste estudo foi o questionário fechado. Para atingir aos objetivos delineados neste trabalho, o pesquisador, utilizou-se de um modelo de avaliação de curso pré-definido pelo Ministério de Educação para os cursos à distância. O questionário fechado visa avaliar a satisfação dos alunos, sujeitos pesquisados, em relação ao curso a que foram submetidos. Os alunos responderam questões referentes as dimensões desenho educacional e Recursos. Estas dimensões foram divididas em componentes e cada componente contém atributos que permitem identificar como é cada uma dessas dimensões na percepção dos alunos cursistas. O questionário fechado aplicado encontra-se no Apêndice.

### **3.4 Perspectivas histórica do núcleo de tecnologia educacional NTE marco zero**

O Estado do Amapá integrou na década de 80 o Programa Nacional de Informática Educativa (PRONINFE), através do Projeto Educação com Computadores (EDUCOM) - iniciativa do Ministério da Educação (MEC), que culminou com a criação do Centro de Informática Educativa (CIED), com o objetivo de atender professores e

alunos da Educação Básica e da Educação Especial para a utilização da informática educativa.

O PRONINFE foi substituído por uma nova proposta de política tecnológica para a Educação Programa Nacional de Informática na Educação (PROINFO) suas principais diretrizes estratégicas foram: subordinar a introdução da informática nas escolas a objetivos educacionais estabelecidos pelos setores competentes; a instalação de recursos informatizados à capacidade das escolas para utilizá-los, desde que seja demonstrada a existência de infraestrutura física e recursos humanos à altura das exigências do conjunto Hardware/Software que será fornecido; promover o desenvolvimento de infraestrutura de suporte técnico de informática no sistema de ensino público; estimular a interligação de computadores nas escolas públicas para possibilitar a formação de uma ampla rede de comunicações vinculada à educação; fomentar a mudança de cultura no sistema público de ensino primeiro e segundo graus, de forma a torná-lo apto a preparar cidadãos capazes de interagir numa sociedade cada vez mais tecnologicamente desenvolvida; incentivar a articulação entre os atores envolvidos no processo de informatização da educação brasileira; institucionalizar um adequado sistema de acompanhamento e de avaliação do programa em todos os seus níveis e instâncias.

Para operacionalização destas diretrizes, a escola informatizada teria uma rede local com estações de trabalho distribuídas pelas suas dependências. Esta rede deveria ser ligada a um Núcleo de Tecnologia Educacional (NTE), criado através da Portaria nº 522/97, de 09 de abril de 1997, em cada Unidade Federada. E garantiria aos NTE um papel de destaque no processo de formação da Rede Nacional de Informática na Educação como concentradores de comunicações para interligação de escolas.

Segundo as diretrizes do Programa, os Núcleos de Tecnologias Educacionais (NTE) são estruturas descentralizadas de execução em cada Unidade Federada, com o objetivo de oferecer formação continuada aos professores para utilização pedagógica das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), além do acompanhamento quanto ao desenvolvimento de atividades relacionadas às TIC e assessoramento técnico e pedagógico dos ambientes multimeios das Escolas Públicas.

De acordo com documentos de criação do Núcleo em 1998 foi ofertado o primeiro curso de formação continuada em informática educativa para professores

lotados nas escolas que foram beneficiadas com a entrega de computadores do MEC. Houve o investimento do Ministério da Educação, com o intuito de alavancar o processo de formação inicial no Estado do Amapá, o que possibilitou o pagamento de hospedagem e alimentação no período do mesmo. Inicialmente, foram priorizados os professores das escolas localizadas na área rural, e teve carga horária total de 186 horas.

Em 2007 houve a reformulação do Programa Nacional de Informática na Educação e passou a ser chamado Programa Nacional de Tecnologias na Educação (PROINFO), através da Portaria 6.300. Com intuito de promover o uso pedagógico das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na rede pública de educação básica, atuando em três vertentes: a) implantação de ambientes tecnológicos equipados com computadores e recursos digitais nas escolas; b) capacitação de professores, gestores e outros agentes educacionais para utilização pedagógica das tecnologias nas escolas e inclusão digital; c) oferta de conteúdos educacionais multimídias e digitais.

Surge também o Programa Nacional de Formação Continuada em Tecnologias Educacionais (Proinfo Integrado), que agrega um conjunto de processos formativos, dentre eles, os cursos EAD: a) Introdução a Educação Digital; b) Tecnologias na Educação: ensinando e aprendendo com as TIC; c) Elaboração de Projetos; d) Redes de Aprendizagem (incorporado a partir de 2012).

Vale ressaltar que de 2002 a 2007 foi promovida a formação continuada para 5.686 (cinco mil, seiscentos e oitenta e seis) professores no uso das tecnologias educacionais com financiamento do MEC e Governo do Estado do Amapá, sendo que nos anos seguintes o financiamento do MEC foram diminuindo até o ano de 2013, quando não houve mais investimentos, de acordo com o Sistema de Gestão Tecnológica – SIGETEC fechado para seleção desde 2013.

### **3.4.1 Estrutura e organização pessoal do núcleo de tecnologia educacional NTE marco zero**

O Núcleo de Tecnologia Educacional Marco Zero, está subordinado a Coordenadoria de Educação Básica e Profissional - CEBEP da Secretaria de Estado da Educação – SEED/AP e possui a seguinte estrutura:

1. Direção;

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

2. Coordenação PROINFO Amapá;
3. Gerência Geral de Tecnologias Educacionais;
4. Chefia de Unidade de Educação a Distância (EAD);
5. Chefia de Unidade de Laboratórios;
6. Chefia de Unidade de Suporte Técnico;
7. Suporte Técnico;
8. Secretaria Escolar;
9. Coordenação Pedagógica;
10. Professores Formadores;
11. Pessoal de apoio (Auxiliar de Serviços Gerais)

Diferentemente de outras instituições de ensino, a Unidade de EAD da secretária de Educação do Amapá, faz parte da estrutura do Núcleo de Tecnologia Educacional NTE Marco Zero de acordo com o Regimento Interno da SEED (Secretaria de Educação) sendo que sua gestão torna-se uma prática complexa por não existe um Centro de Referência e Tecnologia Educacional que ficaria responsável pela execução. Sendo o Núcleo de Tecnologia Educacional que tem a responsabilidade de elaboração e planejamento dos projetos e programas, e unidade de educação a distância responsável pela execução dos projetos, através das formações continuadas em Tecnologia na Educação.

## **CAPITULO 4 - ANÁLISE DOS DADOS**

### **4.1 Caracterizações da instituição**

O universo desta pesquisa é o Núcleo de Tecnologia Educacional NTE Marco Zero, sede na cidade de Macapá, de acordo com a Lei nº. 1.230 de 29 de maio de 2008, que regulamenta a organização administrativa da Secretaria de Educação SEED, o NTE está subordinado a Coordenadoria de Educação Básica e Educação Profissional Básica, no organograma do referido documento, o núcleo possui três unidades:

A Unidade de Educação à distância, responsável pela implementação, expansão e instrumentalização da formação continuada dos professores da Rede Escolar Pública do Estado, oportunizando a aplicação de novas tecnologias no processo ensino aprendizagem e sua consequente melhoria qualitativa.

Unidade de Laboratórios de Informática nas Escolas compete a implementação e expansão na Rede Escolar Pública do Estado, o Programa de Laboratório de Informática Educativa LIED e Tele Sala, oportunizando a prática da informática na escola, como instrumento tecnológico de melhoria do processo de ensino-aprendizagem;

Unidade de Suporte tem como competência garantir manutenção e funcionamento da rede lógica do NTE Laboratórios de Informática Educativa - LIED/PROINFO das escolas estaduais;

#### **4.1.2 Concepções de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem**

O NTE Marco Zero tem como missão de acordo com o Projeto Político Pedagógico e Tecnológico PPPTE (Em construção desde 2015, para cumprir uma solicitação do MEC, pois o NTE não possuía PPPTE, desde sua criação em 1998) proporcionar formação continuada e de referência aos profissionais da educação, quanto à inserção de tecnologias no fazer pedagógico das escolas públicas do Estado do Amapá.

São objetivos do NTE, entre outros: Promover a Formação Continuada de professores e demais agentes educacionais, por meio da gestão de projetos e programas

na área de Tecnologias na Educação e Educação a Distância (EAD) nas Escolas Públicas do Estado do Amapá; Possibilitar aos professores a inclusão digital e inovação educacional didática e metodológica, visando a melhoria da qualidade do processo ensino aprendizagem; Assessorar o processo de planejamento, avaliação, elaboração e implementação de projetos pedagógicos e as ações de docentes e discentes referente ao uso das TIC, da e na escola; Incentivar e orientar o desenvolvimento de trabalhos e pesquisas que busquem a criação de novas formas de uso das TIC como recurso pedagógico auxiliar no processo de ensino-aprendizagem; Favorecer capacitação e formação de recursos humanos do ensino público, de forma contínua e sistemática, que vise um fazer pedagógico comprometido com os interesses das políticas públicas educacionais, no âmbito Estadual e Federal, no que diz respeito ao uso das TIC na Educação e Educação a Distância;

Com base Relatório do Sistema de Informação do Proinfo Integrado SIPI/MEC e Plataforma Colaborativa E-Proinfo nos anos de 20014, 2015 e 2016, o total de alunos cursistas matriculados nos cursos de EAD, foi de 289, dos quais 76 % alunos cursistas aprovados e 20% evadidos e desistentes e 4% reprovados.

#### **4.1.3 Modelos de EAD**

Em relação à organização da EAD do NTE Marco Zero, o Projeto Político Pedagógico em construção desde de 2015 pela equipe multidisciplinar do NTE explica que a instituição adota como metodologia para seus cursos na modalidade, a distância, o modelo intitulado modelo híbrido que caracteriza-se pela combinação de práticas pedagógicas do ensino presencial e de ensino a distância. Esse modelo foi escolhido devido à internet do Estado do Amapá ser de baixa qualidade, inviabilizando o modelo totalmente online.

MORAES (2006) diz que os cursos híbridos possuem seguintes características:

...de uma educação voltada para a humanização, à instrumentalização e a transcendência. Uma proposta educacional centrada na pessoa, que compreenda a importância do pensar crítico e criativo, que seja capaz de integrar as colaborações das inteligências humanas e da inteligência da máquina, no entanto, o homem e/ou a mulher é capaz de transcender e criar. (MORAES, 2006, p.18)



Segundo FELIPE E ORVALHO (2008) a adoção do modelo híbrido (blended learning) de educação como estratégia de aprendizagem válida e complementar, configura como um importante passo frente ao esforço atual de adequação do ensino às novas exigências econômicas e de gestão de conhecimento.

