

**A GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DA SALA DE AULA VIRTUAL À
GESTÃO DE CURSOS SUPERIORES EM EAD**

FABIANE CARNIEL

**A GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DA SALA DE AULA VIRTUAL À
GESTÃO DE CURSOS SUPERIORES EM EAD**

FABIANE CARNIEL

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação.

Orientador: Prof^a Dr^a Caroline Kraus Luvizotto

374.4
C223g

Carniel, Fabiane

A gestão da educação a distância: da sala de aula virtual à gestão de cursos superiores em EAD.\ Fabiane Carniel. - Universidade do Oeste Paulista, 2013. – Presidente Prudente, 2013.
146 f.: il.

Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade do Oeste Paulista – Unoeste: Presidente Prudente – SP, 2013.

Bibliografia.

Orientador: Sandra Fogaça Rosa Ribeiro

1. Ensino a Distância. 2. Tecnologia educacional. 3. Inovação tecnológica. 4. Ensino superior. Título.

FABIANE CARNIEL

**A GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DA SALA DE AULA VIRTUAL À
GESTÃO DE CURSOS SUPERIORES EM EAD**

Dissertação apresentada à Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação, Universidade do Oeste Paulista, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Educação.

Presidente Prudente, 27 de agosto de 2013.

BANCA EXAMINADORA

Prof^a. Dr^a. Caroline Kraus Luvizotto
Universidade do Oeste Paulista – Unoeste
Presidente Prudente - SP

Prof^a. Dr^a. Raquel Rosan Christino Gitahy
Universidade do Oeste Paulista - Unoeste
Presidente Prudente-SP

Prof^a. Dr^a. Silvana Aparecida Borsetti Gregorio Vidotti
Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho - Unesp
Marília - SP

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho à minha Família que, à sua maneira, me deu força e apoio para conseguir realizar este sonho. Meu querido Rogério, meu filho Lourenço, meus pais Neide e Wandir, aos meus irmãos, cunhadas e sobrinhas, com os quais compartilhei momentos de angústia e de alegria durante minhas idas e vindas.

AGRADECIMENTOS

A Deus por permitir a realização deste sonho!

À minha orientadora professora Caroline Kraus Luvizotto, por compartilhar seus conhecimentos comigo, pela intensa troca de ideias, por me conduzir na realização deste trabalho e pelo auxílio no caminhar em busca desta conquista.

Às professoras da banca examinadora, Raquel e Silvana, cujas contribuições foram de grande valia para aprimorar esta pesquisa.

Aos professores do Mestrado em Educação, por compartilharem seus conhecimentos e experiências, mas, além disso, por nos servirem de exemplo de grandes educadores.

Aos colaboradores da Unoeste que pareciam saber da necessidade que tínhamos de sua acolhida afetuosa, em especial à Ina que nos conhecia um a um e sempre nos atendia com seu sorriso cheio de luz.

Aos meus colegas de turma, em especial à Camila, Carolina e Josiane pela convivência harmoniosa, pela troca de experiência, pelos exemplos de vida.

Aos meus colegas de trabalho que me incentivaram e apoiaram durante a realização do curso e durante a elaboração da pesquisa.

*Agora sei quem sou.
Sou pouco, mas sei muito,
porque sei o poder imenso
que morava comigo,
mas adormecido como um peixe grande
no fundo escuro e silencioso do rio
e que hoje é como uma árvore
plantada bem alta no meio da minha vida.*

Thiago de Melo

RESUMO

A GESTÃO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DA SALA DE AULA VIRTUAL À GESTÃO DE CURSOS SUPERIORES EM EAD

Este estudo foi desenvolvido como requisito parcial para a obtenção do título de mestre em educação pela Universidade do Oeste Paulista. Destarte, teve como objetivo analisar as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância no Ensino Superior. Tal objetivo foi delineado a partir do problema de pesquisa que versava em saber quais as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância no Ensino Superior. O mesmo se mostra relevante pelo fato de que a Educação a Distância está figurando no cenário da Educação Superior nacional como um importante meio de acesso a tal nível de ensino, algo que pode ser facilmente constatado por meio da análise dos últimos censos do Ensino Superior. Além disso, sua relevância apoia-se ainda no fato que tal modalidade apresenta características que merecem atenção no que se refere ao processo de gestão, essas se referem, principalmente, à distância geográfica que separa seus agentes bem como pela inserção das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que funcionam como meio de viabilização da referida modalidade em suas gerações mais recente, uma vez que a trajetória vem de longa data, contudo, sua expansão considerável se deu, entre outros fatores, em um período marcado pelo paradigma da sociedade da informação. Como metodologia, optou-se por uma abordagem qualitativa na qual se utilizou da pesquisa exploratória, descritiva e analítica. Nesse sentido, o instrumento de coleta de dados foi a entrevista semiestruturada realizada com gestores de um sistema de EaD, dentre eles, tutores, coordenadores de curso e o diretor EaD. A análise dos dados foi realizada por meio da análise de conteúdo para qual foram desenvolvidas categorias temáticas que permitiram concluir que a gestão participativa é algo praticamente inerente à EaD considerando a quantidade de profissionais de diferentes áreas envolvidos em um sistema de Educação a Distância, além disso, foi possível, concluir ainda que o ponto de partida para tal gestão é considerar as especificidades de tal modalidade e a coesão entre o trabalho das equipes envolvidas, visto que dessa coesão resultará a qualidade do processo.

Palavras-chave: Educação a Distância, Tecnologias de Informação e Comunicação, organização e gestão educacional.

ABSTRACT

MANAGEMENT OF DISTANCE EDUCATION: THE VIRTUAL CLASSROOM MANAGEMENT COURSES IN HIGHER EAD

This study was developed as partial requisite for obtaining of the master's title in education from the University of West Paulista. Thus, aimed to analyze the dimensions of organization and of the management of the courses in Distance Education in Higher Education. This goal was designed from the research problem which dealt in knowing what the dimensions of organization and of the management of the courses in Distance Education in Higher Education. The same is relevant because it shows that Distance Education is figuring in the setting of national Higher Education as an important means of access to this level of education, something that can be easily verified through analysis the last census of Higher Education. Moreover, their importance also relies on the fact that this method has characteristics that require attention regarding the management process, these refer mainly to the geographical distance that separates their agents as well as the integration of Information and Communication Technologies (ICT) that function as middle of viabilization of the said method in its most recent generations, once the trajectory comes from long date, however, considerable expansion took place, among other factors, in a period marked by the paradigm of the information society. As methodology, it was decided by a qualitative approach in which was used of the research exploratory, descriptive and analytical. This sense, the instrument of data collection was semi-structured interviews conducted with managers of a system of distance education, including, tutors, course coordinators and pro-rector of the EaD. The analysis of data was performed by analyzing content for which they were developed thematic categories that showed that the participative management is something almost inherent EaD considering the amount of different professionals involved in a system of Distance Education, moreover, it was possible to conclude further that the starting point for such management is to consider the specifics of this modality and cohesion between the work of the teams involved, seeing that this cohesion will result the quality of the process.

Keywords: Distance Education, Information Technology and Communication, organization and educational management.

LISTA DE SIGLAS

AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem

CAPES – Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior

CD – *Compact Disc*

DVD - *Digital Versatile Disc*

ENADE – Exame Nacional de Desempenho de Estudantes

IBICT - Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia

IBOPE – Instituto Brasileiro de Opinião e Pesquisa Estatística

IES – Instituição de Ensino Superior

INEP - Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais

ISD – *Instructional Systems Design*

NEAD – Núcleo de Educação a Distância

MEC – Ministério da Educação

PDI – Desenvolvimento Institucional

PPC - Projeto Pedagógico de Curso

SCIELO - *Scientific Electronic Library Online*

SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TI – Tecnologia da Informação

UAB - Universidade Aberta do Brasil

WEB - *World Wide Web*

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - Estrutura da equipe gestora do sistema de EaD

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - Categorias de análise de conteúdo

TABELA 2 - Disposição dos polos por estados e cidades

TABELA 3 - Disposição das perguntas por categorias temáticas

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NESTE CENÁRIO	20
2.1 Características da Sociedade da Informação	21
2.2 O Conhecimento na Sociedade da Informação	28
2.3 A Educação a Distância no Cenário da Sociedade da Informação	36
3 SALA DE AULA VIRTUAL DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E SUAS CARACTERÍSTICAS	51
3.1 As Concepções da Aprendizagem na Educação a Distância	52
3.2 O uso das tecnologias da Informação e comunicação na Educação a Distância	60
3.3 O Professor Tutor na Educação A Distância	71
4 O PROCESSO DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA ..	79
4.1 A Gestão Educacional	80
4.2 Organização da EaD na Perspectiva dos Documentos Oficiais do MEC	84
4.3 Organização e Gestão da Educação a Distância	90
5 ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DE CURSOS NA EAD NA CONCEPÇÃO DE SEUS GESTORES	100
5.1 Procedimentos Metodológicos	101
5.2 A Instituição	104
5.3 Os Gestores	109
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	133
REFERÊNCIAS	138
APÊNDICES	145

1 INTRODUÇÃO

Embora pareça lugar comum se iniciar um estudo relatando que a sociedade passa por mudanças, não há como se desvencilhar delas ao mencionar aspectos acerca da educação e, especificamente, da Educação a Distância (EaD).

Nesse sentido, ressaltamos que as mudanças sociais a que nos referimos são ocasionadas pela severa inserção das tecnologias informacionais na sociedade. Essas têm ocasionado a propagação da informação e da comunicação de uma forma bastante dinâmica e tem ainda suscitado a conexão da sociedade por meio de uma grande rede. Por esse motivo, alguns estudiosos apontam a informação como matéria-prima dessa sociedade, assim é possível citar Castells (2006, p. 21) quando afirma que “a geração, processamento e transmissão de informação torna-se a principal fonte de produtividade e poder”.

Assim, sua matéria prima, a informação, e seu suporte, as tecnologias da informação e comunicação (TIC), permeiam o cotidiano das pessoas, no qual as relações sociais são diferenciadas e é possível ter acesso a informações que circulam no mundo todo, uma vez que essas circulam em rede.

No sentido de esclarecer o que é a sociedade em rede e sua dinâmica Castells e Cardoso (2005, p.20) explicam que

Em termos simples, é uma estrutura social baseada em redes operadas por tecnologias de comunicação e informação fundamentadas na microelectrónica e em redes digitais de computadores que geram, processam e distribuem informação a partir de conhecimento acumulado nos nós dessas redes.

Quando os autores mencionam os nós da rede explicam que se trata das diversas esferas sociais que a compõem e que essas se compõem tomando por base pontos comuns e assim vão se interligando.

O que se depreende a partir dessa organização social é que também as relações sociais com o conhecimento cientificamente elaborado sofrem alterações, visto que nessa sociedade a divulgação de tais conhecimentos, em função da utilização das TIC, se torna algo comum. Assim, o conhecimento se torna mais acessível e extrapola os limites das universidades e centros de pesquisa. O que percebemos então é que a relação entre conhecimento e informação é um tanto quanto íntima, mas que ainda existem diferenças consideráveis entre ambos os

termos. Sobre esse assunto Kenski (2008, p. 12) ao expor a importância do uso das tecnologias no processo educativo explica que

Interagir com as informações e com as pessoas para aprender é fundamental. Os dados encontrados livremente na Internet transformam-se em informações pela ótica, o interesse e a necessidade, com que o usuário o acessa e o considera. Para a transformação das informações em conhecimentos é preciso um trabalho processual de interação, reflexão, discussão, crítica e ponderações que são mais facilmente conduzidos, quando compartilhado com outras pessoas.

Desse modo, conforme já mencionamos, entendemos que a educação não estará alheia a essa série de mudanças, além do mais, uma das prerrogativas da educação é preparar os sujeitos para agir conscientemente em prol da sociedade em que estão inseridos, assim, se a sociedade contempla a utilização constante dessas tecnologias, o mesmo deve ocorrer com o processo educativo. Entendemos que esse será um processo lento, pois haverá a necessidade de desmistificar a cultura inserida por processos didáticos tradicionais, cujas tecnologias usuais eram apenas o quadro negro e o giz. Nesse cenário figurava como hegemônica a aula expositiva.

Assmann (2000, p. 10) ao tecer considerações sobre aspectos da aprendizagem na sociedade da informação explica que “as tecnologias da informação e da comunicação se transformaram em elemento constituinte (e até instituinte) das nossas formas de ver e organizar o mundo” e continua suas explicações dizendo que a novidade da utilização das tecnologias, na sociedade da informação, encontra-se na parceria existente entre técnica e cognição algo que impulsiona a aprendizagem reflexiva.

Ao se falar em novas perspectivas para a aprendizagem, nos reportamos então ao Ensino Superior. É importante ressaltar que uma mudança considerável em tal nível de ensino nas últimas décadas é a alteração de seu caráter elitista consagrado durante sua trajetória em nosso país. Sua constante expansão e abertura têm oportunizado o acesso e a formação de uma quantia apreciável de sujeitos. Sua ampliação pode ser constatada ao se consultar os últimos censos da educação superior em nosso país

O Censo 2011 registra um total de 6.739.689 matrículas de graduação, o que representa um incremento de 5,6% em relação a 2010. O total de ingressos, por sua vez, soma 2.346.695 vínculos, o equivalente a uma elevação de 7,5% em relação a 2010. Finalmente, o número de concluintes

alcança o total de 1.016.713, sendo 4,4% superior à edição anterior. (INEP, 2013, p. 48)

Considerando essa expansão há que se destacar a influência da Educação a Distância, uma modalidade de ensino que se caracteriza basicamente pela separação de tempo e espaço entre professores e alunos. No Brasil, embora essa seja uma modalidade de ensino já bastante antiga, teve como ponto de partida para a sua regulamentação a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira (LDB) 9.394/96 por meio, basicamente, do artigo 80, na sequência a legislação acerca da EaD foi sendo ampliada para atender às necessidades de suas demandas.

Além de sua regulamentação, outro fator de destaque em relação à Educação a Distância é que suas gerações mais recentes apresentam metodologias permeadas pela utilização das TIC e essas promovem maior aproximação e interação entre seus agentes diante das possibilidades de comunicação que apresentam. Além disso, podem proporcionar estratégias de aprendizagem dinâmicas, interativas, colaborativas que estejam relacionadas de forma mais adequada ao contexto social vigente.

Nesse sentido, considerando que a Educação a Distância não é uma forma de educação recente, encontra-se na literatura que trata sobre a EaD algumas classificações para os modelos que fazem uso das TIC, dentre elas educação online, educação via internet entre outras. Assim, vale citar Almeida (2003, p. 332) quando explica que “a educação on-line é uma modalidade de educação a distância realizada via internet, cuja comunicação ocorre de forma síncrona ou assíncrona”, ou seja, comunicação em tempo real ou não, dependendo da ferramenta que se utiliza para o processo comunicativo.

Alguns autores como Maia e Mattar (2007) e Moore e Kearsley (2011), apontam a trajetória da EaD por meio de gerações. Os primeiros citam três gerações, sendo os cursos por correspondência, novas mídias e universidade aberta e por fim EaD online. Moore e Kearsley (2011) citam cinco gerações, sendo elas estudo por correspondência, por meio do rádio e televisão, universidades abertas, teleconferências e a EaD via internet. Observando as gerações expressas por tais autores é possível compreender que são bastante semelhantes e que a geração mais recente da modalidade de ensino em questão é, de fato, a que se utiliza das tecnologias da informação e comunicação estando assim em convergência com o paradigma social vigente.

No sentido de esclarecer o início da EaD online no Brasil, Guimarães (2007, p. 142) explica que “a educação a distância, com a utilização de tecnologias como a Internet e a videoconferência, surgiu na segunda metade da década de 1990”. A autora explica que anteriormente a isso, a EaD se destinava à oferta de cursos profissionalizantes e cursos livres e ainda à complementação de estudos nos níveis fundamental e médio. As tecnologias mais utilizadas nesses casos eram a correspondência, o material impresso e o uso do rádio e da televisão para a transmissão de aulas.

Assim, considerando a trajetória da Educação a Distância, aproximando-se a um período mais recente, observamos que tal modalidade de ensino está figurando no cenário do Ensino Superior no Brasil como um meio de acesso importante ao referido nível de ensino. Sobre esse assunto, Alves (2011) relata que a metodologia da Educação a Distância, é relevante socialmente, visto que permite o acesso ao Ensino Superior daqueles que, por vezes, foram excluídos do processo educacional por estarem geograficamente afastados dos grandes centros.

Além disso, por meio dessa modalidade, a formação de professores tem sido uma realidade, bem como a possibilidade de educação continuada por meio da oferta de cursos de especialização e de extensão universitária. Vale dizer, que essa também é uma característica da Educação a Distância que se relaciona aos conceitos do paradigma da sociedade da informação em que a educação continuada é uma necessidade constante.

Essas circunstâncias levam a crer que a EaD está cumprindo um papel determinante na expansão e até mesmo na democratização do Ensino Superior brasileiro o que a coloca como alvo de reflexão e discussão, de forma que esses debates garantam a qualidade da mesma, considerando sua importância na formação de um contingente apreciável de indivíduos.

Além da distância entre seus atores e da inserção das TIC como meio de viabilização da EaD, outras especificidades devem ser ponderadas, inclusive no que diz respeito à sua organização, estrutura física das instituições, bem como metodologias específicas para se garantir o aprendizado dos alunos, o que implica em um modelo de gestão educacional não convencional e que atenda a essas peculiaridades.

Diante disso, observamos que muitas são as responsabilidades dos que estão envolvidos com a Educação a Distância e, em especial, dos gestores uma vez que

seu trabalho deve contemplar uma série de ações que vão desde a implementação de sistemas e de cursos de Educação a Distância, assim como, a manutenção deles. Nessa perspectiva vale relatar que o processo de gestão inclui uma série de atributos, dentre eles, a constante tomada de decisões que desenvolvam o projeto a que se refere.

Quando falamos do processo de gestão da educação, é importante esclarecer que os caminhos trilhados para a condução do projeto estarão diretamente ligados à formação humana, por isso, é preciso ter cautela e não se distanciar do propósito primeiro do processo educativo. O processo de formação dos sujeitos e, por assim dizer, a qualidade de tal processo, perpassa pela gestão educacional. Pautados nessa premissa, compreendemos a importância da gestão de cursos da Educação a Distância.

Ao consultarmos a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações e utilizarmos como estratégia de busca “gestão de cursos na Educação a Distância”, para teses obtivemos um total de dezessete registros. Ao fazemos o mesmo processo para as dissertações, obtivemos trinta e cinco registros o que resulta um total cinquenta e quatro registros entre ambas. Ao analisarmos esses trabalhos, tomando por base seus resumos, constatamos que, efetivamente, acerca dos aspectos que envolvem a gestão da Educação a Distância no que se refere à sua organização, esse número se reduz consideravelmente. Assim, observamos temas como currículo e gestão da educação a distância, gestão da qualidade na Educação a Distância, gestão informacional da Educação a Distância, implementação de cursos na Educação a Distância, a produção de material didático na Educação a Distância, o processo de reconhecimento de curso, o desenvolvimento de software para a gestão da Educação a Distância.

Diante disso, dois dos trabalhos verificados são bastante específicos sobre a gestão da Educação a Distância e os aspectos que compõem esse processo como um todo. Tais aspectos versam em relação à dimensão pedagógica, estrutural, burocrática e financeira. Nesse sentido, justificamos a relevância desta pesquisa considerando a importância da EaD no Ensino Superior em nosso país e considerando o número reduzido de pesquisa em relação ao tema.

Não exauriremos ou desvendaremos por completo todo o processo de gestão de cursos da Educação a Distância, visto que os Referenciais de Qualidade para

Educação Superior a Distância pontuam com clareza que não há um modelo único para a modalidade o que nos leva a pressupor que outros modelos coexistam.

Considerando essas acepções, o problema de pesquisa que resultou neste estudo foi constituído de forma a responder ao seguinte questionamento: quais as dimensões da organização e da gestão educacional em cursos superiores na modalidade a distância? Assim,

seu objetivo geral concentrou-se em analisar as dimensões da organização e da gestão educacional em cursos superiores na EaD. Vale dizer que a atividade de análise de um objeto consiste em outras habilidades prévias nas quais se percebe a necessidade da observação e descrição, julgamento e crítica de suas partes.

Diante da perspectiva supracitada, no sentido de desdobrar o objetivo geral, especificamente este estudo pretendeu contextualizar a sociedade da informação e a Educação a Distância neste cenário, compreender a sala de aula virtual da Educação a Distância e suas características, analisar o processo de organização e gestão de cursos da Educação a Distância.

Assim, na segunda seção, nos dedicamos em apontar as características da sociedade da informação e a Educação a Distância neste cenário. O fizemos pautando-se nas concepções dos estudiosos acerca do tema. Conforme já expusemos, um dos fatores de expansão da Educação a Distância está diretamente relacionado ao paradigma da sociedade da informação à medida que as gerações mais recentes da referida modalidade se desenvolveram por meio do uso das TIC. Assim, se fez importante para o início da pesquisa compreender as características da sociedade da informação, compreender a relação existente entre conhecimento e a referida sociedade para então contextualizar a educação a distância neste cenário.

Na seção seguinte, com intuito de compreender algumas das especificidades da Educação a Distância no que se refere ao processo metodológico, visto que não é possível se exercer a gestão de cursos sem considerar tal processo, nos reportamos à ideia da sala de aula virtual e suas características mencionado as concepções de aprendizagem que a permeiam, o uso das tecnologias da informação e comunicação, bem como a ação do tutor na EaD.

No que diz respeito à seção quatro, apontamos então, com base no referencial teórico acerca do tema, as concepções da organização e da gestão da Educação a Distância, uma vez que ao falar da gestão de cursos nessa modalidade, é preciso compreender todo seu processo de organização. Além disso, as

concepções apontadas nesta seção também nos serviram de embasamento para a análise da seção seguinte. Com isso, partimos dos pressupostos da gestão educacional, na sequência verificamos as recomendações dos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância Superior, haja vista que o mesmo norteia a organização da EaD e, conseqüentemente, dos cursos por ela ofertados. Por fim, nos detivemos em apresentar a organização e gestão da EaD conforme a literatura sobre o tema.

Na seção cinco, procedemos à análise das concepções dos gestores de um determinado modelo de Educação a Distância. Partimos da apresentação dos procedimentos metodológicos utilizados, do qual lançamos mão da entrevista semiestruturada e posteriormente procedemos a análise de conteúdo por meio de categorias temáticas. Dando prosseguimento ao estudo, fizemos uma breve descrição da instituição campo de pesquisa considerando os projetos pedagógicos de cursos bem como nossas visitas à instituição para a realização das entrevistas. Nesta perspectiva ainda fizemos uma descrição da estrutura da equipe de gestão do Núcleo de Educação a Distância da instituição, bem como da equipe gestora que nos serviu de população de pesquisa. Por fim, a seção foi finalizada com a análise das percepções desses gestores, sendo eles quatro tutores, dois coordenadores de curso e um diretor.

2 A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO E A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NESTE CENÁRIO

Várias são as discussões em torno do conceito de sociedade da informação e das concepções explícitas ou implícitas que ela apresenta. Correntes teóricas diferenciadas discutem acerca de sua própria denominação, bem como de sua validade e efeitos. Nesse debate encontram-se seus defensores e entusiastas, bem como seus algozes.

Considerando o objeto de estudo da pesquisa que aqui apresentamos, nos pautamos, nas ideias de diferentes autores que fazem menção a um novo paradigma social ocasionado pela inserção de tecnologias da informação e comunicação. Esses por sua vez se utilizam de diferentes classificações para tal sociedade, contudo, adotaremos o termo sociedade da informação por ser este mais comumente utilizado na literatura.

Nesse sentido, é importante salientar que compartilhamos das percepções que analisam esse paradigma do ponto vista social e não apenas econômico como forma de dominação por parte das nações mais desenvolvidas.

Com base nos autores estudados, como Castells, Takahashi, Lévy, entre outros partimos da compreensão que essa sociedade caminha cada vez mais para seu estabelecimento propriamente dito visto à popularidade das tecnologias de informação e comunicação em uma série de situações em nosso cotidiano. O que se vê é a confirmação dos apontamentos feitos no início deste século por vários estudiosos, especialmente sociólogos, que já vislumbravam as características e os efeitos de tal sociedade. Não a entendemos como um modismo, mas sim como um fenômeno social com várias implicações sejam elas positivas ou negativas.

Ressaltamos ainda que o termo sociedade da informação será utilizado principalmente para se referir a uma demarcação temporal, ou seja, um período histórico a que nos reportamos, assim como também a um paradigma inegavelmente instaurado e aceito pela maioria dos cidadãos.

Nossa escolha em compreender melhor esse paradigma se deveu pelo fato que concomitante a essas mudanças ocorreu um processo de expansão nunca visto antes durante toda a trajetória da Educação a Distância tendo em vista a impulsão

que as tecnologias da informação e comunicação deram a essa modalidade de ensino.

Por ser o objeto deste estudo a gestão de cursos na EaD, compreender esse paradigma se faz imprescindível para que seja possível fundamentar com mais veemência seu processo de gestão, uma vez que o mesmo não pode estar alheio à sociedade.

Diante disso, nesta seção, teremos a preocupação de apresentar as características da sociedade da informação a partir do ponto de vista da sociologia, considerando não as concepções tecnicistas, mas sim implicações sociais do paradigma em questão. Outro ponto de reflexão será a relação entre informação e conhecimento visto que ambos, nesse paradigma, atingem níveis de divulgação maiores que em outras épocas.

Para completar a progressão do sentido de nossas ideias, apresentaremos então a relação existente entre essa sociedade e a educação e, em especial, a Educação a Distância, descrevendo-a e analisando a partir da utilização das tecnologias da informação e comunicação.

2.1 Características da Sociedade da Informação

De acordo com Werthien (2000) a expressão sociedade da informação tem sido utilizada como substituta do conceito complexo de “sociedade pós-industrial” e como forma de conceituar um “novo paradigma técnico-econômico” pautado na disseminação da informação proporcionada pelas novas tecnologias de comunicação em rede e colaborativa. Nesse sentido Werthien (2000) explicita que as transformações em direção a essa sociedade, ainda que em estágio mais avançado nas economias mais desenvolvidas, também se configuram como dominante em países menos industrializados caracterizando mais intensamente o paradigma da tecnologia da informação.