Sendo assim, ressalta ainda FELIPE E ORVALHO (2008) que um dos fatores positivos na aplicação desta metodologia é o aumento da participação dos alunos mais introvertidos nas atividades desenvolvidas pelo grupo. Outro ponto considerado pelos autores é o autogerenciamento do aluno quanto ao tempo dedicado às atividades a distância.

Atualmente o espaço confinado à sala de formação é cada vez mais um espaço importante que se complementa com outros espaços para ampliar e diversificar as oportunidades de aprendizagem. Entretanto, é fundamental que a instituição que se proponha a implantar este modelo de educação busque desenvolver melhores condições de infraestrutura, além de um planejamento institucional e desenvolvimento de programas que beneficiem e apoiem a aplicação deste hibridismo de forma a beneficiar a aprendizagem dos alunos. (MOSKAL; DZIUBAN; HARTMAN, 2013).

Para LEDESMA (2010) devido ao nível de autonomia do aluno no modelo híbrido para dar o apoio necessário aos mesmos, é necessário manter o equilíbrio entre o virtual e o presencial.

#### **4.1.4 Sistemas de Comunicação: Plataforma Virtual de aprendizagem**

Os cursos de formação continuada oferecidos pelo NTE Marco Zero, na modalidade a distância, utilizam a plataforma virtual, Ambiente Colaborativo de Aprendizagem E-Proinfo, criado em 2008 pela Secretaria de Educação a Distância (SEED) do Ministério da Educação e licenciado por meio da GPLGNU, Licença Pública Geral, essa nova versão da plataforma E-Proinfo facilita a navegabilidade do aluno, e com mais ferramentas de interação e comunicação.

Esse Ambiente foi desenvolvido por uma equipe multidisciplinar formada por pedagogos, técnicos e analistas da SEED/MEC é um software público. A cada início de curso EAD são ministrados o treinamento aos alunos cursistas para o manuseio das ferramentas da plataforma. Na figura 4 abaixo a interface gráfica da plataforma E-Proinfo.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

Figura 4 - Interface gráfica da plataforma E-Proinfo.



Fonte: Plataforma E-Proinfo (2017)

O ambiente de aprendizagem E-Proinfo oferece no item interatividade e comunicação: tira-dúvidas, agenda, diário, biblioteca, aviso, enquete, webmail, e-Messenger, chat, blog e o fórum. Sendo que, algumas dessas ferramentas como a enquete, e-Messenger e chat muito pouco utilizada nos cursos, o que poderia ter sido de grande importância se fosse utilizada. A ferramenta webmail apresentou dificuldades para o uso, pois não possui a opção de anexar arquivos.

A plataforma quanto ao item acessibilidade ainda é limitado, pois não dispõem de acesso a deficientes auditivos, quanto aos deficientes visuais dispõe de interface para pessoas portadoras de algumas necessidades especiais, como: mudança de contraste da tela e aumento no tamanho da fonte. Com relação ao acesso não é livre, pois só aceita usuário cadastrado no ambiente, não permitindo o acesso para informações. Quanto a usabilidade em 2015 a plataforma passou por uma nova reestruturação ocasionada a instabilidade da mesma com baixa usabilidade, os links não funcionavam, a tela não aparecia inteira. Sendo que, a plataforma está em fase de testes e adaptações, segundo o MEC. Devido a equipe técnica desenvolvedora da plataforma estar localizada em Brasília no MEC, as respostas aos problemas são demoradas, de acordo com a gestão da EAD do NTE.

#### **4.1.5 - Material didático**

O material didático dos cursos EAD oferecidos pelo NTE faz parte do Programa Nacional de Tecnologia Educacional, Proinfo, sendo elaborado pela extinta Secretaria de Educação à distância, SEED, através do departamento de informática na educação à distância (DEIED). Os cursos EAD oferecidos pelo programa são: a) Introdução a Educação Digital; b) Tecnologias na Educação: ensinando e aprendendo com as TIC; c) Elaboração de Projetos; d) Redes de Aprendizagem (incorporado a partir de 2012).

De acordo com o livro de Ata das reuniões e o Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do NTE, o material didático dos cursos EAD Proinfo Integrado passou por um estudo e posterior análise e validação pelos professores formadores do Núcleo. Isso significou à adaptação da carga horária, e das atividades e até mesmo a supressão de algumas atividades, com o intuito de atender a realidade do público alvo, os professores da rede pública do Amapá. Considerando a velocidade de conexão à Internet em cada município/localidade do Estado, no decorrer das formações considera-se o cumprimento ou não dos prazos para envio das atividades.

Essa avaliação do material didático é realizada anualmente, visto que, é imprescindível que a equipe multidisciplinar da EAD reflita de acordo com BECKER e TRINDADE (2012) sobre as modelos educacionais existentes realizando uma mediação pedagógica que envolva não somente os conteúdos do curso, mas as técnicas, metodologias e as teorias pedagógicas com a finalidade de promover uma aprendizagem colaborativa e formativa.

Os cursos de EAD do Proinfo Integrado destinam-se à formação de professores com foco na incorporação das tecnologias no cotidiano das escolas. O público alvo dos cursos abrange os docentes, gestores (diretores, vice diretores e coordenadores pedagógicos) que exercem suas atividades na educação básica da rede estadual e municipal. Com o objetivo geral de oferecer aparato teórico e metodológico para que os professores e gestores possam compreender a importância das TIC na prática pedagógica de ensino e aprendizagem dos alunos. (SALGADO, 2008).

A proposta pedagógica dos cursos está embasada nos seguintes fundamentos pedagógicos (SALGADO, 2008): Formação contextualizada significativa que busca envolver o cursista na análise e solução de problemas/questões que fazem parte de sua vivência; Promoção da autonomia do sujeito; Interação na aprendizagem e construção

do conhecimento; Tecnologias como meio e não como fim; Relação ação/reflexão/ação constante; Ênfase na aplicação prática no trabalho docente.

O material digital disponibilizado pelo curso são dois livros em formato digital, disponíveis para uso no microcomputador ou no tablet, ou através do armazenamento no pendrive e por meio da plataforma virtual de aprendizagem E-Proinfo. Constituiu-se do primeiro livro digital na versão E-book intitulado guia do cursista (material didático do cursista professor) composto de todo conteúdo do curso em diferentes mídias como som, imagem, hipertextos/hipermídias contribuindo para a navegabilidade e interatividade entre o conteúdo do curso. Os materiais didáticos disponibilizados para ser acessados através dos links ao longo do texto base, são:

- Todos os materiais de domínio público que foram recomendados para estudos complementares às unidades do material impresso (apostilas, artigos acadêmicos, filmes, apresentações de slides etc).
- Tutoriais em forma de animações, vídeos ou textos que foram produzidos especialmente para este curso. Estes materiais são considerados parte integrantes das unidades de estudo e prática do Curso.
- Materiais disponíveis na Internet (web), que devem ser acessados durante as atividades e práticas incluídas nas unidades do material impresso. (RAMOS,2013, p17-18)

O material didático estar organizado em unidades de estudo e prática, contendo os objetivos e as diretrizes de cada uma delas, textos para reflexão, atividades práticas, orientações de trabalho, referências recomendadas para aprofundamento dos estudos (em diversos formatos) e referências bibliográficas.

O segundo livro digital é o Guia do Formador (material didático do tutor), que oferece uma visão geral do curso, a sua concepção pedagógica, objetivos, sugestões para planejamento e organização das atividades e dos materiais necessários em cada unidade de estudo e prática. Sugere-se também dinâmicas para as interações, orientações de estudo, acompanhamento e avaliação do desempenho dos cursistas.

O material didático também pode ser acessado diretamente no Ambiente Virtual e-ProInfo. Nesse ambiente, estar disponível as atividades e os materiais mencionados acima, sem falar nos materiais e atividades adicionais que o tutor do curso poderá acrescentar àqueles já indicados neste livro digital.

É disponibilizado também ao cursista o material didático impresso. O material impresso constitui-se de um livro impresso, denominado livro do Cursista, organizado

em unidades, com objetivos e diretrizes de cada unidade, bem como disponibilizar ainda os textos e atividades complementares, para o aprofundamento do conteúdo. Conta ainda com orientações de trabalho através de projetos com realização prática na escola e as referências bibliográficas.

Como projeto político-pedagógico, o curso procura garantir aos professores e gestores escolares oportunidades de exercício consciente e ativo de seu papel de protagonistas e interlocutores. Espera-se que se tornem aprendizes-autores e que socializem suas produções de várias maneiras e recebam contribuição dos demais, conectados ou não à Internet, contando com a orientação e apoio dos formadores, seus parceiros no curso e na prática profissional.

Portanto o projeto político e pedagógico dos cursos enfatiza o papel que os professores e gestores escolares devem ter, oportunizando o exercício consciente e ativo de seus papéis de protagonistas e interlocutores. Com foco na aprendizagem colaborativa e na autoria na qual espera-se que os alunos cursista tornem-se aprendizes-autores e que socializem seus projetos e recebam contribuição dos demais em uma grande rede de aprendizagem, conectados ou não à internet.

### **Organização do material didático curso e metodologia**

O material didático dos cursos reflete as diretrizes pedagógicas na qual apresentam se da seguinte forma:

- A) As atividades de aprendizagem buscam integração, articulação e coesão: retomada de atividades e produções anteriores e a apropriação mais significativa dos conteúdos apresentados; vínculo entre atividades de aprendizado de conceitos sobre a tecnologia, de operação das ferramentas, de reflexão pedagógica e de significação pessoal.
- B). As tarefas visam a atingir resultados perceptíveis e imediatos, levando rapidamente à construção dos sentidos e significados.
- C). O fio condutor da organização do material é o trabalho na perspectiva da pedagogia de projetos de aprendizagem. As unidades e atividades do curso foram definidas para estarem integradas com as etapas de realização de um projeto de aprendizagem. (RAMOS, p7, 2013)

Essa perspectiva tem como intuito de criar oportunidades de aprendizagem de edição, navegação, pesquisa, comunicação e produção, articulado com o cotidiano e experiências do cursista professor, de acordo com a vivencia social, tecnológica e educacional de cada um, aprofundando as reflexões sobre questões da prática escolar.