Envoltos nesse novo modelo socioeconômico muitas vezes não nos damos conta da realidade dessa sociedade. Por meio de uma série de equipamentos tecnológicos como telefones celulares, computadores portáteis entre outros, a informação se propaga em uma velocidade incrível e não imaginável há trinta ou quarenta anos. Fatos ocorridos em diferentes locais separados por uma distância considerável são divulgados e socializados em fração de segundos, bem como

imagens e manifestações acerca desse mesmo fato. Pagar contas, comprar, estudar e ensinar, associar-se a grupos sociais, culturais ou políticos, votar ou manifestar-se sobre os mais diversos assuntos, entre outras ações podem ser feitas sem haver deslocamento de nossas casas. Essa rotina nos remete à realidade de que estamos cercados por todos os lados de situações mediadas pelas tecnologias da informação e comunicação que caracterizam a sociedade da informação.

Esse novo paradigma tem, segundo Castells (2006, p. 108-109) algumas características fundamentais: “a informação é sua matéria-prima, os efeitos das novas tecnologias têm alta penetrabilidade, predomínio da lógica de redes, flexibilidade, crescente convergência de tecnologias”. Quando o autor se refere à matéria-prima dessa sociedade, faz uma relação fundamental entre informação e tecnologia. Aponta que se trata das tecnologias atuando sobre a informação e não apenas a informação atuando sobre as tecnologias como ocorreu em revoluções tecnológicas anteriores como no caso da Revolução Industrial. Castells (2006) destaca que não podemos negar a forte influência da informação no paradigma dessa sociedade, contudo, outras sociedades em outros momentos de troca de paradigmas também se fizeram valer dessa relação entre tecnologia e informação, mas de forma diferente. Primeiramente utiliza-se da informação e do conhecimento, muitas vezes do senso comum, para criar novas tecnologias. Nesta sociedade ocorre um processo inverso. Segundo Castells (2006, p. 68) “a primeira Revolução Industrial, apesar de não se basear na ciência, apoiava-se em um amplo uso de informações, aplicando e desenvolvendo os conhecimentos preexistentes”

Outra característica apontada por Castells (2006) refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias. Tal penetrabilidade se deve ao fato que a comunicação é uma característica inerente ao ser humano e que essa estaria moldada pelos meios tecnológicos.

A respeito da terceira característica, Castells (2006) destaca a organização da rede, ou seja, uma lógica que parece propícia à comunicação coletiva. Essa lógica organiza a comunicação de forma que a mantenha flexível. Flexibilidade, inclusive, é outra característica descrita por esse autor. Sobre isso, ele coloca que os processos são passíveis de reversão sem a destruição do que já está feito, o que pressupõe a constante capacidade de reorganização do sistema em rede.

Como quinta característica aponta a convergência de tecnologias específicas para um sistema altamente integrado. Neste caso, refere-se à integração das

tecnologias nas várias áreas do saber e que essas figuram-se como constantes para a produção de conhecimento. Ao se analisar as características expressas por Castells (2006), apontamos a internet, rede de comunicação interligada por computadores, e outras tecnologias da informação em escala mundial, como itens primordiais no estabelecimento desse paradigma de sociedade da informação, visto que essa rede é a grande responsável pela interligação e disseminação do processo comunicativo entre as nações e não se trata de ato falho ou hipérbole fazer essa afirmação visto que até as nações menos desenvolvidas, ainda que em menor proporção, têm acesso à rede. Essa constatação pode ser feita por meio das palavras de Takahashi (2000) quando relata que a Internet é um fenômeno singular, se comparado com outros serviços, visto sua velocidade de disseminação, considerando essa situação até mesmo nos países menos desenvolvidos. Esses, ainda que com suas dificuldades, também veem a propagação da rede acontecer interligando-se aos demais países do mundo. Nesse sentido, o autor cita a internet como um meio estratégico de desenvolvimento desses países.

É possível ainda relacionar as ideias de Takahashi (2000) com as ideias de Lévy (1999) em que pontua que a internet não resolverá todos os problemas das nações como se fosse mágica, contudo, afirma que esse movimento seja explorado positivamente. Sobre isso, o autor ressalta que é preciso reconhecer dois fatos primordiais. O primeiro diz respeito, ao crescimento intenso desse movimento nos quais as pessoas, principalmente os mais jovens, descobriram novas formas de comunicação que antes não eram possíveis por meio das mídias tradicionais. Essa comunicação se caracteriza por ser em rede, isto é, coletiva. Em segundo lugar, pontua que diante da abertura desse novo espaço de comunicação, será possível aproveitar as potencialidades desse movimento no plano econômico, social, cultural e humano.

Isso nos leva a pensar realmente em um novo paradigma social em que instituições diversas serão atingidas por suas intencionalidades e que essas serão positivas, negativas e repletas de desafios como em qualquer paradigma. Fazemos essa afirmação com base no percurso histórico da humanidade em que as diferentes tecnologias utilizadas em cada sociedade foram cruciais para demarcá-las.

Lévy (1999) ao tecer considerações acerca dessa sociedade em que as tecnologias informáticas funcionam como mola propulsora apresenta com frequência

os conceitos de cibercultura, ciberespaço e inteligência coletiva, conceitos esses que também podem ser considerados como características da sociedade da informação.

Sobre a cibercultura pontua que se trata da cultura desenvolvida no ciberespaço e sobre o ciberespaço explica que se trata do “espaço de comunicação aberto pela interconexão mundial dos computadores e das memórias dos computadores” (LÉVY, 1999, p. 92). Essa definição nos leva a crer que se trata então de uma cultura desenvolvida a partir de um novo espaço em que a comunicação em rede, proporcionada pela internet, é sua maior matéria-prima.

Pautando-se nesses conceitos, Lévy (1999) apresenta ainda o conceito de inteligência coletiva em que explicita que essa se refere aos conjuntos de funções cognitivas como memória, percepção e aprendizado compartilhado mutuamente entre sujeitos, instituições, enfim, comunidades diversas, porém, o ponto a se destacar acerca desse conceito é que o autor explica que esse conjunto de cognições pode ser ampliado à medida que se utiliza de aparatos tecnológicos e externos ao seres humanos. Neste caso, menciona as tecnologias da informação e comunicação e principalmente a internet, que permite a comunicação em rede.

Assim, instituições variadas, bem como os próprios sujeitos fazem com que aconteça uma relação mútua de comunidades diferentes e essa se dá, basicamente, no que diz respeito à informação que, por sua vez, conforme vai sendo selecionada e aprimorada pode se transformar em conhecimento.

Atrelamos então os conceitos apresentados por Lévy (1999), Castells (2006) às concepções de Takahashi (2000) quando afirma que a sociedade da informação não é um modismo, visto que essa representa mudanças consideráveis na organização social e econômica. O autor ainda relata que essa sociedade se fundamenta na perspectiva de um “fenômeno global” devido seu caráter informacional que, de alguma forma, altera a estrutura das organizações e ainda por conta de sua “dimensão político-econômica” considerando que essas mudanças, por seu caráter coletivo, poderão atingir núcleos regionais ou sociais considerados mais distantes.

Essa concepção pode ser complementada ainda pelas palavras de Lévy (1998) quando salienta que as redes informáticas das organizações são repletas de informação e que o gerenciamento das informações é algo fundamental, dessa forma, conforme o processo tecnológico avança, algumas funções são eliminadas ao passo que outras são criadas e assim os “engenheiros do conhecimento e

promotores da evolução sociotécnica das organizações serão tão necessários quanto especialistas em máquinas.” (LÉVY, 1998, p. 133).

Diante disso, baseando-se na discussão até aqui fundamentada é possível afirmar que homem e máquina iniciam uma coexistência menos técnica, pautada em uma ligação menos mecânica. Há que se dizer que informação é produzida pelo homem, é resultado de suas experiências, de sua relação com o mundo e com as coisas do mundo, é o relato e a exteriorização de suas ideias, de seus anseios e necessidades. A partir do momento que a máquina é utilizada também para divulgar essa existência humana, ela pode auxiliar no processo de aceitação das diferenças, pois será mais simples e mais sociável compreender porque essas diferenças existem.

Ainda se pautando neste princípio, afirmamos que esse processo gera conhecimento e pode gerá-lo a partir dos preceitos e diretrizes da ciência o que o transformará em conhecimento científico. Esse procedimento de formação dos sujeitos pautados no conhecimento científico é de grande valia para o desenvolvimento das nações e para a diminuição das desigualdades. Isso nos leva a imaginar que essa sociedade pode viabilizar o acesso ao conhecimento de forma mais democrática e menos excludente, contudo, mesmo diante de boas perspectivas, é necessário fazer uma ressalva, é preciso ter cautela e não se deixar levar pela sedução e alienação que uso exagerado e sem reflexão acerca das tecnologias pode causar.

Para constituir a ressalva supracitada retomaremos o próprio conceito de máquina e técnica que envolve essa sociedade. Primeiramente é preciso destacar que para estar inserido nessa sociedade, entre outros fatores, é preciso ter acesso à internet. No Brasil, por exemplo, essa rede ainda é mantida por meio de organizações particulares nas quais o cidadão precisa financiar seu próprio acesso salvo algumas exceções. Esse já pode ser um primeiro fator de reflexão que nos coloca à prova o conceito de abertura da internet.

Diante disso, talvez tenhamos traçado um primeiro grande desafios dessa sociedade. O conceito de abertura da rede é uma das primeiras questões que deve ser pensado em âmbito nacional e elencado nas discussões das políticas públicas.

Além disso, essa sociedade se fundamenta no desenvolvimento e utilização das tecnologias da informação e comunicação e o custo dessas ainda não é tão

baixo, embora algumas delas tenham se popularizado consideravelmente como, por exemplo, os celulares e os computadores portáteis.

Para que tal sociedade não se torne excludente é preciso pensar nas tecnologias como meio de democratização, que essas tecnologias sejam capazes de realmente atingir aqueles que estão mais distantes dos grandes centros de forma que a informação, principal matéria-prima dessa sociedade, também os atinja e que esses tenham iguais condições de transformá-la em conhecimento. Nesse sentido é possível apresentar as palavras de Takahashi (2000) em que diz que as tecnologias da informação devem ser utilizadas para a democratização dos processos sociais considerando que a inclusão social pressupõe formação para a cidadania, essas tecnologias podem ser envolvidas no processo de forma que fomente a transparência de políticas e ações de governo, que mobilize os cidadãos para uma participação mais ativa na sociedade e que esse movimento proporcione uma maior integração entre sociedade e escola.

Diante das concepções apresentadas, infere-se que a questão da possibilidade de maior índice de exclusão dos sujeitos nessa sociedade classificada como sendo da informação é fator de discussão e reflexão nas obras dos autores que se propõe a falar sobre o tema. Entendemos que realmente é preciso muita prudência no sentido de proporcionar o acesso às informações a essa grande rede comunicativa que se estabelece como principal características da referida sociedade. Sobre isso, Lévy (1999) apresenta uma reflexão que merece destaque e pode ser considerada como fundamental no sentido de equiparar de forma mais justa as desigualdades sociais. Segundo o autor mencionado, não são os menos favorecidos que se opõem à internet, mas sim aqueles que gozam de privilégios culturais cujo monopólio da informação e do saber encontra-se ameaçado.

Essa proposição nos remete a um tempo mais remoto no qual o acesso à educação era privilégio de poucos, a leitura e os livros pertenciam a uma parcela bem reduzida e igualmente seleta da população. O próprio conhecimento científico era restrito e as descobertas aconteciam de forma bem mais lenta e de igual forma se dava o processo de evolução dessas sociedades. Nessa perspectiva citamos o

próprio advento da prensa de Gutemberg¹ que revolucionou a forma de se disponibilizar a informação causando grande impacto no meio social.

Ainda no sentido de caracterizar a sociedade da informação ressaltamos que essa apresenta muitos desafios e Lévy (1999) também aponta os tropeços que podem ocorrer no universo do ciberespaço. O autor enumera uma série de problemas que são decorrentes da progressão dessa cultura em rede, citando o isolamento e sobrecarga cognitiva, dependência considerando os perigos do vício da navegação em jogos virtuais e outros conteúdos, a questão da dominação que pode ser exercida por grandes potências em relação à rede no que se refere ao poder decisório dessas em relação aos demais países, a questão da exploração no que se refere ao trabalho vigiado e a bobagem coletiva, nesse último caso o autor se refere a conteúdos disponibilizados em rede cuja utilidade é praticamente irrelevante e pouco agregará para os sujeitos ou instituições.

Continuando na perspectiva dos pontos negativos ocasionados pela sociedade em rede, novos problemas podem ser incorporados à relação proposta por Lévy (1999). Novas formas de estelionato, golpes e violências foram instauradas por meio da rede, novas formas de relacionamentos e conflitos entre grupos com ideologias diferenciadas, bem como novos problemas psicológicos ocasionados pela própria ansiedade de não saber lidar com o excesso de informação a que se tem acesso.

Ao dar continuidade a essa discussão e expor suas considerações acerca da inteligência coletiva no ciberespaço Lévy (1999) apresenta uma metáfora interessante na qual vale refletir e que compartilhamos. O autor explica que a inteligência coletiva se assemelha a um fármaco que ao mesmo tempo é remédio e veneno.