### **Referenciais e estratégias de construção do material didático do curso**

Na elaboração do texto das unidades dos cursos tem como referencial o gênero textual mediacional, na qual alguns autores, como Sousa (2001), propõem a nomenclatura “gênero discursivo mediacional”, que destina-se à produção de material para EAD. Segundo a autora o gênero mediacional “apresenta uma linguagem envolvente, com traços da interação face a face de sala de aula, onde o professor expõe, parafraseia, explica, reitera um tema (conteúdo) com o objetivo de proporcionar o aprendizado aos seus alunos”.

As estratégias de composição do texto do material didático dos cursos de acordo com o livro do cursista consistem:

- por meio de perguntas que convidam a pensar sobre suas habilidades, conceitos, teorias, princípios, valores e comportamentos;
- a partir de situações concretas de aprendizagem, de problemas reais, contextualizados;
- promovendo a conscientização de seus processos mentais, assegurando mais oportunidades de participação ativa a partir de estratégias metacognitivas. (RAMOS, 2013)

As estratégias do texto do material didático têm como intuito desenvolver competência comunicativa, autonomia, criatividade, com vista na contextualização das reflexões e propostas para a prática pedagógica, o que exige disponibilidade, estudo, pesquisa e organização pessoal da parte de tutores e cursistas.

As estruturas de classificação do conteúdo utilizadas ficaram evidenciado na análise do material didático, que nos textos das unidades dos cursos, propõem situações de estudo que incluem ênfase na reflexão teórico/pedagógica, a partir de leituras de textos, páginas da web, blogs, e recepção de vídeos. Com situações através de atividades práticas de aprendizado tanto no uso do computador (periféricos, aplicativos) como na compreensão do conceito, mas buscando ir além disso no entendimento sobre a própria tecnologia e seu uso na educação. Neste sentido, apresenta uma grande quantidade de sugestões de leituras de aprofundamento tanto pedagógicas quanto sobre tecnologia, buscando aguçar a atenção do cursista para a tecnologia suas implicações e as possibilidades na vida cotidiana e na prática pedagógica. No quadro 3 apresenta-se os elementos estruturais do texto existentes nas unidades dos cursos:

### Quadro 3 - elementos estruturais do material didático

<b>Objetivos de aprendizagem</b>	Objetivos de cada unidade, fornecendo parâmetros para o trabalho e as atividades dos cursistas e tutores
<b>Introdução</b>	Busca introduzir a unidade de estudo e sua importância, bem como a sua relação com as demais unidades do texto
<b>Destaque em negrito</b>	Termos ou trechos que são importantes e merecem atenção;
<b>Quadro de destaque</b>	Partes do texto que merecem maior atenção e estão destacadas com uma cor de fundo diferenciada
<b>Corpo da Unidade</b>	Constitui-se do texto com todos os materiais (atividades, sites, blogs, vídeos, animações etc.)
<b>Para Refletir</b>	Aspectos destacados para suscitar reflexão
<b>Materiais recomendados</b>	São textos, indicações de sites, blogs, vídeos etc.
<b>Glossário</b>	Apresenta o conceito da palavra de acordo com o contexto no qual é referido.
<b>Para saber mais</b>	Informações ou relatos de experiência consideradas interessantes para aprofundamentos,
<b>Dicas</b>	Algumas dicas referentes à unidade de estudo,
<b>Concluindo</b>	Sistematização final e indicações para as próximas unidades
<b>Memorial</b>	Convite para registro de reflexões pessoais a serem realizadas ao final de cada unidade
<b>Referências da unidade</b>	Referenciais bibliográfico

Fonte: adaptado de RAMOS (2013)

Outro aspecto importante na organização do texto e na estruturação do curso foi a organização das atividades proporcionando a qualificação das atividades pelos cursistas e tutores. Essa qualificação é uma boa estratégia para proporcionar a comunicação entre os atores do curso tutor e alunos, na indicação da dinâmica para a realização das atividades. Sendo que, a qualificação foi considerada no projeto gráfico do material didático de modo a facilitar a sua percepção visual. As qualificações são apresentadas em cada atividade são elas:

- se é adequada para ser realizada a distância ou presencialmente;
  - se a atividade deve ocorrer em grupo;
  - qual dimensão de conhecimento ou habilidade que está sendo trabalhada;
  - promoção de aprendizagem sobre tecnologias;
  - promoção e estímulo para a reflexão pedagógica;
  - aprimoramento da habilidade de planejamento quando o foco é o conceito; • estímulo às intervenções na prática pedagógica.
  - se a atividade faz parte do desenvolvimento do projeto de aprendizagem.
- (RAMOS, p20, 2013)

Portanto, o material didático, os pressupostos que o embasam, são coerentes com as atividades propostas nas várias unidades e com os textos de apoio, com autores contemporâneos, fundamentados pela perspectiva da pedagogia de projetos de aprendizagem. As unidades e atividades do curso foram definidas para estarem integradas com as etapas de realização de um projeto de aprendizagem e com incentivo a autoria.

Nas unidades do curso, é possível verificar as propostas de produção e de autoria: com atividades de produção de textos e a socialização das mesmas, como as propostas com textos coletivos, da troca de ideias e do compartilhamento de resultados.

#### **4.1.6-Avaliação**

A avaliação dos cursistas, se dá por meio do acompanhamento das interações dos participantes nas atividades propostas no fórum de discussão, chat, postagem dos arquivos de textos nas ferramentas portfólio, registros no diário de bordo e exercícios de fixação, conforme definição do tutor.

A avaliação do tutor é feita ao final do curso, a coordenação pedagógica realiza junto aos alunos cursistas.



#### **4.1.7 Equipe Multidisciplinar**

O Núcleo de Tecnologia NTE possui um ao corpo docente composto de 30 professores. Deste quadro, 13% possuem mestrado e 60% possuem especialização em tecnologia na educação ou em mídias na educação, 10% cursando especialização em mídias na educação, e 17% possui especialização entre outras áreas. Já os servidores técnicos administrativos são 2 de nível médio e 1 de nível em especialização. A equipe pedagógica composta por 3 pedagogos e 2 assessores pedagógicos, apenas 2 estão cursando especialização em mídias na educação. O Núcleo dispõe também de 2 tecnólogos.

Quanto a equipe gestora composta por 1 diretor com especialização na área de tecnologia, 1 gerente com graduação em sistema de rede e 1 Chefe de EAD que não possui especialização na área de tecnologia na educação e não possui experiência na área de educação à distância; este responsável diretamente com a plataforma de ensino e com os professores tutores.

Essa falta de experiência e formação do Chefe de EAD contribuíram para vários problemas de gestão e comunicação, não ocorrendo o auxílio necessário ao professor tutor, e o acompanhamento das atividades ocorridas na plataforma, e a falta de reuniões sobre as dificuldades no ambiente de aprendizagem, fatos relatados no livro de ata da instituição pesquisada. TAVARES E GONÇALVES (2012) salientam que, em relação à capacitação, a realidade do perfil desses profissionais tende a não colaborar com a necessidade que se requer de um gestor de EAD.

#### **4.1.8 Infraestruturas de apoio**

Segundo a Portaria Normativa nº 02/2007, § 1º, o polo presencial dos cursos e programas ofertados a distância é uma unidade para o desenvolvimento das atividades pedagógicas e administrativas. Sendo um ponto de referência para o aluno cursista no auxílio ao desenvolvimento do curso, além de constitui um espaço para o estímulo a mediação pedagógica.

O polo presencial é importante, também, pelo papel dos tutores presenciais na organização dos trabalhos e na orientação dos alunos quanto aos objetos de cada atividade, principalmente naquelas localidades onde o acesso a uma bibliografia

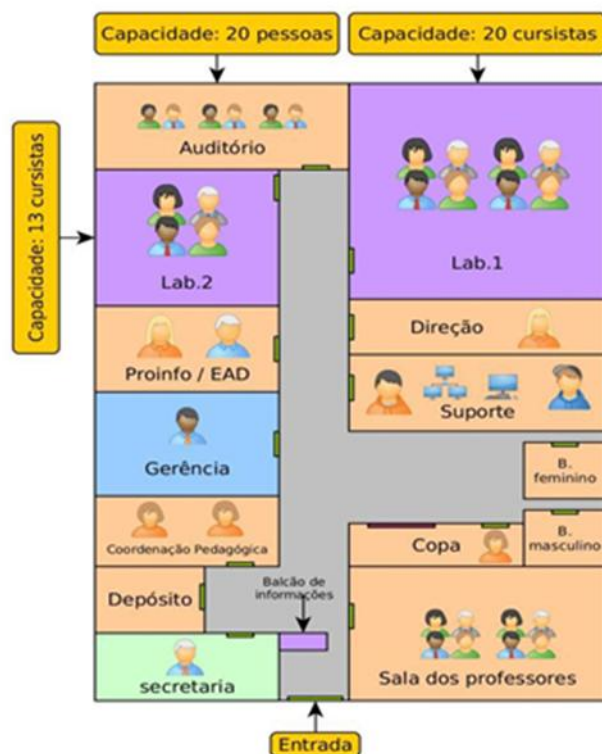
atualizada é muito complicado. Além disso, o polo presencial favorece a experiência científica, o acesso aos ambientes didáticos, atividades em Grupos que possibilitem a interação e a troca de conhecimentos entre os estudantes (SILVA; SOUZA,2012).

Ressaltam RIBEIRO, TIMM E ZARO (2007), é necessário que o espaço de apoio presencial seja um ponto de referência com critérios bem definidos de planejamento e gestão na EaD prevendo os instrumentos para acompanhar e coordenar cada etapa do trabalho desenvolvido pelos atores envolvidos no processo.

O NTE Marco Zero possui uma estrutura predial com dois Laboratórios de Informática, um Auditório, uma sala para a Direção, uma sala para a Coordenação do Proinfo e Chefia da Unidade de EAD, uma sala para a Gerência e Chefia da Unidade de Laboratório, uma sala para o Suporte Técnico, uma sala para a Coordenação Pedagógica, uma sala para a Secretaria do Núcleo, uma Sala para os Professores Formadores, uma copa, um depósito, dois Banheiros, um feminino e um masculino. Sendo que, o NTE não possui um espaço para biblioteca, um espaço importante para disponibilização aos estudantes de material para pesquisa. Representado na figura abaixo:

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

Figura 5 – Estrutura predial do NTE



Fonte: Projeto Político Pedagógico e tecnológico do NTE (2015)

A estrutura tecnológica do núcleo é composta por dois laboratórios de informática, um com 20 computadores e outro com 13 computadores, ambos com máquinas antigas dos pregões 2006 e 2008.