Novo *pharmakon*, a inteligência coletiva que favorece a cibercultura é ao mesmo tempo um veneno para aqueles que dela não participam (e ninguém pode participar completamente dela, de tão vasta e multiforme que é) e um remédio para aqueles que mergulham em seus turbilhões e conseguem controlar a própria deriva no meio de suas correntes. (LÉVY, 1999, p.133)

Relacionando essas ideias ao campo educacional, afirmamos que um novo papel para a educação e para professores pode estar emergindo nessa sociedade. O professor teria o papel de guia de seus alunos nesse infinito universo do

¹ O alemão Johann Gutemberg teve seu nome marcado na história por ser o inventor da prensa tipográfica. Tal evento teve grande relevância na época visto que revolucionou a forma de comunicação. Vale ressaltar que o invento de Gutemberg barateou o livro, tornando a cultura acessível a um maior número de pessoas.

ciberespaço, de forma a contribuir para que eles possam usufruir o que a rede tem de melhor. Assim, percebemos que professores, alunos e demais envolvidos na Educação agindo no sentido de selecionar as formas e usos dessa inteligência coletiva, estariam também participando de um processo de inclusão à sociedade da informação.

Diante disso, ressalta-se que a instituição escolar, talvez até mais do que em outras épocas, terá um papel fundamental nessa sociedade. Essa afirmação se constitui sob a égide de que a matéria prima dessa sociedade é a informação, essa pode ser transformada em conhecimento e conhecimento é a matéria prima da escola.

É fato que o conhecimento não está somente dentro das dependências da instituição escolar, contudo, ao longo do seu processo de construção essa instituição sempre foi a principal responsável por ele, porém, mais uma vez cabe aqui uma ressalva. Nessa sociedade, de forma intensa, o conhecimento está bem além da escola, visto a capacidade de circulação que esse terá na rede, diante disso, novos processos serão criados e a escola bem como o processo de ensino e aprendizagem que ocorre dentro dela sofrerão alterações significativas, sejam elas de forma organizada, sistematizada por seus atores e partícipes, seja por um processo de imposição do novo paradigma emergente. Assim, compreender a relação entre o conhecimento e a informação nessa sociedade é algo de grande valia para a pesquisa em questão.

2.2 O Conhecimento na Sociedade da Informação

O conhecimento é o resultado da procura do homem, através dos séculos, de desvendar as coisas do mundo, de compreender o meio em que vive para fins diversos. Diante disso, afirmamos que o conhecimento é um processo histórico e infindável visto que acompanha o homem durante sua existência.

Definir o conhecimento é uma tarefa um tanto quanto difícil por se tratar de uma questão filosófica, até mesmo de cunho abstrato uma vez que suas interpretações podem se diferenciar, contudo, exporemos algumas definições visto que com o advento da sociedade da informação os termos conhecimento e informação têm se generalizado de forma a transformarem-se em sinônimos. Além

disso, conhecimento e informação, tem figurado nesse paradigma como recursos econômicos e fator de desenvolvimento social.

Para Ferreira (2000, p. 176) conhecimento “é o ato ou efeito de conhecer, informação ou noção adquirida pelo estudo ou pela experiência.” Ainda nesse sentido nos remetemos então ao mesmo autor (2000, p. 176) para esclarecer o conceito do termo “conhecer”. Conhecer é “ter noção ou conhecimento de, ser muito versado em, saber bem, ter relações e convivência com, travar conhecimento com, reconhecer, apreciar, avaliar [...] ter grande saber ou competência”.

Por sua vez, Castells (2006, p. 64) define que [...] “o conhecimento é um conjunto de declarações organizadas sobre fatos ou ideias, apresentando um julgamento ponderado ou resultado experimental que é transmitido a outros por intermédio de algum meio de comunicação de alguma forma sistemática”.

Kenski (2008) explica que as informações as quais os sujeitos têm contato por meio da internet, se constituirão em conhecimento a partir do objetivo e necessidade de cada um, mas ressalta que os mecanismos utilizados na compreensão e interpretações dessas informações farão toda a diferença. Assim, defende que a interação é uma forma fundamental para a transformação de informação em conhecimento “as trocas entre colegas, os múltiplos posicionamentos diante das informações disponíveis, os debates e análises críticas auxiliam à compreensão e elaboração cognitiva do indivíduo e do grupo” (KENSKI, 2008, p. 12).

Diante dessa perspectiva, se faz importante expressar concepções acerca do termo informação e seu valor semântico. Assim, retomamos Ferreira (2000) em que aponta a informação como “ato ou efeito de informa-se, informe, dados acerca de alguém ou algo, instrução direção, conhecimento extraído de algo, resumo de dados”. Ainda no intento de esclarecer o termo em questão, vale ressaltar Pinheiro (2004) quando explica que a informação é o objeto de estudo da Ciência da Informação e por tal motivo relaciona-se aos conceitos e conhecimentos da área o que dificulta que essa seja definida e medida. Tal proposição nos leva a inferir que se trata de um termo amplo em relação à sua significação, essa amplitude pode ser constatada à medida que a informação acabou se tornando objeto de estudo da ciência.

Analisando as concepções acerca de conhecimento e informação, compreendemos que o conhecimento está relacionado ao processo amplo das interações do indivíduo com o mundo que o cerca, um processo contínuo de

questionamentos, análise e reflexões, ainda que esse conhecimento se dê pela experiência dos sujeitos.

Na concepção de Moran (2012) o processo de construção do conhecimento não pode ser fragmentado e sim interdependente, interligado, intersensorial. Para ele, conhecer significa identificar todas as dimensões da realidade, ou seja, a totalidade dos conceitos, o reconhecimento das coisas do mundo de forma integral e explica que “conhecemos mais e melhor conectando, juntando, relacionando, acessando o nosso objeto de todos os pontos de vista, por todos os caminhos, integrando-os da forma mais rica possível.” (MORAN, 2012, p. 18)

Nesse sentido, traçamos um ponto de partida para afirmar que, embora possuam uma relação intrínseca, conhecimento e informação são elementos diferentes. Afirmamos ainda que a informação pode gerar conhecimento desde que o sujeito tenha a capacidade de moldá-la por meio de um processo cognitivo de observação, análise, reflexão, julgamento e crítica. Sobre isso, Pinheiro (2004) afirma que há uma relação profunda entre conhecimento e informação, porém, tais termos não são sinônimos e completa sua ideia explicando que essa é uma questão recorrente na literatura. A autora faz esses apontamentos no sentido esclarecer tanto as relações, bem como as distinções entre dado, informação e conhecimento.

Na sociedade da informação, esse processo crítico e de julgamento se faz mais latente, visto que a quantidade de informação sobre determinado assunto é vasta, portanto, nessa sociedade, adquirir informação é um processo relativamente simples, contudo, transformá-la em conhecimento é processo que demanda outras implicações.

Para fortalecer nossas afirmações, utilizaremos de um exemplo pautado no ensino tradicional em que o aluno é o receptor das informações transmitidas pelo professor que figura como autoridade em relação ao saber, contudo, esses sujeitos não interagem num processo de discussão e validade das informações transmitida, o que torna o processo monótono e estático levando somente ao acúmulo de informações e não, exatamente, a construção de conhecimentos.

Assim, defendemos que o processo de aquisição de conhecimento requer o desenvolvimento de muitas outras habilidades do que o processo de aquisição de informações. Reportamos-nos então ao ponto de vista já descrito no decorrer do texto que trata de questões sociais e não técnicas. Para se adquirir informação

utilizamos de técnicas e aparatos tecnológicos, para adquirir conhecimento, necessitamos muito mais do que isso.

Acerca desta temática, Moran (2012) alerta que na sociedade da informação a demanda por respostas rápidas e instantâneas cresce cada vez mais e, igualmente a isso, se tem constantemente a necessidade de respostas sintéticas e breves nas quais o envolvimento e análise são descartados. Trata-se de uma característica dessa sociedade, porém, essa rapidez nos “leva a conclusões previsíveis, a não aprofundar a significação dos resultados obtidos, a acumular mais quantidade do que qualidade de informação, que não chega a transforma-se em conhecimento efetivo” (MORAN, 2012, p. 21).

Transpondo essa ideia ao contexto escolar, vale dizer que somente a informação não gera o conhecimento, principalmente o conhecimento científico que pode ser apontado como uma das incumbências da educação formal, que por sua vez é de responsabilidade da escola. Acerca dessa temática, nos apoiamos nas ideias de Vademarin (1998) na qual justifica que a escola deve ser responsável em transmitir conhecimento científico haja vista que tal conhecimento é construído por meio da descrição objetiva dos fenômenos do mundo e que se vale de métodos que os comprove, o que na concepção da autora, afasta dimensões subjetivas e de cunho pessoal.

A partir dessas proposições, compreende-se que o papel do professor é fundamental diante da miscelânea de informações a que se tem acesso por meio da internet. Esses devem participar ativamente da aprendizagem colaborativa selecionando e criando diretrizes para que o acesso à informação seja lapidado de maneira que se chegue à produção de novos conhecimentos e que tenham base científica. Vale retomar o conceito de Lévy (1999) sobre a inteligência coletiva e sua possibilidade de ser, ao mesmo tempo, veneno e remédio. É preciso que o professor esteja apto a mediar a administração desse *pharmakon* para que seus alunos não sofram efeitos colaterais.

Takahashi (2000) aponta que com a ampliação da internet, consideráveis acervos de informações, sobre temas diversos, estão disponíveis ao alcance de todos aqueles que tenham acesso à rede. O autor denomina tais acervos de conteúdo.

Sobre isso, afirma também que a quantidade de informações disponíveis em rede pode representar uma forma de influenciar e posicionar uma determinada

sociedade no contexto da sociedade da informação e que nessa perspectiva deve-se manter ainda a identidade nacional. Destarte, afirma que “questão estratégica nas políticas e programas de inserção na sociedade da informação é – além de cuidar do uso adequado das tecnologias – aumentar a quantidade e a qualidade de conteúdos nacionais que circulam nas redes eletrônicas e nas novas mídias (TAKAHASHI, 2000, p. 08)”.

Conjugando dessa ideia, Lévy (1999) relata que o conhecimento a partir do século XX e principalmente nessa sociedade, se tornou “intotalizável, indominável”. Ele explica que quando Diderot e d’Alembert² publicaram sua Encyclopédie somente um pequeno grupo de pessoas dominava a tangência desses conhecimentos e o julgamento acerca deles, dessa forma o conhecimento seria totalizável, adicionável.

Nesse sentido, a organização e a sistematização do conteúdo disponibilizado na rede são fundamentais. Além disso, também é importante que os sujeitos saibam como acessar esses conteúdos, bem como selecioná-los e avaliá-los de forma que sejam úteis para seu desenvolvimento individual e até mesmo social.

Sobre o acesso à internet no Brasil, de acordo com IBOPE (2012) o total de pessoas com acesso chegou à marca de 94,2 milhões no segundo trimestre de 2012 considerando uma faixa etária de 16 anos ou mais que acessam a rede de seus domicílios, trabalho, escola, *lan houses* e outros locais e ainda as crianças e adolescentes de 2 a 15 anos que acessam a rede em seus domicílios.

Segundo o instituto, caso não sejam computados os números referentes ao acesso das crianças entre 2 a 15 anos, “o número total com acesso no Brasil seria de 85,3 milhões no terceiro trimestre de 2012, representando crescimento de 2,4% sobre os 83,4 milhões do trimestre anterior e de 8,8% sobre os 78,5 milhões do terceiro trimestre de 2011” (IBOPE, 2012)

Ainda, de acordo com dados levantados pelo IBOPE (2012), entre as categorias com maior incidência de acesso destacam-se a de companhias aéreas, com aumento mensal de 11,4%; as de pagamento de seguro de compras online, com evolução de 5,4%; e as de informações e produtos para animais domésticos, com crescimento de 14,1%.

² No século XVIII, Diderot e D’Alembert organizaram a primeira obra que colocava ao alcance dos leitores o conjunto dos conhecimentos filosóficos e científicos disponíveis na época. Era o início de uma revolução intelectual.

Embora os números supracitados pareçam vultosos, segundo Neri (2012, p. 05), ao traçar o mapa da inclusão digital no Brasil esse número representa que “o Brasil está exatamente em cima da média mundial de acesso à Internet” e aponta no mesmo estudo que existem cidades em que o acesso é quase nulo como em Aroeiras no sertão do Piauí.

É possível ainda relacionar as ideias de Niskier (2009) a essa temática no sentido de que muitas ações ainda são e serão necessárias para que o Brasil faça parte, de fato, da sociedade da informação. Esse autor explica que embora os números de acesso à Internet tenham crescido, “precisamos considerar que somos uma população de 180 milhões de brasileiros” (NISKIER, 2009, p. 29). O autor ressalta que a maioria dos jovens com acesso à rede é proveniente de escolas particulares o que se faz constatar que em termos de inclusão digital muito ainda precisa ser feito. Outro dado que na concepção do autor precisa ser considerado é a quantidade de cidades que ainda não dispõe de energia elétrica no Brasil, o que nos remete a um considerável atraso.

Contudo, mesmo diante dessa realidade, não se pode negar a constante mobilização das pessoas ao conhecimento da rede bem como o acesso a ela, além disso, essa desponta como forma constante para a simples procura de dados, mera informação, bem como para pesquisas mais elaboradas.