## 4.2 Análises dos dados

Os pontos de partida para a análise dos dados foram Induzidos pelos referenciais de qualidade para a educação a distância do MEC possibilitaram a avaliação de cursos a distância da instituição pesquisada. Estruturado em 2 eixos, cada dimensão traz consigo um determinado número de componentes definidores das suas características principais, que possibilitam a percepção de suas evidências da realidade retratada, conforme demonstrado no quadro abaixo:

Quadro 4 – Definição operacional de um sistema de EAD

<b>Dimensões</b>	<b>Componentes</b>	<b>Atributos</b>
<b>Desenho Educacional</b>	Concepção	Contextualiza o currículo e enfatiza a interdisciplinaridade entre conteúdo a partir do modo de oferta das disciplinas e das metodologias adotadas.
	Material didático	. Possibilita a convergência e integração entre as diferentes mediações didáticas, mantendo coesão entre as unidades trabalhadas e criando novos conhecimentos, habilidades e atitudes nos estudantes.
	Avaliação	Promove sistemático acompanhamento dos processos de aprendizagem e dos diversos atores envolvidos no curso, considerando a organização didático pedagógica, os agrupamentos técnicos e as instalações físicas.
<b>Recursos</b>	Equipe multidisciplinar	Realiza desde a gestão acadêmica até o desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem, por meio da atuação de diferentes profissionais da área de EAD.
	Comunicação	Permite a interação e interatividade por meio de tecnologias disponíveis em espaços democráticos acessíveis a todos no curso.
	Infraestrutura de apoio	Favorece o desenvolvimento de práticas acadêmicas concebidas no projeto pedagógico do curso, mediante a disponibilidade de recursos materiais e físicos.
<b>Efetividade</b>	Prática de conteúdo	Efetiva a aplicação do conteúdo no ambiente de trabalho do cursista.

Fonte: Adaptado do Referencial de qualidade do MEC. (2007).

Na Educação a distância, o aluno é elemento central do processo de ensino-aprendizagem, sendo a opinião dos mesmos um ponto importante para avaliação do curso, constituindo como uma importante ferramenta para a gestão. MARKS, SIBLEY E ARBAUGH (2005) avaliam a satisfação dos usuários de cursos a distância como um sinônimo da performance da experiência de aprendizagem. Segundo os autores, uma forma de compreender a satisfação dos alunos nesta modalidade de ensino corresponde a estudar a sua avaliação e atitudes ao longo do curso, bem como a interação com outros alunos e os tutores, no entanto, poucas evidências foram fornecidas sobre a relação da satisfação com o aprendizado do aluno.

Neste sentido, o presente estudo coletou as respostas que n=219 cursistas emitiram com a finalidade de avaliar a qualidade dos cursos de educação à distância, de acordo com a opinião dos alunos em relação a satisfação dos mesmos nos 7 componentes dos referenciais de qualidade do MEC para os cursos EAD.

O questionário foi estruturado em 12 perguntas sendo as perguntas P1 e P2 referentes aos componente Concepção, a pergunta P3 ao componente Material didático, a P4 relacionada com o componente Avaliação, as perguntas P9, P10 E P11 ao componente Equipe multidisciplinar, a P7 e P8 ao componente Comunicação e as P5 e P6 ao componente Infraestrutura de apoio, o componente, prática de conteúdo veiculada a pergunta P12, demonstrado no quadro abaixo:

**Quadro 5 – Relação das perguntas com a dimensão e os componentes da pesquisa**

<b>Dimensões</b>	<b>Componentes</b>	<b>Pergunta relacionada</b>
<b>Desenho Educacional</b>	Concepção	P1- O conteúdo curricular do curso foi contextualizado e enfatizou a interdisciplinidade com vista ao processo global de formação? P2 - O curso atendeu as necessidades profissionais e estava de acordo com sua realidade?
	Material didático	P3. Quanto ao processo de aprendizagem nos cursos, os materiais educacionais disponíveis estavam de acordo com as unidades do mesmo e mantiveram coesão entre as unidades trabalhadas contribuindo para aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atitudes?
	Avaliação	P4. O processo de avaliação estava de acordo com a concepção e organização didático - pedagógica do curso?
<b>Recursos</b>	Equipe multidisciplinar	P9. Está satisfeito com a atuação do gestor do processo de ensino - aprendizagem, o tutor do curso? P10. Está satisfeito com a atuação da equipe gestora quanto a gestão acadêmica do curso? P11. Recebeu suporte da gestão do NTE- Núcleo de Tecnologia Educacional na realização do curso?
	Comunicação	P7. O ambiente virtual de aprendizagem utilizado (plataforma e-proinfo) foi adequado para a realização do curso, as ferramentas disponíveis na plataforma foram adequadas e proporcionaram efetiva interação? P8. Ocorreram dificuldades de aprendizagem pela falta de interação ou colaboração entre todos os atores que compõem o curso?
	Infraestrutura de apoio	P5. Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros virtuais? P6. Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros presenciais?
<b>Efetividade</b>	Prática de conteúdo	P12. O conhecimento adquirido no curso teve sua aplicação no seu ambiente de trabalho através de projetos ou aplicado na sala de aula?

Fonte: Dados da pesquisa

Para analisar o Questionário de Qualidade para Educação à Distância foram aplicados métodos estatísticos descritivos e inferenciais. As variáveis qualitativas foram apresentadas por meio de distribuições de frequências absolutas e relativas. Para avaliar as Dimensões da Qualidade para Educação à Distância foi aplicado o Teste Binomial, com proporção esperada de 0.8 (80% de aprovação). As proporções de aprovação das Dimensões da Qualidade para Educação à Distância foram calculadas com Intervalo de Confiança de 95% (IC95%). Para avaliar as proporções de concordância entre as respostas do Questionário de Qualidade de Educação à Distância foi aplicado o Teste Kappa. Foi previamente fixado o nível alfa =0.05 (Erro alfa 5%) para rejeitar a hipótese nula. O processamento estatístico foi realizado no programa BioEstat versão 5.4.

Tabela 3: Respostas emitidas por n=219 cursistas às 12 perguntas do Questionário de Qualidade dos cursos EAD

Perguntas	Respostas dos n=219 cursistas			
	Sim	%	Não	%
P1	184	84.0	35	16.0
P2	18	85.8	31	14.2
P3	193	88.1	26	11.9
P4	183	83.6	36	16.4
P5	65	29.7	154	70.3
P6	76	34.7	143	65.3
P7	166	75.8	53	24.2
P8	65	29.7	154	70.3
P9	172	78.5	47	21.5
P10	166	75.8	53	24.2
P11	168	76.7	51	23.3
P12	152	69.4	67	30.6

A pergunta que obteve mais respostas favoráveis (Sim) foi a P3 (88.1%) “Quanto ao processo de aprendizagem nos cursos, os materiais educacionais disponíveis estavam de acordo com as unidades do mesmo e mantiveram coesão entre as unidades trabalhadas contribuindo para aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atitudes?”

Por outro lado, as perguntas P5 (Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros virtuais?) e P8 (Ocorreram dificuldades de aprendizagem

pela falta de interação ou colaboração entre todos os atores que compõem o curso?) foram as que obtiveram as menores proporções de respostas “Sim”.

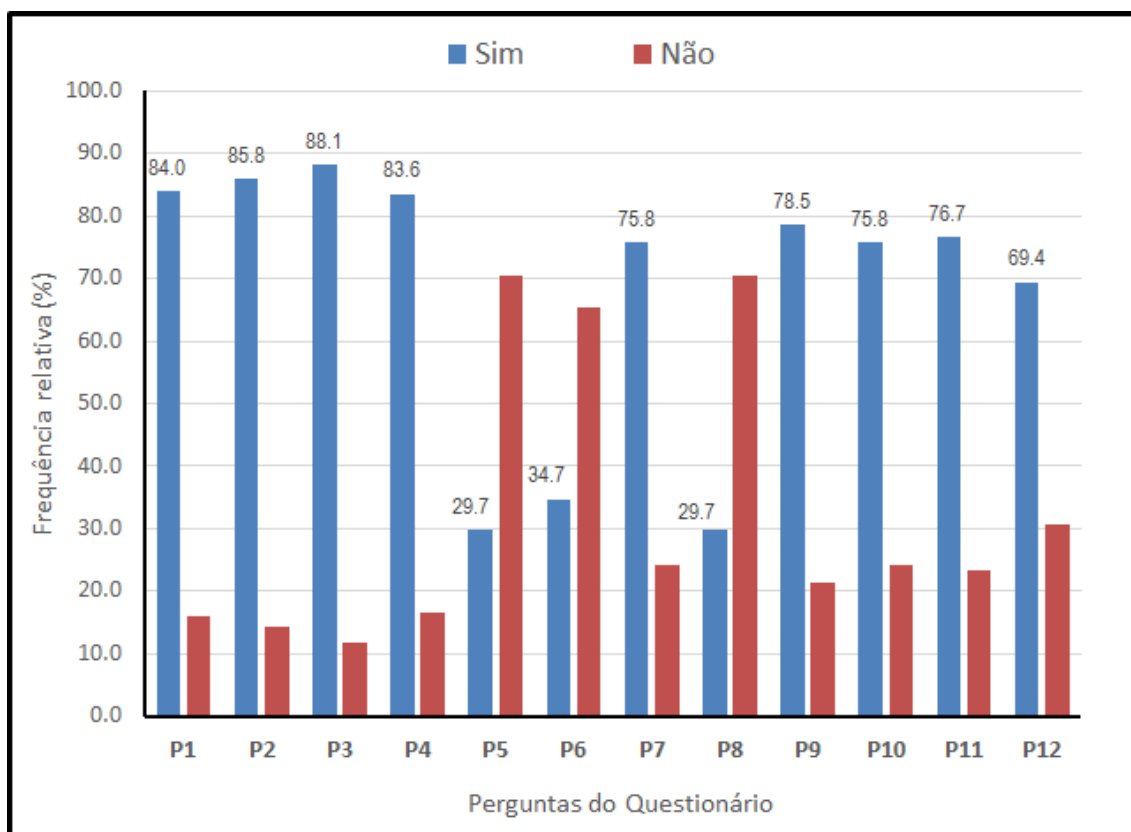


Figura 6: Respostas Sim (%) e Não, emitidas por n=219 cursistas às 12 perguntas do Questionário de Qualidade dos cursos EAD.