Essa situação, por sua vez, gera outro ciclo no qual muitas pessoas e instituições veem-se motivadas a disponibilizar conteúdos diversos na internet e conteúdos de confiabilidade e qualidade, o que gera a procura pelos mesmos e a integração a eles, principalmente no que se refere à pesquisa de cunho científico. Desse modo, constatamos que os bancos de dados de universidades, de centros de pesquisa e de grandes bibliotecas estão disponíveis para a consulta por pessoas de todas as partes do mundo.

Isso nos faz resgatar a ideia de que conhecimento e informação não são as mesmas coisas, mas que, com certeza, o conhecimento receberá um tratamento bastante diferenciado a partir desse modelo em que a informação se constitui como base da sociedade. Dessa forma, pautamos nossa afirmação em Lévy (1999, p.158)

Devemos construir novos modelos de espaço dos conhecimentos. No lugar de uma representação em escalas lineares e paralelas, em pirâmides estruturadas em “níveis”, organizadas pela noção de pré-requisitos e convergindo para saberes “superiores”, a partir de agora devemos preferir a imagem de espaços de conhecimentos emergentes, abertos, contínuos, em

fluxo, não lineares, se organizando de acordo com os objetivos ou o contexto, nas quais cada um ocupa uma posição singular e evolutiva.

O que se vê é uma forte convergência para a divulgação científica por meio de periódicos eletrônicos, bem como outras variadas formas de disponibilização de dados. O próprio conceito de biblioteca tem sofrido alterações e inovações. De acordo com Takahashi (2000, p.166)

Biblioteca digital: biblioteca cujos conteúdos estão em forma eletrônica e digital e são acessados localmente ou por meio de redes de comunicação.

Biblioteca virtual: serviço que reúne informações antes dispersas, que são capturadas, organizadas, sistematizadas, integradas e disponibilizadas em rede. Consiste de dados e metadados relativos a documentos, pessoas, instituições, serviços e objetos, existentes nas mais diversas formas. As informações podem ser apresentadas mesclando texto e multimídia (imagem, som e vídeo).

O que se percebe é que muitos preconceitos em relação à divulgação do saber têm sido destituído à medida que novos meios de divulgação são criados e que tais meios apresentam uma publicidade apreciável visto que são de acesso livre na maioria das vezes. É bem verdade que a digitalização dos acervos das bibliotecas ainda esbarra na questão dos direitos autorais e essa discussão ainda está longe de terminar, mas mesmo assim, o acesso está cada vez mais facilitado. É comum, inclusive, nas próprias bibliotecas (falamos aqui da instituição física) apresentar muitas formas de acesso a banco de dados especializado para a divulgação de trabalhos científicos diversos.

Esse processo traz uma dinâmica diferente à instituição escolar, pois torna as formas de pesquisa muito mais viáveis permitindo que o professor coloque em prática novas metodologias. Behrens (2012), ao falar em novas metodologias na sociedade da informação, defende o ensino por meio da pesquisa e pontua a facilidade e diversidade que essa pode ter a partir da busca por meio da rede.

Além disso, destacamos que pela velocidade de disponibilização, os estudos divulgados por meio da indexação de bancos de dados eletrônicos podem estar sempre mais atuais que aqueles divulgados por meios impressos, dado o tempo necessário para isso.

No Brasil, importantes iniciativas têm se concretizado para a socialização dos conhecimentos produzidos, sejam eles nos limites das universidades ou não. Dentre muitas dessas iniciativas encontram-se o Portal da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o site da Biblioteca

Nacional, o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), Scientific Electronic Library Online (SciELO) entre outras.

De acordo IBICT (2013) sua missão se caracteriza por “promover a competência, o desenvolvimento de recursos e a infraestrutura de informação em ciência e tecnologia para a produção, socialização e integração do conhecimento científico-tecnológico”. A partir de sua missão, tal instituto tem sido referência na democratização do conhecimento, que tem colocado o Brasil entre os principais países no que se refere ao registro digital no mundo. É responsável ainda por contribuir diretamente para “disseminar o conhecimento científico-tecnológico, como o repasse de tecnologia para universidades criarem repositórios digitais que armazenam e preservam produções científicas”.

Também é por meio do esforço IBICT que se materializa um acervo de conteúdos fundamental ao se falar de conhecimento em rede, trata-se da Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) que a partir de um consócio com universidades socializa, de forma gratuita e de fácil acesso, o conteúdo das pesquisas realizadas nos programas de mestrado e doutorado dessas instituições. Assim,

A Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações (BDTD) tem por objetivo integrar, em um único portal, os sistemas de informação de teses e dissertações existentes no país e disponibilizar para os usuários um catálogo nacional de teses e dissertações em texto integral, possibilitando uma forma única de busca e acesso a esses documentos (IBICT 2013).

O IBICT coleta e disponibiliza apenas os metadados (título, autor, resumo, palavra-chave etc) das teses e dissertações, sendo que o documento original permanece na instituição de defesa. Dessa forma, a qualidade dos metadados coletados e o acesso ao documento integral são de inteira responsabilidade da instituição de origem.

Compactuando da ideia que a divulgação técnico-científica é fator primordial para o desenvolvimento econômico e social, visto que pode mobilizar a instituição de políticas públicas, aprimorar e contribuir para novas práticas profissionais, SciELO (2013) defende a ideia de que “o resultado da pesquisa científica é comunicado e validado principalmente através da publicação em periódicos científicos”. Essa biblioteca eletrônica se caracteriza pelo fato de ser “modelo para a publicação eletrônica cooperativa de periódicos científicos na Internet. Especialmente

desenvolvido para responder às necessidades da comunicação científica nos países em desenvolvimento e particularmente na América Latina e Caribe.” (SciELO, 2013)

Diante disso, entendemos que se faz importante resgatar as ideias de Lévy (1998) quando explicita que as relações entre homens, o trabalho e a própria inteligência estão sendo alteradas pela utilização das tecnologias da informação e que diante disso, a pesquisa científica também não será mais concebida sem utilização desses aparatos.

Retomamos aqui o conceito inicial desta seção em que defendemos que conhecimento e informação apresentam suas diferenças e essas precisam ser debatidas para que o conhecimento, elaborado e construído pelo homem, não seja banalizado visto o processo de construção desse e sua importância para a libertação dos homens independentemente da sociedade em que se encontram. Também retomamos a ideia de que na sociedade atual, mais que nas anteriores, o conceito de informação e conhecimento se relaciona e que a socialização desse último, por meio das tecnologias da informação e comunicação, pode ser força motriz desse novo paradigma.

Relacionando essas ideias ao processo educativo, podemos então depreender que não será mais possível que antigas práticas perdurem, será preciso novas posturas de professores e alunos.

2.3 A Educação a Distância no Cenário da Sociedade da Informação

De acordo com Takahashi (2000) a sociedade da informação pressupõe ao indivíduo educação continuada e ao longo da vida para que ele possa acompanhar o processo de mudança ocasionado pelas tecnologias, principalmente, àquelas relacionadas à informática. Sua dinâmica também pressupõe a educação como possibilidade de constante inovação por parte dos sujeitos.

Ao descrever a importância da educação na sociedade da informação, o autor ressalta as dificuldades vivenciadas no Brasil em relação à educação básica, nas quais não foi possível, ainda, erradicar o analfabetismo que permanece, principalmente, nas regiões mais carentes do país e sobre isso afirma que “o desafio é duplo: superar antigas deficiências e criar as competências requeridas pela nova economia.” (TAKAHASHI, 2000, p.7)

Nesse sentido, aponta que uma possibilidade para o enfrentamento dessas dificuldades é exatamente a via tecnológica, visto que a comunicação em rede poderá atingir um maior número de pessoas e chegar até as comunidades mais distantes. Salienta ainda que a capacitação dos professores tanto em relação a novas metodologias de ensino quanto no preparo para lidar com as novas tecnologias é fundamental e que paralelamente a isso será necessária a produção de conteúdo local e em português.

Conjugando dessas ideias, Behrens (2012) explica que se vivencia um momento histórico em que o acúmulo de informações em todos os segmentos é vertiginoso e que a capacidade de armazenamento de tais informações também. Esse ciclo então gera a necessidade de aprender a acessar a gama de informações disponíveis.

Considerando a ideia desses autores, vale dizer que é preciso sistematização da produção do conteúdo de forma que o mesmo tenha teor científico e contribua para disseminação não somente da informação, mas sim do conhecimento e que esse conhecimento exponha a cultura das comunidades e povos que se relacionam entre si nessa grande rede. Além disso, a disponibilização desse tipo de conhecimento o torna mais acessível fazendo que processo histórico e excludente de disseminação do conhecimento diminua.

A nosso ver, esse não será um caminho simples e dependerá de uma série de fatores para que ocorra, realmente, a inserção de um número considerável de sujeitos na sociedade da informação. A criação de políticas públicas indica um ponto de partida e o envolvimento da instituição escolar nesse processo também, uma vez que a escola tem a função de formar para a sociedade. Ressaltamos o que foi exposto anteriormente sobre a média de acesso à internet no Brasil. Essa, embora, pareça expressiva, em sua realidade ainda não é e nos mostra que, na maioria dos casos, o índice significativo de acessos ainda encontra-se concentrado nos grandes centros econômicos do país o que justifica a ideia de que políticas públicas precisam ser instauradas. Nesse sentido, já que falamos de um novo paradigma, para uma nova sociedade, a quebra de antigos e obsoletos modelos deverá acontecer.

Behrens (2012) relata que a economia globalizada, a forte influência das tecnologias comunicacionais e uma mudança de paradigma na ciência – refere-se à

refutação do paradigma cartesiano³ – demarcam um novo momento em que o ensino nas universidades não pode se pautar em práticas pedagógicas conservadoras, repetitivas e acríticas. No caso das nações em desenvolvimento, esse caminho de superação de modelos ultrapassados se faz mais sinuoso considerando que situações bem mais simples não foram vencidas, como por exemplo, saneamento básico, diminuição dos níveis de analfabetismo entre outros, como já apontado por Takahashi (2000), contudo, será preciso caminhar no sentido de transpor as antigas e novas barreiras, sendo essas novas impostas pelo paradigma emergente.

Compartilhando de uma linha otimista em relação à sociedade da informação, talvez em uma mesma empreitada tais barreiras poderão ser transpostas considerando o conjunto de novas possibilidades que a inserção das tecnologias e da informação pode proporcionar às instituições em tal sociedade, inclusive para a escola.

As práticas e metodologias de ensino podem ser renovadas, um maior número de pessoas pode ser envolvido no processo educativo, problemas ocasionados por questões geográficas podem ser amenizados. A capacitação de professores pode ser uma constante. A troca de experiências entre as instituições formais e não formais de educação pode ser intensificada devido à abrangência da rede comunicacional possibilitada pela internet.

Isso seria um dos resultados da inteligência coletiva já explicada e exemplificada nas palavras de Lévy (1999). Nesse contexto também se faz interessante resgatar Takahashi (2000) quando aponta a educação como cerne para a construção de uma sociedade baseada na informação, no conhecimento e no aprendizado. De acordo Behrens (2012) professores e alunos precisam organizar-se para o acesso às informações em um processo que preveja a análise, reflexão e, conseqüentemente, a construção do conhecimento com autonomia.

Ainda sobre a perspectiva da educação na sociedade na informação, afirmamos que educar em tal sociedade vai além do treinamento para o manuseio

³ O surgimento do paradigma Cartesiano se deu após Newton concretizar o método racional e dedutivo de Descartes. Caracteriza-se pela fragmentação do objeto de estudo em pequenas partes e sustenta-se na ideia que a partir da desmembração e análise das partes se conhecerá o todo. Com isso influenciou fortemente a ciência e bem como seus métodos, contudo, essa fragmentação acabou causando sérios problemas pelo fato que o todo e sua complexidade foram sendo esquecidos. Diante disso, novos paradigmas foram surgindo em contraposição ao modelo cartesiano.

de tecnologias da informação, sua amplitude social é tão abundante que a técnica somente é incapaz de formar para essa sociedade e tal proposição pode nos indicar a principal diferença desse paradigma a respeito daqueles que definiram as demais sociedades. Nesse caso, é preciso a criação de novas habilidades com níveis cognitivos bem além de técnicas. É preciso desenvolver a capacidade criativa, reflexiva e crítica até mesmo para planejar e impulsionar a dinâmica de uma sociedade que sofre alterações em uma velocidade muito maior que as demais e que os efeitos de tais mudanças são bem mais abrangentes uma vez que se encontra em rede.

Ao se falar do papel da educação na sociedade da informação, é preciso considerar com prudência essa questão para que o papel da primeira não seja diminuído diante da segunda considerando somente as tecnologias como meio de salvação das situações sociais diversas que devem ter mais relevância no processo educativo. O que se depreende a partir disso é que não se deve deixar levar pelo fascínio das tecnologias e se esquecer de questões fundamentais principalmente em países que estão em desenvolvimento e apresentam muitos problemas de cunho social que excluem seus cidadãos.

As considerações de Behrens (2012, p. 71) em relação a não alienação dos sujeitos pelo deslumbramento das tecnologias indicam que “o aluno deve ser sujeito histórico do seu próprio ambiente, buscando desenvolver a consciência crítica que leve a trilhar caminhos para a construção de um mundo melhor”.

A formação intelectual deve ser configurada a partir do conceito de que os sujeitos tenham escolhas no que se refere à vida em sociedade e para isso devem ter acesso à informação e ao conhecimento e que os possam processar sem ser tolhidos por grupos dominantes socialmente.