A avaliação das Dimensões de Qualidade para Educação à Distância foi realizada tomando como referencial a proporção de 0.8 (80% de aceitação na opinião de satisfação dos cursistas).

Em observância a dimensão Desenho Educacional foi constatado que o item Material Didático (p-valor=0.0026\*, altamente significativa) obteve aceitação significativamente acima do percentual de 80%. Os itens Concepção (84.9%) e Avaliação (83.6%) ficaram dentro dos limites esperados para atingir 80% de aceitação. Os autores NEDER E POSSARI (2001) especificam a importância do material didático assume nos cursos na modalidade a distância, como estimular o diálogo permanente; orientar o estudante; motivar para a aprendizagem e para a ampliação de seus

conhecimentos sobre os temas trabalhados; estimular a compreensão crítica dos conteúdos; instigar o estudante para a pesquisa; e possibilitar o acompanhamento e avaliação do processo de aprendizagem. Portanto, nota-se que o alto nível de aceitação dos alunos no curso demonstra que o componente Material Didático possibilitou a convergência e integração entre as diferentes mediações didáticas, mantendo coesão entre as unidades trabalhadas e criando novos conhecimentos, habilidades e atitudes nos estudantes. Ressalta VELAZQUEZ (2008), a diferença qualitativa presente no material didático está diretamente ligada aos recursos ou meios em que este é disponibilizado, ou seja, precisa estar estruturado sobre uma proposta pedagógica que compreenda a atividade educativa não sobre o ato de ensinar, mas sobre o ato de aprender



Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

Tabela 4: Avaliação das Dimensões de Qualidade para os cursos EAD

Dimensão de Qualidade		(%)	IC 95%	pvalor
Desenho Educacional	Concepção	84.9	80.2 a 89.7	0.0681
	Material Didático	88.1	83.8 a 92.4	0.0026*
	Avaliação	83.6	78.7 a 88.5	0.1878
Recursos	Equipe Multidisciplinar	77.0	71.6 a 82.7	0.2952
	Comunicação	52.7	46.4 a 59.6	<0.0001*
	Infraestrutura de apoio	64.4	58.1 a 70.7	<0.0001*
Efetividade	Prática do Conteúdo	69.4	63.3 a 75.5	<0.0001*

\*Teste Binomial, com proporção esperada de 0.8 (80% de aprovação)

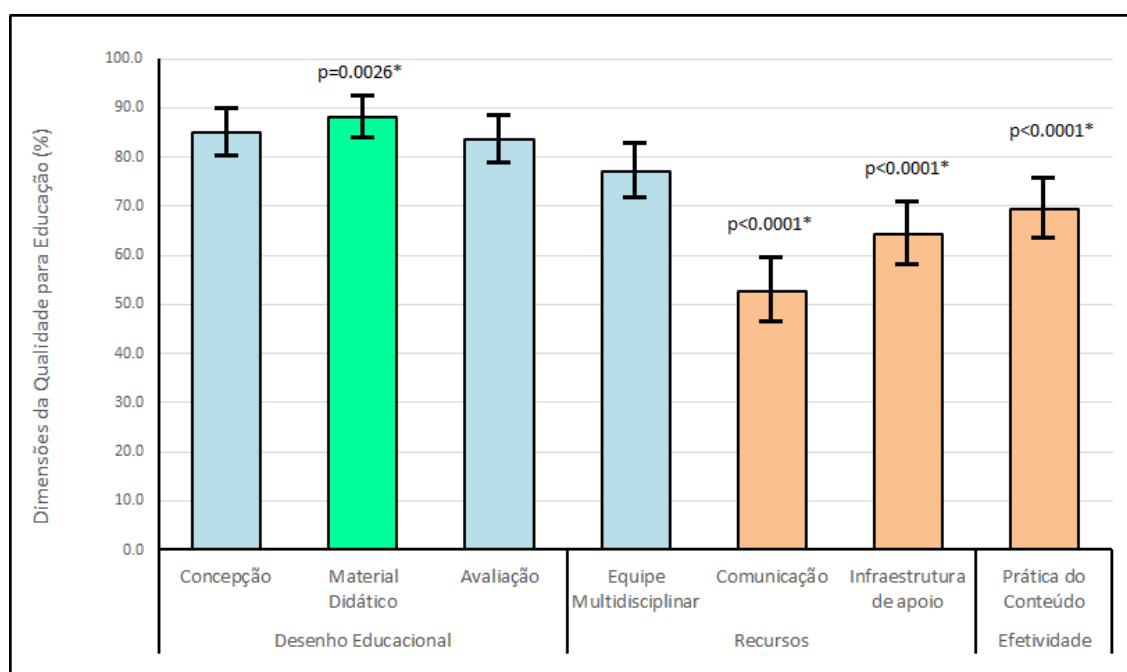


Figura 7: Avaliação (Proporção, com IC95%) das Dimensões de Qualidade para os cursos EAD

Na dimensão Recursos foi constatado que os itens Comunicação (p-valor<0.0001\*) e Infraestrutura de Apoio (p-valor<0.0001\*) obtiveram aceitação significativamente ABAIXO do percentual de 80%, portanto são estes os pontos onde os cursos precisam ser aperfeiçoados. De acordo TOLENTINO, FILHO, VAZ E MONTEIRO (2013) quanto a qualidade dos cursos na perspectiva dos alunos: a

satisfação dos alunos estaria diretamente associada à estrutura de apoio constante pela plataforma e pela equipe de suporte (as médias de avaliação foram inferiores à avaliação outros elementos ( $p\text{-valor} < 0.0001^*$ ) isso revela que dificuldades e problemas na usabilidade e acesso aos sistemas de interação da EAD impactaram mais na satisfação dos discentes do que o conteúdo e a didática empregados, estes com médias mais elevadas de satisfação.

Quanto ao item Equipe Multidisciplinar ficou dentro dos limites esperados para atingir 80% de aceitação. No item (avulso) Efetividade (Prática do Conteúdo ministrado) obteve  $p\text{-valor} < 0.0001^*$  (altamente significante) indicando que este item obteve avaliação significativamente abaixo dos 80% esperados. Como mostra a tabela 4 e na figura 7 de avaliação das dimensões de qualidade para Educação a distância.

#### **4.2.1 Os fatores determinantes do sucesso na avaliação dos cursos.**

Ao avaliar a concordância entre as perguntas do Questionário de Qualidade para Educação à Distância buscou-se identificar qual o item do Questionário exerceria maior influência sobre os demais itens. Inicialmente observou-se que a mais alta proporção de concordância foi entre as perguntas P5 (Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros virtuais?) e P8 (Ocorreram dificuldades de aprendizagem pela falta de interação ou colaboração entre todos os atores que compõem o curso?) item em destaque de amarelo na tabela 3. Portanto, conclui-se que existe uma forte concordância ( $p\text{-valor} < 0.0001^*$ ) entre dificuldades de aprendizagem e problemas de infraestrutura.

Também foi possível inferir que houve duas perguntas que foram consideradas as mais influentes do questionário: P2 (O curso atendeu as necessidades profissionais e estava de acordo com sua realidade?) e P9 (Está satisfeito com a atuação do gestor do processo de ensino - aprendizagem, o tutor do curso?), ambas apresentaram concordância média = 0.650 itens em destaque de vermelho na tabela 5 são os que tiveram maior relevância ( $p\text{-valor} < 0.0001^*$ ).

As perguntas que apresentaram menor concordância média com as outras perguntas foram: P5 (Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

encontros virtuais?) e P8 (Ocorreram dificuldades de aprendizagem pela falta de interação ou colaboração entre todos os atores que compõem o curso?), item em destaque de preto na tabela 5. Isso leva a conclusão que os problemas de infraestrutura e a falta de colaboração entre os atores que compõe o curso foram os fatores que mais impactaram negativamente na avaliação dos cursistas.

Tabela 5: Concordância entre Perguntas do Questionário de Qualidade para os cursos EAD.

Concordância entre as Perguntas (proporção)												
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
P1		0.845	0.758	0.722	0.320	0.370	0.735	0.329	0.743	0.781	0.726	0.726
P2	0.845		0.773	0.833	0.283	0.343	0.705	0.280	0.817	0.781	0.753	0.735
P3	0.758	0.773		0.836	0.215	0.438	0.740	0.215	0.849	0.731	0.840	0.667
P4	0.722	0.833	0.836		0.167	0.429	0.813	0.160	0.831	0.813	0.804	0.639
P5	0.320	0.283	0.215	0.167		0.493	0.137	0.918	0.237	0.174	0.210	0.304
P6	0.370	0.343	0.438	0.429	0.493		0.406	0.530	0.452	0.416	0.489	0.498
P7	0.735	0.705	0.740	0.813	0.137	0.406		0.119	0.708	0.841	0.726	0.725
P8	0.329	0.280	0.215	0.160	0.918	0.530	0.119		0.210	0.174	0.210	0.329
P9	0.743	0.817	0.849	0.831	0.237	0.452	0.708	0.210		0.717	0.845	0.726
P10	0.781	0.781	0.731	0.813	0.174	0.416	0.841	0.174	0.717		0.753	0.717
P11	0.726	0.753	0.840	0.804	0.210	0.489	0.726	0.210	0.845	0.753		0.622
P12	0.726	0.735	0.667	0.639	0.304	0.498	0.725	0.329	0.726	0.717	0.622	
Média	0.641	0.650	0.642	0.641	0.314	0.442	0.605	0.316	0.649	0.627	0.634	0.608

\*Os itens grafados em cor vermelha apresentam p-valor < 0.05 pelo teste de Kappa.