Dentre uma série de medidas a serem tomadas no que se refere à educação nessa sociedade em que a informação desponta estrondosamente, a que se considerar uma mudança na forma de pensar a educação seja da Educação Infantil ao Ensino Superior passando por suas modalidades. Se um dos papéis primordiais da educação formal é justamente formar o sujeito para a sociedade, é no ambiente escolar que deve despontar a preparação para a sociedade da informação e essa situação deve se iniciar com mudanças no currículo para que esse, em suas instâncias político-pedagógicas, aborde essa discussão.

No que se refere à Educação Fundamental e de Jovens e Adultos, o processo de alfabetização digital deve ser propiciado nesses níveis e não deve se restringir a um contato simplista com as tecnologias da informação, é preciso procurar a familiarização das pessoas com tais meios para que possam se sentir inseridas nessa sociedade.

No que se refere ao Ensino Superior, deve-se pensar nas profissões que promovam a formação de sujeitos preparados para atuar nessa sociedade e que sejam capazes de auxiliar no processo de inclusão dos países menos desenvolvidos. É preciso formar profissionais para atuar nas áreas relacionadas à tecnologia da informação e comunicação, bem como as áreas tecnológicas inerentes a ela. É preciso ainda a formação de professores para atuar com utilização de tecnologias informacionais considerando a proposta de que sejam utilizadas em sala de aula dos níveis fundamental e médio.

Pode-se ir além desses níveis e arriscar a afirmação de que se essas são as propostas para o Ensino Superior, a pós-graduação deve ser então responsável pelo desenvolvimento de pesquisas que fundamentem a relação existente entre a educação e formação para a sociedade da informação.

Wertheim (2000) coloca como característica básica dessa sociedade a flexibilidade e que essa pode alentar as especulações positivas acerca da sociedade da informação no que se refere ao processo de ensino e aprendizagem trazendo à tona a possibilidade de uma aprendizagem colaborativa, continuada, individualizada e amplamente difundida, contudo, o autor aponta que é preciso cuidado com aspirações demasiadas utópicas em relação a esse assunto e propõe reflexão sobre ele. Nessa reflexão, aponta que é preciso se planejar em relação às tecnologias da informação na educação para não correr o risco de simplesmente transformar a sala de aula tradicional em uma sala de aula virtual e não usufruir das verdadeiras possibilidades que as tecnologias poderão proporcionar à educação incorrendo nas mesmas práticas estabelecidas pela educação tradicional.

O fato de se fazer essa inserção apenas por modismo ocasiona uma série de equívocos assim como também a utilização inadequada de novos meios e novas ferramentas que enriqueçam o processo de ensino e aprendizagem. Esses problemas, por sua vez, se tornam fatores de distanciamento dos sujeitos da tal sociedade ao invés de viabilizá-la.

Levy (1999) aponta reformas no sistema de educação e formação considerando o paradigma da sociedade da informação. Dentre elas, explica que uma forma de mudança seria a incorporação do espírito do ensino aberto e a distância ao cotidiano da educação. De acordo com esse autor, tal forma de ensino explora metodologias incluindo as hipermídias, as redes de comunicação interativas e todas as tecnologias intelectuais da cibercultura, além disso, essa forma de ensino se fundamenta em uma nova pedagogia que estabelece o processo de ensino e aprendizagem tanto de forma individual, particularizada como coletivo e colaborativo. Ressaltamos aqui que as considerações do autor em relação a essas metodologias relacionam-se a gerações mais recentes da Educação a Distância em que a mesma é ofertada via internet.

Dando sequência às ideias do autor supracitado, nos reportamos então à Educação a Distância (EaD). Segundo Maia e Mattar (2007, p. 06) “trata-se de uma modalidade de educação em que professores e alunos estão separados, planejada por instituições e que utiliza diversas tecnologias”. Praticamente dessa mesma forma Moore e Kearsley (2011, p. 01) a definem a Educação a Distância explicando que

[...] alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam. Estando em locais distintos, necessitam de alguma tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir.

Da mesma maneira, Belloni (2009) dedica-se em definir a EaD e explica que essa definição é complexa devido a uma série de outros conceitos adjacentes, mas comunga do conceito de que Educação a Distância se fundamenta na separação no tempo e no espaço entre professores e alunos e alerta que a maioria das definições apontadas para essa modalidade de ensino apenas transpõe os conceitos do ensino presencial para a EaD, o que seria um erro.

O artigo 1º do decreto 5.622 de 19 de dezembro de 2005, por sua vez, apresenta a seguinte definição para a EaD

Modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios de tecnologia informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares e tempos diversos. (BRASIL, 2005, p. 01)

De igual forma, Moran (2003) afirma que Educação a Distância é o processo de ensino e aprendizagem em que professores e alunos não comungam do mesmo espaço físico e temporal. Esse autor explica ainda que embora professores e alunos não estejam juntos, fisicamente, podem interagir com auxílio das tecnologias, que nesse caso são classificadas por ele como tecnologias telemáticas.

Vale mencionar ainda que essa modalidade de ensino não se desenvolveu no seio da sociedade da informação e que a mesma tem passado por algumas gerações diferentes até chegar em seu formato mais recente. Segundo Maia e Mattar (2007) a EaD perpassou por um histórico de três gerações, das quais a primeira geração foi marcada pelos cursos por correspondência, a segunda geração foi caracterizada pelas novas mídias e universidades abertas, a terceira geração instituiu-se a partir da EaD online.

Maia e Mattar (2007) explicam que a inserção de novas ferramentas na Educação a Distância configura como um meio de acesso à educação mais dinâmica e citam a utilização do microcomputador, tecnologia de multimídia, utilização do hipertexto e de redes de computadores de forma que as mesmas não mais se relacionam como nas gerações anteriores, mas integram-se originando uma grande rede de aprendizagem. Essa definição pode ser comparada ao conceito de inteligência coletiva difundido por Lévy (1999) e já explicitado anteriormente.

A terceira geração da EaD propiciou um novo formato do processo de ensino e aprendizagem considerado aberto, focado no aluno, pautado em resultados, interativo, participativo, flexível quanto ao currículo e quanto às estratégias trazendo consigo a possibilidade da autoaprendizagem (MAIA; MATTAR, 2007).

Considerando as palavras dos autores infere-se ainda que a Educação a Distância, a partir de sua terceira geração, tem deslocado a proposta do ensino tradicional o levando além dos arredores físicos das instituições apresentando-se como possibilidade de socialização do mesmo atingindo assim um maior número de pessoas com estratégias diferenciadas, propiciando ainda ao sujeito novas formas de planejar seus estudos e conseqüentemente sua aprendizagem.

Já na concepção de Moore e Kearsley (2011), ao falar da EaD, estabelecem cinco gerações da seguinte forma: primeira geração caracterizada pelo estudo por correspondência, segunda geração caracterizada pela utilização do rádio e da televisão como meio suporte tecnológico para a aprendizagem, terceira geração caracterizada pela abordagem sistêmica em que figura o conceito de universidade

aberta, a quarta geração em que as teleconferências constam como inovação tecnologia e meio de interação e, por fim, a quinta geração na qual figuram as aulas virtuais baseadas no computador e na Internet.

Nesse sentido, observamos que tanto para Maia e Mattar (2007) como para Moore e Kearley (2011), as gerações da EaD passaram por tecnologias diferentes até chegarem a uma geração que também sofresse influência do paradigma emergente da sociedade da informação, o que justifica a descrição desta sociedade apresentada neste estudo.

Concordando com os demais autores, Zanatta (2008), explica que tanto o Brasil quanto os demais países conheceram etapas diferentes da EaD que vão desde os cursos por correspondência, passando pelos que utilizam-se de tecnologias como rádio e televisão até a utilização da informática.

Além disso, compreendemos ainda que as gerações pelas quais a EaD passou, desenvolveram-se conforme os anseios da sociedade bem como conforme as tecnologias disponíveis em cada época. Também é possível dizer que, considerando os aportes de Belloni (2009), essas gerações se desenvolveram mediante a dois modelos, a saber, o fordista e o pós-fordista. O primeiro transpunha para a EaD a mesma ideia aplicada à produção industrial, ou seja, produção massificadora e em escala. Sobre o modelo pós-fordista, esse pressupõe uma aprendizagem mais aberta e reflexiva, pautado na mediatização e interação entre seus agentes. Acerca desses modelos, Corrêa (2007, p.11) explica que “influenciaram políticas e práticas em EaD, desde a escolha das estratégias a serem utilizadas, o gerenciamento do sistema de ensino até a produção dos materiais pedagógicos”.

Chamamos a atenção para a reflexão de que, talvez, do modelo fordista provenha tantos problemas acerca do preconceito criado em torno de tal modalidade de ensino e que nos pautaremos, principalmente, no modelo pós-fordista para fundamentar este estudo, uma vez que partilhamos de uma visão humanizadora da educação.

A influência do modelo pós-fordista, dentre outros fatores, impulsionado pela sociedade da informação, encontra-se como um dos fatores de expansão da EaD nas últimas décadas e também como ponto de debate entre os teóricos da educação, visto que tais mudanças suscitam modelos educativos mais abertos, flexíveis e com possibilidade de interação.

Ao se falar da EaD, não se pode deixar de aludir sobre a Open University. De acordo com Nunes (2009) essa instituição apresenta-se como referência em relação à Educação a Distância no mundo. Sua criação ocorreu em 1969, contudo, os primeiros cursos começaram a operar em 1971. Ainda de acordo com esse autor, sua implantação ocorreu a partir da crença que a televisão poderia ser um meio para promover significativas mudanças educacionais de forma que atingiria um maior número de pessoas.

Segundo Nunes (2009) em períodos mais recentes a instituição já contava com mais de 200 mil alunos que estudavam de suas casas ou trabalho. Além disso, em curso de pós-graduação contava com mais de 40 mil alunos, outro dado interessante é que a mesma oferta uma gama de cursos de extensão universitária e aperfeiçoamento profissional.

Belloni (2009) ao falar da Open University traz um debate bem mais complexo em relação à sua criação. A autora apresenta teóricos que apontam o tipo de metodologia e a concepção de formação em massa diretamente relacionada ao modelo fordista de produção, principalmente, na fase de criação e implementação da referida universidade, contudo, ainda assim reconhece a importância da mesma como precursora no que se refere à Educação a Distância.

Mesmo que criação da Open University tenha acompanhado um modelo econômico vigente na época, os debates teóricos acerca do processo educativo, incluindo-se metodologias, sistemas e organização sempre foram constantes. Sobre isso, Nunes (2009, p) ressalta que

A experiência britânica passou a configurar em um paradigma desse tempo, tanto por sua qualidade e respeitabilidade quanto pelo método de produção de cursos, a forma de articular as tecnologias comunicativas existentes e a preocupação com a investigação pedagógica.

Ao enveredarmos nossas considerações em relação à Educação a Distância no Brasil, é possível citar a LDB 9.394/96 como um divisor de águas, uma vez que seu artigo 80 foi o primeiro passo para a regulamentação da referida modalidade no país

Art. 80. O Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada.

§ 1º A Educação a Distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativos a cursos de Educação a Distância.

§ 3º As normas para produção, controle e avaliação de programas de Educação a Distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§ 4º A Educação a Distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

I - custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens e em outros meios de comunicação que sejam explorados mediante autorização, concessão ou permissão do poder público;

II - concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;

III - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais. (BRASIL, 1996).

Sobre esse aspecto, Alves (2009) esclarece que a partir da nova LDB, em 1996, a EaD foi reconhecida e com tal reconhecimento houve a possibilidade que ela acontecesse em todos os níveis de ensino, o que significou um avanço considerando que assim se afastava cada vez mais a possibilidade de equívocos e fraudes em relação à modalidade de ensino em questão.

Após a regulamentação, outros decretos e portarias foram sendo instituídos no sentido de regulamentar a modalidade considerando principalmente sua expansão no cenário da educação nacional. Sobre esse processo de regulamentação existem muitos debates e alguns autores como Alves (2009) relatam que em várias situações, muito mais que garantir o reconhecimento da modalidade, esses decretos pareciam querer retê-la diante da exagerada burocracia. Nesse sentido, o autor considera que em termos de Constituição Federal e LDB tem-se relativa liberdade em relação aos processos pedagógicos, contudo, o problema situa-se nas instâncias inferiores em que atos e normativas, por vezes, atrasam a expansão regular da EaD e diante disso pontua que “os decretos não são bons; as portarias, em grande parte, são ruins; e há resoluções e pareceres desesperadores” (ALVES, 2009, p. 12).

Em uma sequência cronológica, após o artigo 80 da LDB 9.394/96 a referência mais relevante em relação à EaD foi o Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998 que tinha como intuito regulamentar o artigo 80 da LDB e apresentava diretrizes para o oferta de cursos a distância. Segundo Gomes (2009), esse decreto provocou muitas solicitações de credenciamento por parte das instituições, principalmente no que se referia ao Ensino Superior.

Ainda de acordo com Gomes (2009), esse decreto foi fundamental na trajetória de tal modalidade no cenário educacional do país, contudo, muitas arestas precisariam ser aparadas, visto que “deixou para as calendas gregas um dos parágrafos do artigo 80 da LDB, referente ao tratamento diferenciado para a EaD, bem como a espinhosa questão do mestrado e doutorado, novidade no Brasil, mas não no exterior” (GOMES, 2009, p.12).