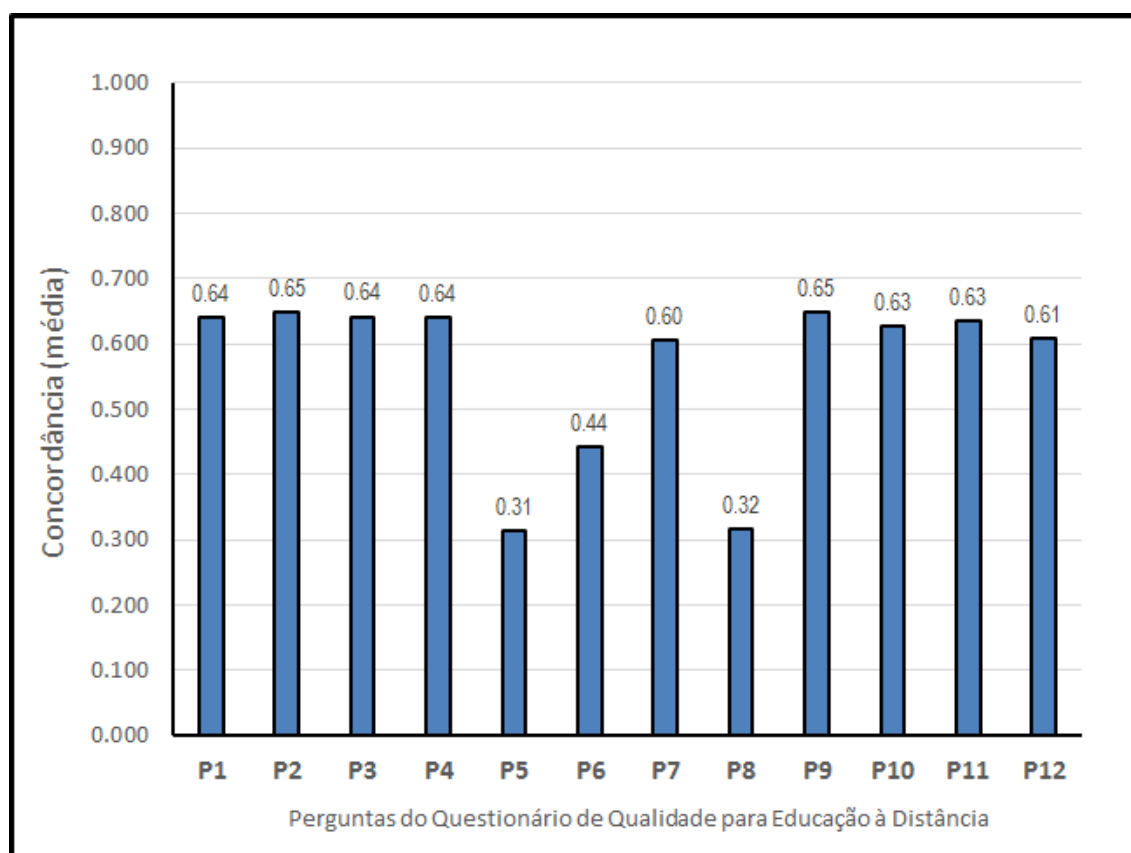


Figura 8: Média da Concordância das Perguntas do Questionário de Qualidade para os cursos EAD.

A disposição das concordâncias representadas na tabela 5 e figura 8 revela os pontos francos do curso. Sendo que, dois dos seis componentes observados tiveram menor concordância de acordo com a opinião dos cursistas seria a dimensão dos Recursos nos itens comunicação e infraestrutura de apoio para um padrão qualitativo almejado. A partir dessa constatação os gestores educacionais, considerando a eficácia do texto normativo do MEC, poderiam objetivamente concentrar investimentos e realizar implementações com vistas ao alcance dos níveis ideais para com os componentes sistêmicos comunicação e infraestrutura. Objetivando uma plataforma de curso adequada para realidade do Estado do Amapá e investimentos em equipamentos tecnológicos.

## 5 - CONCLUSÃO

Após a análise dos resultados conclui-se que a pesquisa atingiu seu principal objetivo que era identificar as percepções dos alunos com relação a qualidade dos cursos EAD do NTE Marco Zero, nas dimensões desenho educacional e recurso. Pois o questionário realizado continha componentes que possibilitaram avaliação das evidências da realidade retratada. A pesquisa teve como método de coleta de dados a aplicação de um questionário com perguntas fechadas aos cursistas, e a análise documental (Regimento Interno da SEED, Projeto Político Pedagógico e Tecnológico do NTE, ata das reuniões e no Projeto Político Pedagógico dos cursos).

Finalizada essa etapa, foi realizada a análise das evidências, por meio do método qualitativo, esse apresenta as seguintes características de acordo com (GODOY, 1995; SILVA; MENEZES, 2005) o pesquisador é o instrumento chave, sendo o ambiente a fonte direta dos dados, não havendo a necessidade do uso de técnicas e método estatístico, seu caráter é descritivo, o resultado não é objetivo da abordagem, mas sim o processo e seu significado, neste método o foco é a interpretação do fenômeno ou objeto de estudo. Considerando GODOY, (1995) o estudo de caso, etnografia e a pesquisa documental são os mais comuns e mais utilizados nos estudos qualitativos.

Sendo assim, a análise dos questionários e dos documentos é o aporte teórico sobre a temática, levaram a resultados que foram sistematizados em três categorias aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura.

Em relação à análise documental, considerando o NTE está situado na organização administrativa da Secretaria de Educação, vinculado a Coordenadoria de Ensino Básico, na qual, tende a segmentar a administração em níveis hierárquicos, centralizado na Secretaria de Educação SEED.

Neste contexto, o NTE – Marco Zero no seu organograma, a unidade responsável pela gestão da EAD na instituição é a Unidade de EAD, seguindo um modelo de gestão centralizado. Visto que, até as ações de formação acontece de forma centralizada, conforme definido no regimento interno da Secretaria de Educação do Estado (SEED).

Neste quadro, os projetos de EAD do NTE – Marco Zero ocorrem de forma vertical (de cima para baixo), o que é bastante prejudicado, pois o Núcleo de Tecnologia não tem autonomia para desenvolver seu trabalho. Fato esse mencionado nos documentos, e a necessidade de construção de um projeto de EAD para a Educação Estadual.

Ficou evidenciado na análise dos documentos que a ausência de um projeto próprio de EAD para a instituição, e a dependência da estrutura tecnológica do MEC. Sendo que, é disponibilizado para a instituição uma plataforma de aprendizagem que não condiz com a realidade da internet de baixa qualidade do Estado, aliado a isso, a falta de investimento no parque tecnológico da instituição que apresenta computadores obsoletos, vem prejudicando o item Comunicação e infraestrutura.

Os alunos cursistas mostraram-se satisfeitos com relação a dimensão desenho Educacional foi constatado que o item material didático possuem qualidade na opinião dos mesmos. Para os autores NEDER E PESSARI (2001) o material didático constitui-se de um item importante nos cursos EAD, pois orientar o estudante e motivar para a aprendizagem e para a ampliação de seus conhecimentos sobre os temas trabalhados.

Na análise documental observou-se que há um estudo e análise do material didático pela equipe de professores tutores na preocupação de adequar o material a realidade dos alunos cursistas.

Quanto a dimensão Recursos na percepção dos cursistas os itens comunicação e infraestrutura de apoio obtiveram uma avaliação negativa. Segundo TELENTINO, et al., (2013) a satisfação dos alunos da modalidade a distância está diretamente associado à estrutura de apoio dando online na plataforma de ensino como no suporte nos encontros presenciais. Revelando as dificuldades e problemas na usabilidade e acesso a plataforma de ensino E-Proinfo e na infraestrutura de apoio nos encontros presenciais.

Cumprir sublinhar que as dificuldades apontadas pelos alunos cursistas evidenciaram que o atual modelo de gestão do NTE Marco Zero tem influenciado no desenvolvimento da oferta de cursos, sobretudo em virtude de sua centralização e dependência dos programas federais, visto que, ambas estruturas de apoio presencial e apoio virtual dependem de investimentos federais, este desde de 2012, não há investimentos.

Sem uma política tecnológica Estadual para a Educação, sem um planejamento estratégico, a EAD do Núcleo de Tecnologia tem contado com a experiência ou vivência dos professores tutores, tornando as atividades relacionadas a estratégias e planos inerte. Com isso, a EAD do NTE tem sido prejudicada em termos quantitativos, em virtude da dependência de investimentos federais, sem uma política tecnológica local.

Assim, propomos a criação de um projeto de EAD para a Educação Estadual, como estratégia que englobe ações de investimentos, mas que parta de uma profunda análise das reais necessidades constatadas, permitindo alternativas para o desenvolvimento das atividades de Educação à distância.

## **5.1 - Limitações do estudo**

As observações e reflexões contidas neste trabalho emanaram de um estudo de caso, neste sentido, as limitações pode-se considerar que está pesquisa restringiu-se a um determinado local, a cidade Macapá, no Amapá, extremo norte do Brasil, trazendo dados e interpretações dos mesmos com características de um comportamento dos alunos de EAD local. Sugere-se que estudos desta temática sejam realizados em outras regiões do país, de modo a analisar diferentes avaliações dos alunos de cursos na modalidade à distância.

Uma outra limitação da pesquisa diz respeito ao olhar que privilegiou o público alvo dos cursos. As entrevistas foram realizadas com os alunos dos cursos EAD, que são professores da rede pública de ensino, o que obteve-se nas entrevistas foram suas avaliações quanto aos componentes: Concepção, Material didático, Avaliação, Equipe multidisciplinar, Comunicação, Infraestrutura de apoio, Prática de conteúdo. Podendo ser realizada a pesquisa com os outros atores do sistema EAD, como por exemplo: os tutores e equipe gestora.

Cabe salientar que cada entrevistado tinha um tempo diferente de atuação na educação. Levando em conta as observações de NUNES (2009) na qual enfatiza que professores formados há mais tempo tem maiores dificuldades, em trabalhar com as tecnologias. Sendo assim, com estes dever-se ter um cuidado ainda maior em termos de formação continuada em tecnologia. Com relação aos recém formados que já possuem um conhecimento, ainda que fragmentado, sobre o uso das tecnologias na educação. Este fato pode influencia o nível de aprendizagem e autonomia do aluno dos cursos EAD e, conseqüentemente, interferir nas informações veiculadas.

## **5.2 - Estudos futuros**

Sob a perspectiva acadêmica são várias as vertentes que abrem-se a partir das questões apontadas na pesquisa. Vale ressaltar que a pretensão não é exaurir os



inúmeros focos que ainda precisam de estudo no que tange à inter-relação entre qualidade dos cursos EAD e gestão.

Um grande complemento a este estudo seria colher as avaliações de outros atores participante do projeto de EAD. Poder-se-ia investigar a questão pela perspectiva da equipe gestora, os resultados obtidos pela mesma em termos de produtividade ou os percentuais de evasão dos cursos, dados importantes para aferir a qualidade dos cursos EAD.

Ainda por um ponto de vista complementar à pesquisa relatada, seria interessante estender a investigação ao longo do curso e não somente no final. Investigar as percepções dos cursistas EAD durante a realização do curso, após cada unidade ou disciplina traria inúmeras contribuições para o aprimoramento da base conceitual e das estratégias de elaboração e implantação de projetos EAD na instituição pesquisa e em outras instituições. Da mesma forma, que a realização de estudos paralelos com outras instituições que oferecem cursos na modalidade à distância poderia trazer vários novos insights.