Posteriormente a isso, destaca-se o Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 que quase dez anos após, revogou o anterior (Decreto nº 2.494 de 10 de fevereiro de 1998). Na análise de Gomes (2009), o decreto nº 5.622/05 embora demonstrasse implicitamente marcas de desconfianças em relação à Educação a Distância no que se referia aos órgãos legisladores, tinha como vantagem o reconhecimento da EaD como modalidade de ensino e trazia em seu bojo à menção às tecnologias da informação e comunicação.

Além disso, ao analisar o texto desse decreto é possível inferir que ele apresentou especificações importantes para os artigos da LBD 9.394/96 que se referiam à Educação a Distância apontando sua organização de forma geral. O decreto em questão estabeleceu políticas de regulamentação acerca do credenciamento das instituições bem como acerca do funcionamento de cursos na modalidade a distância perpassando pela organização de cursos superiores, pós-graduação e educação básica. Ainda sobre o Decreto nº 5.622/05 é importante ressaltar que o primeiro parágrafo do primeiro artigo menciona que a Educação a Distância tem suas peculiaridades especificando que essas se referem à metodologia, gestão e avaliação.

Desde então, o Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005 figura como referência no que diz respeito à Educação a Distância no Brasil. Diante disso, é preciso ressaltar ainda que outras leis, portarias, decretos e normativas foram instituídos no sentido complementar e adaptar o referido decreto em relação à evolução da EaD ao passar dos anos, contudo, o mesmo ainda permanece em vigência sem alterações muito significativas em seu texto.

Ainda no diz respeito à legislação acerca da EaD, é importante citar o Decreto nº 5.773 de 09 de maio de 2006 que, de acordo com Zanatta (2008, p. 31) “dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino”. Sobre esse decreto é preciso destacar que ele decide o polo de

apoio presencial como local, descentralizado, para o desenvolvimento de atividades pedagógicas, administrativas e institucionais relacionadas aos cursos ofertados pelas instituições.

Outro marco importante na trajetória da Educação a Distância foi a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB), instituída por meio do Decreto nº 5.800 de 8 de junho de 2006. De acordo com Zanatta (2008) trata-se de uma iniciativa colaborativa entre União e seus entes federativos para a oferta de cursos e programas de educação superior a distância ministrados por instituições públicas em conjuntura com polos de apoio presencial.

Sobre a Universidade Aberta no Brasil, Alves (2009) aponta que várias tentativas foram feitas e sua primeira proposição data de 1972, contudo, essa foi terminantemente combatida ao tramitar Câmara dos Deputados. Decorrido vários anos e muitas outras tentativas frustradas ou suprimidas, finalmente em 2006 a referida instituição foi criada. Alves (2009) esclarece que não se trata de uma universidade e justifica explicando que “na verdade, não é uma universidade propriamente dita, mas sim um consócio de instituições públicas de Ensino Superior. Além disso, também não é aberta, uma vez que não possui os princípios norteadores desse sistema” (ALVES, 2009, p.12).

Ainda sobre a Universidade Aberta do Brasil, Gomes (2009) relata que dentre seus objetivos, um deles caracterizava-se pela oferta de cursos para a formação de professores, bem como para capacitação desses e dos demais envolvidos com a educação como dirigentes e gestores. Sobre a UAB, Niskier (2009) aponta como um passo fundamental para a EaD no Brasil visto que se inicia um processo mais amplo de aceitação da mesma, inclusive, por parte das instituições públicas de ensino “o que nos anima é o despertar, em 2006, da UAB, um consócio de universidades oficiais empenhadas nessa modalidade” (NISKIER, 2009, p. 32).

Vale ressaltar que até chegar ao ponto de sua regulamentação a Educação a Distância no Brasil passou por uma série de situações adversas que, em sua maioria, auxiliaram na criação de um estigma na qual tal modalidade era alvo de preconceitos. Primeiramente, essa, muitas vezes, funcionou como uma espécie de válvula de escape para tentar resolver tentativas mal sucedidas do sistema educacional. Ao falar sobre o assunto, Belloni (2009) aponta o caso dos países grandes e pobres na década de 70 e utiliza o Brasil como exemplo. Nesse período, a necessidade de formação de mão de obra para atender aos anseios da indústria que

necessitava desenvolver-se fez com que programas de EaD fossem disponibilizados sem estrutura e planejamento. De igual forma, Gomes (2009) também afirma que a Educação a Distância constou muito tempo como educação das camadas marginalizadas da população, tida como educação em segundo plano.

Gomes (2009) também faz duras críticas em relação ao processo de regulamentação da EaD em que ressalta que tal processo mais parecia tentar reter a possibilidade de democratização do ensino trazido pela Educação a Distância do que procurar garantir sua qualidade. No sentido de explicar seu ponto de vista, traz à tona alguns questionamentos

[...] por que a EAD manteve por tanto tempo tão baixo grau de legitimidade? Por que a mão do Estado se fez tão pesada no seu controle? Se a mão do Estado era necessária, que poder moralizador tem ela para impedir a irrupção de oportunidades educacionais à mão cheia e assegurar qualidade?

Para responder a esses questionamentos, aponta uma situação, infelizmente, comum na trajetória da educação formal no Brasil, independente de modalidade “conspirações das elites, negativa de ampliar a escola para os filhos de outras pessoas, entre outras”. (GOMES, 2009, p. 23)

Contudo, resgatando o que já fora exposto acerca das mudanças sociais na transição dos séculos XX para XXI, a sociedade não é mais a mesma e o conhecimento produzido no seio dessa sociedade, com a socialização das tecnologias de informação e comunicação, também não está mais restrito a grupos seletos e elitizados. Diante disso, a educação também sofre alterações em que modelos abertos de aprendizagem são ressaltados por uma parcela significativa de autores. Retomamos então a ideia da Educação a Distância, em suas gerações mais recentes, para simbolizar esse processo. Belloni (2009) afirma que a Educação a Distância tende a se tornar cada vez mais um elemento regular da educação de forma que atenda a grupos diversos e não mais apenas a uma demanda específica como ocorreu em outras épocas. Essa deve assumir um papel de importância no que se refere, principalmente, a educação superior, pós-graduação e formação continuada.

Compartilhamos da ideia da autora por uma série de fatores em que destacamos como principais o fato dessa modalidade de ensino funcionar como fator de democratização do ensino no país, em especial do Ensino Superior, por

trazer novas concepções de ensino e aprendizagem que podem viabilizar com maior sucesso a preparação dos sujeitos para sua inserção na sociedade da informação e ainda pelo fato de poder funcionar como alternativa para formação continuada para diversas áreas do conhecimento.

O último censo da Educação Superior divulgado pelo Instituto Nacional de Estudo e Pesquisas Educacionais (INEP) demonstrou considerável aumento no número de matrículas no referido nível de ensino sendo que uma parcela importante desse percentual encontra-se na EaD. Assim, o resumo técnico do censo do Ensino Superior 2011 aponta que há um total de 6.739.689 alunos matriculados nesse nível de ensino. Desses, 5.756.762, o que corresponde a 85,3%, cursam a modalidade presencial e 999 927 (14,7%) estão matriculados na modalidade a distância.

Segundo ABED (2012, p.15) ao expor considerações sobre o censo da Educação a Distância referente ao ano de 2011 “nos últimos anos, o crescimento significativo dessa modalidade educacional, no Brasil, pode ser observado pelo seu uso nas universidades, em cursos regulares de formação plena, em cursos de pós-graduação ou em disciplinas específicas de formação”.

Diante do que foi exposto, entendemos que a EaD se faz presente como uma realidade no campo da educação seja no Brasil, seja no mundo. Além disso, sua expansão considerável demonstra que um grande número de pessoas tem optado por essa modalidade de ensino para sua formação. Podemos destacar ainda que diante do paradigma da sociedade da informação, isso seja justificável.

Assim pontuamos que o preconceito em relação a tal modalidade deve ser destituído e que debates em relação às suas possibilidades, bem como potencialidades devem figurar dentre os intelectuais da educação no sentido de garantir que a qualidade da EaD seja confirmada e que possam coexistir pacificamente sistemas educacionais presenciais, a distância ou até mesmo mistos.

Nesse contexto, discutir a gestão de cursos superiores na Educação a Distância, bem como suas dimensões se faz fundamental, uma vez que todos os aspectos relacionados a um sistema de EaD perpassa por sua gestão. Isso significa que os aspectos legais, físico, estruturais e pedagógicos precisam ser conhecidos e considerados pelos gestores de forma que esses sejam capazes de programá-los para que garantam a qualidade do processo educativo.

Quando nos referimos à qualidade, não fazemos referência a uma questão mercadológica, algo que cerceia a Educação a Distância devido a sua possibilidade

de abrangência, mas sim no que se refere a uma formação a contento dos sujeitos estudantes de tal modalidade. Formação essa que pressupõe a criticidade do sujeito, a criação da capacidade de analisar e solucionar problemas, de agir em prol da melhoria de sua qualidade de vida e também agir em prol de uma sociedade melhor.

Considerando a ideia supracitada, bem como todo o contexto da sociedade da informação, em que novas concepções acerca da informação e do conhecimento são apontadas, destacamos a importância dos processos de ensino e aprendizagem na Educação a Distância.

Com isso, não há como se compreender as dimensões da gestão de cursos na EaD sem ponderar os aspectos das salas de aulas virtuais ou ainda dos ambientes virtuais de aprendizagem e como acontece essa relação entre ensinar e aprender em meio as tecnologias da informação e comunicação, haja vista que esses elementos estão diretamente ligados ao processo de gestão.

3 SALA DE AULA VIRTUAL DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E SUAS CARACTERÍSTICAS

Não há como pensar em um processo de gestão educacional sem considerar uma sala de aula, dessa forma, não há como considerar o processo de gestão da Educação a Distância se não considerarmos a sala de aula virtual e os aspectos que a envolvem.

Ao apresentarmos as concepções da Educação a Distância no capítulo anterior, procuramos estabelecer uma relação da expansão da mesma com a utilização das tecnologias de informação e comunicação que vêm ganhando destaque devido ao paradigma emergente da sociedade da informação. Nesse sentido percebemos que as relações dos sujeitos com o conhecimento não são mais as mesmas e que diante disso, também novas concepções acerca da educação vêm surgindo, é justamente nesse ciclo que compreendemos que a EaD mereça evidência. Vale ressaltar que a ênfase desse estudo situa-se na Educação a Distância no Ensino Superior.

Pode-se dizer que novas formas de educação devem ser pensadas o que pressupõe reflexão e pesquisa por parte dos educadores e demais interessados por ela considerando a possibilidade que a partir dessas surjam novas metodologias que enriqueçam o processo como um todo.

A Educação a Distância, viabilizada principalmente por meio da internet, implica procedimentos de inovação e a introdução das tecnologias informacionais podem indicar alguns desses procedimentos, contudo, a educação não se faz sem a ação de seus pares, dessa forma, professores e alunos precisam adotar novas posturas. Vale dizer que essas posturas não devem acontecer somente considerando a vivência, erros e acertos de professores e alunos, mas devem ser constituídas a partir das pesquisas realizadas em relação ao assunto e mediante a elaboração de teorias que apontem a epistemologia da Educação a Distância.

Se a sala de aula convencional se constitui como um universo a ser desvendado pelos professores e alunos constantemente, ao transpormos tal ideia à sala de aula virtual, essa questão se torna mais latente. Essa situação nos leva a imaginar, com certa desconfiança, uma sala de aula permeada por conceitos abstratos da virtualidade de um sistema baseado nas funções da informática, contudo, essa é uma realidade na EaD.

Partindo dessa realidade, é fundamental que seus aspectos principais sejam analisados neste estudo, visto que a gestão da Educação a Distância, assim como também a gestão de cursos na EaD não podem desconsiderar as relações existentes no que se refere ao processo de ensino e aprendizagem.

3.1 As Concepções da Aprendizagem na Educação a Distância

Entendemos que apontar aspectos da aprendizagem na Educação a Distância seja relevante para o estudo que aqui procuramos estruturar, visto que a gestão educacional perpassa por várias nuances. Assim, um ponto de partida ao se planejar um curso superior ofertado por essa modalidade é o estabelecimento de uma concepção de educação e em função dessa concepção os demais aspectos deverão ser planejados.

De acordo com Corrêa (2007), a aprendizagem na EaD se dá relacionada ao fato de que se tem um aluno adulto, capaz de ser sujeito de seu próprio processo de aprendizagem. A autora ressalta também que esse processo se desenvolverá ao longo da vida desse sujeito e de forma colaborativa.

Sobre isso, Okada e Barros (2010, p. 26) explicam que “o tipo de aprendizagem que ocorre no espaço virtual é aquela que se inicia pela busca de dados e informações, após um estímulo previamente planejado”.

Assim, na medida em que avançamos neste estudo, percebemos que a EaD se desenvolveu, principalmente, para a educação de adultos o que nos leva a pontuar mais um fator de especificidade em relação à essa modalidade de ensino o que fez com que suas práticas se diferenciassem também por esse motivo.

Nesse sentido, recorreremos então à Almeida (2009) quando apresenta que os preceitos da andragogia seriam bastante adequados ao processo de aprendizagem na EaD. A autora procura explicar esse conceito apontando que sua origem data de 1833, contudo, esse foi esquecido durante muito tempo pelos estudiosos da educação sendo resgatado recentemente em virtude da importância da educação ao longo da vida. Segundo Almeida (2009, p. 106) trata-se da “ciência e da técnica da educação de adultos”.