O foco nos alunos dos cursos EAD (professores da rede pública) é preciso levar em conta alguns fatores como formação acadêmica, tempo de serviço na educação, dificuldades no uso de tecnologia, uma vez que essas variáveis podem ser explicativas para o processo de ensino e aprendizagem dos cursos EAD. Neste sentido, uma outra proposta de estudos futuros seria trabalhar em grupos levando em consideração essas variáveis. Abrindo uma oportunidade para um entendimento mais detalhado, acompanhado de base empírica, do processo de resposta do cursista professor relacionado com as variáveis acima citadas. Este tema merece atenção, uma vez que possui amplo espaço para ser desenvolvido academicamente e possui poucas pesquisas direcionadas, além de alto valor gerencial.

## BIBLIOGRAFIA

ALONSO, K. M. **Algumas considerações sobre a educação a distância, aprendizagens e a gestão de sistemas não presenciais de ensino.** In: PRETI, O. Educação a distância: resignificando práticas. Brasília (DF): Liber Livro, 2005, pp. 17-38.

AMAPÁ. Secretaria de Educação. **Lei nº 1.230, de 29 de Maio de 2008.** Institui o Regimento Interno da Secretária de Estado da Educação SEED, no âmbito do Estado do Amapá.

ALVES, Amélia Maria de Almeida. **Educação a Distância e Educação Continuada.** In: LOBO NETO, Francisco J.S. Educação a distância: referências e trajetórias. Rio de Janeiro: Associação Brasileira de Tecnologia Educacional; Brasília: Plano Editora, 2001. p. 45-56.

AZEVEDO, J. M. L. **Rumos da educação democrática sob o signo do autoritarismo.** Um estudo sobre a política educacional no Brasil. Campinas: IFCH/UNICAMP, 1994. (Tese de doutoramento)

AZEVEDO, J. M. L. **Notas sobre a análise da gestão da educação e da qualidade do ensino no contexto das políticas educativas.** Revista Brasileira de Política e Administração da Educação v.27, n.3, p. 361-588, set./dez. 2011.

AYRES, Manuel; AYRES JR, Manuel; AYRES, Daniel Lima; SANTOS, Alex de Assis Santos Dos. BioEstat 5.4: **Aplicações Estatísticas nas Áreas das Ciências Biológicas e Médicas.** 5. ed. Belém-PA: Publicações Avulsas do Mamirauá, 2007. 361 p.

BALL, S. J. **“Cidadania global, consumo e política educacional”**, in: L. H. SILVA (org.) A escola cidadã no contexto da globalização. Petropolis: Ed. Vozes, 1998.

BALL, S. **Performatividade, privatização e o pós-estado do bem estar.** Educação e Sociedade, v. 25, n. 89, p. 1105-1126, set./dez. 2004.

BATES, A.W. (Tony). **Technology, open learning and distance education.** London: Routledge, 1995.

BELLONI, M. L. **Educação a distância.** 5.ed. São Paulo: Autores Associados, 2009.

BECKER, Andriza Machado; TRINDADE, Charlene Oliveira. **A importância do design educacional na ead.** Anais do IX encontro virtual de documentação em software livre. Universidade Federal de Santa Maria. Volume 1, Número 1 (2012).<<http://evidosol.textolivre.org/>>. Acesso em: 16 Set. 2016.

BRASIL. Ministério da Educação. **Decreto 5.622, de 19 de dezembro de 2005.** Regulamenta o artigo 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

Brasil. Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm)>. Acesso em: 16 Set. 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.800, de 8 de junho de 2006.** Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil - UAB. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5800.htm)> Acesso em: 9 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 6.300, de 12 de dezembro de 2007.** Institui Programa Nacional de Tecnologia na Educação (ProInfo). Disponível em: <[https://www.fnde.gov.br/fndelegis/action/UrlPublicasAction.php?acao=getAtoPublico&sgl\\_tipo=POR&num\\_ato=00000522&seq\\_ato=000&vlr\\_ano=1997&sgl\\_orgao=MED](https://www.fnde.gov.br/fndelegis/action/UrlPublicasAction.php?acao=getAtoPublico&sgl_tipo=POR&num_ato=00000522&seq_ato=000&vlr_ano=1997&sgl_orgao=MED)> Acesso em: 9 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 7.480, de 16 de maio de 2011.** Extinguiu a SEED. Disponível em <<https://conlegis.planejamento.gov.br/conlegis/Downloads/file?DECRETO%207...pdf>> Acesso em: 9 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Ministério da Educação. ProInfo Integrado:** Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/escola-de-gestores-da-educacao-basica/271-programas-e-acoes-1921564125/seed-1182001145/13156-proinfo-integrado>>. Acesso em: 12 dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005.** Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 19 dez. 2005.

\_\_\_\_\_. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.** Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/lein9394.pdf>>. Acesso em: 07. dez. 2016.

\_\_\_\_\_. **Portaria Nº 522, de 27 de Abril de 1997.** Institui o Programa Nacional de Informática na Educação. Disponível em: <http://meclegis.mec.gov.br/documento/view/id/64>. Acesso em: 22. Abr. 2012.

\_\_\_\_\_. **Portaria Normativa nº 2, de 10 de janeiro de 2007.** Dispõe sobre procedimentos de regulação e avaliação de educação superior na modalidade a distância. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Poder Executivo, Brasília, DF, 11 jan. 2007

\_\_\_\_\_. **Portaria Nº 10, de 02 de Julho de 2009.** Fixa critérios para dispensa de avaliação in loco e dá outras providências. Disponível em: <http://meclegis.mec.gov.br/documento/view/id/64>. Acesso em: 22. Nov. 2016.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

\_\_\_\_\_. **Referenciais de Qualidade para Cursos de Graduação a Distância.** Disponível em <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>. Acesso em 09. Nov. 2016.

\_\_\_\_\_. **Referenciais de Qualidade para Cursos a Distância.** Disponível em: <http://www.ufrb.edu.br/nead/index.php/legislacao-de-ead>. Acesso em: 09. Nov. 2016.

CARMO, H. **Ensino superior a distância: contexto mundial.** Lisboa: Universidade Aberta, 1997.

\_\_\_\_\_. **“Virtualidades e limitações do e-learning: o caso da Universidade Aberta (Portugal)”.** In: D. Mill; N. Pimentel (Orgs). Educação a distância. Desafios Contemporâneos. São Carlos. São Paulo, SP: Edufscar, 2010.

CONAE – **Conferência Nacional de Educação.** Documento Final. Brasília: MEC, 2010

CONED - **II Congresso nacional de educação.** Plano Nacional de Educação. Proposta da sociedade brasileira. Belo Horizonte: 1997.

CURY, C.R.J. **Gestão democrática da educação: exigências e desafios.** Revista

FERNANDES, Francisco das Chagas de Mariz. **Gestão dos Institutos Federais: o desafio do centenário da rede federal de educação profissional e tecnológica.**

FILIPE, A. J. M.; ORVALHO, J. G. **Blended-Learning e Aprendizagem colaborativa no ensino superior.** Anais: VII Congresso Iberoamericano de Informática Educativa, 2008.

FERREIRA, Diana Lemes. **A relação entre OCDE e a política de formação docente brasileira.** Anais da XXXV Reunião Anual da ANPED. Porto de Galinhas, PE. 2012.

GABARDO, Emerson. **Eficiência e Legitimidade do Estado: uma análise das estruturas simbólicas do direito político.** Barueri, SP: Manole, 2003, p. 185.

GARCIA, C. M. **Formação de Professores: para uma mudança educativa.** Portugal: Porto Editora, 1999. (Coleção Ciências da Educação Século XXI). Trad.: Isabel Narciso. p.272.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GODOY, A. S. **A pesquisa qualitativa e sua utilização em administração de empresas.** Revista de Administração de Empresas. São Paulo, v. 35, n. 4, p.65-71, jul./ago. 1995A.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

GOHN, Daniel Marcondes. **Educação musical: abordagens e experiências**. São Paulo: Cortez, 2011.

HACK, Josias Ricardo. **Gestão da Educação a Distância**. Centro Universitário Leonardo da Vinci – Indaial: Grupo UNIASSELVI, 2009.x; 84 p.: il.

HERMENEGILDO, J. L. S. e RIBAS, J. **Gestão de Polos**. XX Simpósio Brasileiro de Informática na Educação, (Mini-curso), Florianópolis. 2009.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2016). **Censo Demográfico 2016: dados preliminares**. Acedido em 02 Nov de 2016. Disponível em <<http://www.ibge.gov/ibge/estatistica/população/censo2016>>.

KEARSLEY, Greg. **Educação on-line: aprendendo e ensinando**. São Paulo: Cengage Learning, 2011

KEMBER, David. Reconsidering open E distance learning in the developing world. Meeting Student's learning needs. London and New York: Routledge, 2007. KENSKI, V. M.. **Novas tecnologias, o redimensionamento do espaço e do tempo e os impactos no trabalho docente**. Revista Brasileira de Educação, São Paulo, 1998. Disponível em: <http://educa.fcc.org.br/pdf/rbedu/n08/n08a06.pdf> acesso em 30/07/2012.

KENYON JONES, Christine. **The people's university: 150 years of the University of London and its external students**. London: University of London, 2008.

LACOMBE, Francisco José Masset. **Dicionário de Administração**. São Paulo: Saraiva, 2004

LEDESMA, F. **A metodologia blended-learning como mais uma alternativa na formação contínua de professores**. 2011. Disponível em: [http://cefopna.edu.pt/revista/revista\\_04/es\\_01\\_04\\_fl.htm](http://cefopna.edu.pt/revista/revista_04/es_01_04_fl.htm). Acessado em 26/02/2016.

LITTO, F. **O retrato frente/verso da aprendizagem à distância no Brasil 2009**. Educação Temática Digital, v.10, n.2, p.108-122, 2009.

LITTO, Fredric. **Previsões para o futuro da aprendizagem**. Coluna do autor no site Aprendiz, de 26/02/2002. Disponível em <[www.uol.com.br/aprendiz/n\\_colunas/f\\_litto/id260202.htm](http://www.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/f_litto/id260202.htm)> Acesso em 09. Nov. 2016

MANCEBO, Deise; VALE, Andréa Araújo do; MARTINS, Tânia Barbosa. **Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010**. Revista Brasileira de Educação. v.20 n. 60. 2015.

MARTINS O. B.; POLAK Y. N. S. (org.); **Formação em educação a distância – UniRede: fundamentos e políticas de educação e seus reflexos na educação a distância**. Curitiba: MEC/SEED, 2000

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

MARTINS, Cláudia Horrana Alves; TOSCHI, Mirza Seabra. **Gestão na educação a distância**. In: Jornada de iniciação científica da ueg-unucseh, 8, Anápolis, 2012. Anais... Anápolis: UnUCSEH, 2012.

MARKS; R. B.; SIBLEY, S. D.; ARBAUGH, J. B. **A structural equation model of predictors for effective online learning**. Journal of Management Education, v. 29, n. 4, p. 531-563, August, 2005.

MASON, Robin; RENNIE, Frank. **E-learning: the key concepts**. London: Routledge, 2006.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. **Curso de Direito Administrativo**. 19., São Paulo: Malheiros, 2005, p. 110.

MELO, M. T. L. **Programas oficiais para formação dos professores da educação básica**. Educação e sociedade, n. 69, 1999, p. 45-60. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/es/v20n68/a03v2068.pdf> acesso em 30/07/2012

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**. São Paulo: Thomson Pioneira, 2007.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância: uma visão integrada**. São Paulo: Thomson Learning. 2007.

MORAES, Maria Cândida. **O paradigma educacional emergente**. 12 ed. São Paulo: Papirus. 2006.

MOSKAL, P., DZIUBAN, C., & HARTMAN, J. **Blended Learning: A dangerous idea?** Internet and Hight Education, n.18, p.15-23, 2013.

NEDER, Maria Lucia Cavalli e POSSARI, Lucia Helena V. **Oficina para produção de material impresso**. In: MARTINS, Onilza Borges (org.). Curso de formação em educação a distância: Educação e comunicação em educação a distância. Módulo 3, Curitiba : UNIREDE, 2001. p.139-189.

NEVES, José Luis. **Pesquisa Qualitativa – Características, usos e possibilidades**. Caderno de Pesquisas em Administração, São Paulo, v. 1, n. 3, 2º sem. 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/Cad-pesq/arquivos/C03-art06.pdf>>. Acesso em: 13 abr. 2012

NETTO, Carla; GIRAFFA, M. M. Lucia; FARIA, T. Elaine. **Graduações a Distância e o Desafio da Qualidade**. Porto Alegre : EDIPUCRS, 2010.

NISKIER, Arnaldo. **Educação a distância: a tecnologia da esperança**. São Paulo: Edições Loyola, 1999.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

NUNES, Ivônio Barros. **Noções de educação a distância [on-line]**. Disponível na Internet: <<http://www.ibase.org.br/~ined/ivonio1.html>>. Visitado em 10 Out.2016

NUNES, Milena de Jesus. **O professor e as novas tecnologias: pontuando dificuldades e apontando contribuições**, 2009. Disponível em: <<http://www.uneb.br/salvador/dedc/files/2011/05/Monografia-MILENA-DE-JESUSNUNES.pdf>>. Acessado em: 20/novembro/2016.

PACHECO, R. S. (Org.). **Burocracia e política no Brasil: desafios para o Estado democrático no século XXI**. Rio de Janeiro: FGV, 2010. p. 27-72.

PEREIRA, Carlos Alberto. **Ambiente, Empresa, Gestão e Eficácia**. In: CATELLI, Armando. *Controladoria: uma abordagem da gestão econômica*. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2015. p. 35-80.

PERRATON, Hilary. **Open and distance learning in developing countries**. London: Routledge, 2000.

PETERS, O. **A didática do ensino a distância**. Porto Alegre: Unisinos, 2001.

PFROMM NETTO, Samuel. **Telas que ensinam: mídia e aprendizagem: do cinema ao computador**. Campinas: Editora Alínea, 2001.

POLLITT, Christopher. **Managerialism and the public services: cuts or cultural change in the 1990s?** 2. ed. Oxford, Blackwell, 1993

PRETI, Oreste. **Educação a Distância: sobre discursos e práticas**. Brasília-DF: Editora Liber, 2.ed.2012.

RIBEIRO, L. O. M.; TIMM, M. I. ; ZARO, M. A. **Gestão de ead: estruturação de CEADs para educação profissional e tecnológica**. In: I Jornada da Produção Científica da Educação Profissional da Região Sul. Florianópolis, 2007.

RAMOS, Edla Maria Faust; ARRIADA, Monica Carapeços; FIORENTINI, Leda Maria Rangel, **Guia do Cursista**. 1ª ed. – Brasília: Ministério da Educação, Secretaria de Educação à Distância, 2013.

ROCHA, j. A. Oliveira, **Gestão Pública e Modernização Administrativa**, Oeiras: INA. 2001.

ROSENBERG, Marc J. **E-learning: estratégias para a transmissão do conhecimento na era digital**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2002.

RUMBLE, G. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Brasília: UnB: Unesco, 2003.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

SALGADO, Maria Umbelina Caiafa; AMARAL, Ana Lúcia. **Tecnologias da educação: ensinando e aprendendo com as TIC: guia do cursista**. Brasília, DF: Ministério da Educação/Secretaria de Educação a Distância, 2008.

SAVIANI, D. **O legado educacional do regime militar**, Educação e sociedade V, 28 n° 16: Set/dex 2008.

Sistema de Gestão Tecnológica [SIGETEC] (2016). **Relatório 2016**: dados preliminares. Acedido em 02 Nov de 2016. Disponível em <[https://www.fnde.gov.br/sigetec/sisseed\\_fra.php](https://www.fnde.gov.br/sigetec/sisseed_fra.php)>.

SILVA, Gislene Magali da; SOUZA; Madson Teles de. **O papel dos polos de apoio presencial da Rede ETec**. VII Connepi - Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação, 2012.

SILVA, Fátima. **A evolução dos Referenciais de Qualidade para a EAD**. In: SANCHEZ, Fábio (Org.). Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. 4ª. ed. São Paulo: Instituto Monitor, 2008. p. 145-155.

SILVA, E. LUCIA; MENEZES, E. M. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4 ed. Florianópolis: UFSC, 2005. Brasil no estado de Tocantins. In: VII CONNEPI – Congresso Norte Nordeste de Pesquisa e Inovação, Anais... Palmas, Tocantins, 2012. Disponível em: <<http://propi.ifto.edu.br/ocs/index.php/connepi/vii/paper/viewFile/4454/2767>>. Acesso em: 08/06/16.

Sistema de Informação do Proinfo Integrado [SIPI] (2016). **Relatório 2016**: dados preliminares. Acedido em 02 Nov de 2016. Disponível em <<http://sipi.mec.gov.br/>>.

SOUSA, R. M. **Gênero textual mediacional: um texto interativo e envolvente na perspectiva de um contexto específico**. Departamento de Linguística, Línguas Clássicas e Vernáculas - Universidade de Brasília, 2001. Dissertação de Mestrado.

TAVARES, Valquiria de Lima; GONÇALVES, André Luiz. **Gestão da EaD no Brasil: desafio ou oportunidade?** In: Simpósio internacional de educação a distância, São Carlos, 2012. Anais.São Carlos: SIED, 2012.

TEIXEIRA, Anísio. **Que é administração escolar?** Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos. Rio de Janeiro, v.36, n.84, 1961.

TOLENTINO, R. S. S., Gonçalves Filho, C., Tolentino, R. J. V., & Monteiro, P. R. R. (2013). **Avaliação da qualidade na Educação a Distância sob a perspectiva do aluno: proposição e teste de um modelo usando equações estruturais**. Revista de Gestão, 20(3), 347-366.



Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

VELASQUEZ, Fabrícia da Silva. **Materiais didáticos na educação a distância**. 2008. Disponível em: <http://www.seednet.mec.gov.br/artigos.php?codmateria=1502>. Acesso em: 10 mar. 2016. <http://www.educnet.info/2008/03/07/1-ead-vantagens/>

VIANNEY, João, et al. **Universidade virtual: um novo conceito na EAD**. In: MAIA, Carmem (org.)ead.br: experiências inovadoras em educação a distância no Brasil: reflexões atuais, em tempo real. São Paulo: Editora Anhembi Morumbi, 2003. p.47-62

YANG, Yi. **Roles of Administrators in Ensuring the Quality of Online Programs**. Knowledge Management & E-Learning: An International Journal. v. 2, n. 4, p. 363-369, 2010

YIN. R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2005.

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

## **APÊNDICE**

## QUESTIONÁRIO

1. O conteúdo curricular do curso foi contextualizado e enfatizou a interdisciplinidade com vista ao processo global de formação?

SIM ( ) NÃO ( )

2. O curso atendeu as necessidades profissionais e estava de acordo com sua realidade?

SIM ( ) NÃO ( )

3. Quanto ao processo de aprendizagem nos cursos, os materiais educacionais disponíveis estavam de acordo com as unidades do mesmo e mantiveram coesão entre as unidades trabalhadas contribuindo para aquisição de novos conhecimentos, habilidades e atitudes?

SIM ( ) NÃO ( )

4. O processo de avaliação estava de acordo com a concepção e organização didático - pedagógica do curso?

SIM ( ) NÃO ( )

5. Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros virtuais?

SIM ( ) NÃO ( )

6. Ocorreram dificuldades ou problemas de infraestrutura nos encontros presenciais?

SIM ( ) NÃO ( )

7. O ambiente virtual de aprendizagem utilizado (plataforma e-proinfo) foi adequado para a realização do curso, as ferramentas disponíveis na plataforma foram adequadas e proporcionaram efetiva interação?

SIM ( ) NÃO ( )

8. Ocorreram dificuldades de aprendizagem pela falta de interação ou colaboração entre todos os atores que compõem o curso?

SIM ( ) NÃO ( )

9. Está satisfeito com a atuação do gestor do processo de ensino - aprendizagem, o tutor do curso?

SIM ( ) NÃO ( )

Tatiane Galvão Monteiro – Avaliação dos cursos na modalidade a distância do núcleo de tecnologia educacional NTE – Marco Zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos.

10. Está satisfeito com a atuação da equipe gestora quanto a gestão acadêmica do curso?

SIM ( ) NÃO ( )

11. Recebeu suporte da gestão do NTE- Núcleo de Tecnologia Educacional na realização do curso?

SIM ( ) NÃO ( )

12. O conhecimento adquirido no curso teve sua aplicação no seu ambiente de trabalho através de projetos ou aplicado na sala de aula?

SIM ( ) NÃO ( )