A autora em questão menciona o conceito de andragogia e explica que essa parte do pressuposto que o sujeito adulto apresenta objetivos e motivações

diferenciadas das crianças e jovens ao se reportar aos bancos escolares. Cita a aprendizagem autônoma como característica mais acentuada na idade adulta.

Moore e Kearsley (2011) ao se reportarem ao aluno da Educação a Distância também fazem menção à andragogia. Eles explicam que seu precursor foi Malcolm Knowles (1978) e a define como “arte e a ciência de ajudar os alunos a aprenderem” (MOORE; KEARSLEY, 2011, p.173). Explicam também que o aluno adulto, normalmente, procura estudar e atualizar-se academicamente motivado por situações da vida adulta e aponta a carreira como um fator preponderante para essa atitude.

Verificamos com essas ideias que o adulto apresenta maneiras diferenciadas de aprendizagem em relação às crianças o que justificaria uma ciência que estudasse essas formas de aprendizagem para a viabilização de práticas e metodologias que, realmente, auxiliasse na construção do conhecimento por parte desses sujeitos adultos. A partir disso, julgamos a importância do entendimento desses pressupostos para a construção de estratégias de ensino que facilitem à aprendizagem.

Em conformidade com essas ideias, Maia e Mattar (2007) explicam que a Educação a Distância necessita de um aprendiz autônomo independente, é preciso que esse destitua a cultura do ensino e constitua a cultura da aprendizagem na qual não espera que o conhecimento seja repassado, exclusivamente, pelo professor. Isso nos leva afirmar que o aluno tem em maiores possibilidades do controle de sua própria aprendizagem.

Sobre isso Moore e Kearsley (2011) e Maia e Mattar (2007) coadunam suas concepções visto que o primeiro relata também que o aprendiz, nesse processo de elaboração do conhecimento na EaD, gradativamente, assume as rédeas de sua aprendizagem. Moore e Kearsley (2011, p.242) explicam que

[...] eles entram em uma comunidade de ideias partilhadas na condição de principiantes e, apoiados por um professor (ou outra pessoa mais competente), principalmente mediante sua capacitação cada vez maior no uso de ferramentas da linguagem, assumem progressivamente a responsabilidade por seu aprendizado.

Essa afirmação não põe em descrédito o papel do professor, pois acreditamos que esse último também é parte integrante do processo de formação do aluno e apostamos no processo interativo da educação. O que vemos, na verdade, é

que na EaD a interação, que implica entre outras coisas na troca, fica mais acentuada. O professor não se vê como centro da ação, mas sim como participante.

Conforme expomos anteriormente a EaD tem uma série de particularidades e traz em sua trajetória muitas situações que vão desde a questão do preconceito enquanto modalidade de ensino até o taxativo estereótipo de educação industrializada na qual se previa a formação em massa. Todavia, em sua forma mais recente, apresenta também perspectivas interessantes e inovadoras e uma delas está relacionada à aprendizagem aberta. Essa não é uma forma de aprendizagem exclusiva da Educação a Distância, mas está em maior evidência na EaD devido ao fato que essa modalidade tem assumido formas mais inovadoras em sua geração mais recente.

Belloni (2009) destaca que novas características são necessárias a todos os sujeitos ativos na sociedade do século XXI, indicando que é necessário desenvolver a capacidade de organizar seu próprio trabalho, estar apto à resolução de problemas, estar pronto para se adaptar e ser flexível diante de novas tarefas, trabalhar em grupo e de forma cooperativa.

Moran (2012) aponta que a partir da utilização das tecnologias telemáticas, o professor pode assumir o papel de “orientador/mediador” da aprendizagem. Sobre isso, segue explicando que essa orientação/mediação deve ser intelectual, emocional, gerencial/comunicacional e ética.

No que diz respeito à orientação/mediação intelectual o autor explica que se trata do professor que “informa, ajuda a escolher informações importantes, trabalha para que elas se tornem importantes para os alunos” (MORAN, 2012, p. 30). Em relação à orientação emocional aponta que se trata do processo de estímulo e motivação, contudo, de forma comedida. No que se refere orientação/mediação gerencial e comunicacional, relata que o professor “organiza grupos, atividades de pesquisa, ritmos, interações. [...] Organiza o equilíbrio entre o planejamento e a criatividade” (MORAN, 2012, p. 31). Em relação à orientação ética, ensina a assumir e vivenciar valores de forma a integrar-se socialmente.

O que compreendemos a partir das palavras do autor é que a reorganização das metodologias do professor é necessária para se educar e formar em uma nova sociedade na qual o conhecimento é mais acessível e muitos recursos tecnológicos acabam interferindo no processo. A aula expositiva, perpetuada no processo de ensino, precisa conceder espaço a outras práticas. Considerando as palavras de

Moran (2012) ousamos dizer que práticas interativas e uma relação professor-aluno centrada na troca seriam mais propícias às estruturas sociais vigentes.

Além disso, também percebemos que intervenções diferenciadas são bem-vindas em um processo de formação mais sólido que vise à autonomia dos alunos. Vale dizer que o autor em questão não se refere especificamente à Educação a Distância, todavia, essas práticas são fundamentais para os processos de ensino e de aprendizagem em tal modalidade de ensino visto a separação física de seus pares, bem como a diversidade de seu público.

Considerando essa perspectiva, Belloni (2009) explica que a saída mais adequada para a EaD diante da sociedade que emerge é o estabelecimento de práticas mais abertas que atendam às especificidades de alunos e estabeleçam currículos capazes de considerar a diversidade, bem como as necessidades locais, regionais ou nacionais.

A autora indica essa estratégia para a Educação a Distância, visto que pauta suas concepções em um amplo debate sobre modelos de EaD e expõe que o fortalecimento da Educação a Distância no mundo se deu pautado em um modelo econômico fordista e diante disso, a epistemologia que sustentou esse modelo também tratava a educação como uma espécie de produção em massa, “estandarizada”. Diante disso, não tece uma crítica à EaD, mas sim a determinados métodos utilizados e completa sua ideia afirmando que o diálogo entre professor e aluno não pode ser substituído pelo que chama de “industrialismo institucional”.

Assim afirmamos que um mesmo modelo de EaD não pode ser utilizado em todos os países da mesma forma e com as mesmas características. Justamente por sua possibilidade de abertura e flexibilidade é que essa modalidade de ensino deve procurar atender às especificidades de seu público, bem como de sua diversidade. Neste último caso vale dizer que em função das características democráticas da Educação a Distância a questão da diversidade é um fator preponderante ao se pensar na possibilidade de aprendizagem aberta.

Nesse sentido, destacamos ainda Nunes (2009) ao explicar que a clientela da EaD é diferenciada da clientela tida como convencional, ou seja, a clientela mais comum dos sistemas presenciais, visto que na EaD é corriqueiro se encontrar pessoas que, por motivos diversos, não podem sair de suas casas para frequentar diariamente a sala de aula convencional, pessoas com limitações físicas, pessoas com limitações geográficas e outras com motivos variados.

Devido à abrangência da EaD nos parece até incoerente a ideia de que deve procurar atender às especificidades locais, regionais ou nacionais, contudo, é preciso que estratégias sejam criadas para tal. Somente considerando fatores como a diversidade e a especificidade de público, sem generalização ou importação de modelos já estabelecidos, é que iniciaremos um caminho mais propenso ao sucesso de tal modalidade de ensino de maneira que essa se torne uma possibilidade de formação de sujeitos para atuar na sociedade em que o mesmo está inserido contribuindo para a resolução dos problemas dessa sociedade.

Assim, aqueles que se propõem a ofertar a Educação a Distância necessitam de conhecimento acerca de suas dimensões, bem como precisam dispor de constantes estratégias para o processo de formação dos sujeitos. Dentre essas estratégias, ariscamos indicar a gestão mais flexível no que se refere à organização de modelos próprios e a elaboração de currículos pensados a partir da diversidade de sujeitos que se tem em uma sala de aula virtual. Parece-nos também que essa não seja uma tarefa muito simples, contudo, os desafios são constantes no processo educativo e na EaD não poderia ser diferente.

Belloni (2009) aponta ainda que os modelos de EaD estabelecidos na economia fordista, tinham sua ênfase no processo de ensino, despreocupando-se com o processo de aprendizagem. Atualmente, considerando inclusive as características de uma sociedade pós-fordista, a autora aponta que a ênfase deve estar no processo de aprendizagem. Ela constrói sua proposição afirmando que a motivação do estudante na EaD é fundamental e conclui explicando que além de conhecer melhor o aluno a partir de suas características sociais é preciso também considerar suas experiências e expectativas para então desenvolver metodologias, materiais e estratégias que o integre realmente ao processo.

Moore e Kearsley (2011) procuram traçar aspectos de uma possível teoria da Educação a Distância e ao apresentar vários estudos que sustentem a elaboração dessa teoria, pontuam que a partir de 1986 uma questão muito difundida é a Interação a Distância (*Transactional Distance*). De acordo com os autores, a respectiva teoria tem sua ênfase, prioritariamente, centrada no aluno e na interação entre aluno e professor. Nesse sentido, Moore e Kearsley (2011) explicam que a interação pode ser classificada como a interrelação do ambiente e das pessoas com os padrões de comportamento em uma situação.

Vale dizer diante dessa situação, que mesmo em outras gerações da Educação a Distância, ainda que por correspondência, por exemplo, essa interação era possível, pois professores e alunos sempre existiram nesse processo, contudo, é inegável que a partir do advento das tecnologias informacionais e comunicacionais a possibilidade dessa interação se tornou muito mais possível, acessível e dinâmica, visto que a rapidez para a comunicação sofreu alterações fundamentais para a intensificação da interação entre seus partícipes.

Nesse sentido, Okada e Barros (2010) apontam a aprendizagem aberta como uma possibilidade cada vez mais crescente na Educação a Distância. As autoras explicam que se trata da aprendizagem que acontece devido ao livre acesso aos conteúdos disponibilizados na rede e destacam, principalmente, a Web 2.0 como grande impulsionadora desse tipo de aprendizagem, haja vista que permite uma série de *downloads* gratuitos, além disso, destacam ainda que na aprendizagem aberta acontece uma troca de conteúdos e cada sujeito pode contribuir à medida que amplia esse conteúdo. Dessa forma, as autoras chamam a atenção para a socialização e circulação desses mesmos conteúdos.

A aprendizagem aberta é também flexível e essa se caracteriza, principalmente, em função da sociedade da informação. Conforme discutimos na seção anterior, o acesso à informação, bem como ao conhecimento tem sido algo muito mais simples do que já foi há algum tempo.

Por sua vez, Romiszowski e Romiszowski (1998, p. 92) classificam a aprendizagem aberta como

Um conceito de educação que tem as características de abertura: abertura a diversas clientelas sem restrições; abertura a variações individuais em termos de critérios de aprovação; abertura a variações individuais em termos de métodos ou meios de ensino-aprendizagem. Para permitir tanta abertura e flexibilidade, os sistemas de aprendizagem aberta geralmente utilizam materiais auto-didáticos e sistemas de EAD.

Considerando ainda a ideia da aprendizagem aberta Okada e Barros (2010) explicam que a educação online, por meio de suas ferramentas, propicia a utilização de metodologias que potencializam a autonomia dos alunos. Podemos então relacionar a ideia das autoras às proposições de Belloni (2009) já então apresentadas em relação às novas características que os sujeitos devem ter para enfrentar a sociedade do século XXI conforme já aludimos anteriormente.

Outro conceito bastante difundido em relação à aprendizagem na EaD versa a respeito da aprendizagem colaborativa, essa de acordo com Souza (2000) refere-se a uma atividade em que se constitui de forma cooperativa, ou seja, com o auxílio de todos os participantes, um modelo de conhecimento. Na concepção desse autor, o grande diferencial dessa abordagem, não é exatamente a construção de um modelo explícito de conhecimento, mas sim a experiência do aprendiz durante a elaboração do mesmo, pois essa experiência o levará ao desenvolvimento de outras habilidades.

Nesse sentido, chamamos a atenção para correlacionar essa forma de aprendizagem ao conceito de inteligência coletiva já expresso anteriormente por meio das concepções de Lévy (1999). O que se entende a partir disso é que a EaD pode suscitar essa possibilidade mais do que a educação presencial, por exemplo.

Souza (2000, p. 27) afirma que “os ambientes devem poder ajudar os participantes a expressar, elaborar, compartilhar, melhorar e entender as suas criações, fazendo com que pensem o seu próprio pensamento”. Compreendemos que processos como esses levam os sujeitos ao desenvolvimento de habilidades que vão além da elaboração do conhecimento em relação a determinado conteúdo. Essa situação nos leva a afirmar que práticas inovadoras na Educação a Distância propiciam um processo de desenvolvimento dos sujeitos mais a frente da formação profissional e técnica, conseguindo dessa forma, depor o estigma de que a EaD traz em seu bojo uma formação de caráter tecnicista para atender, exclusivamente, à necessidade e demandas de modelos econômicos. A partir de situações de aprendizagem em que os alunos são levados à análise, à reflexão de sua ação bem como à reflexão dos procedimentos pelos quais passou, esse se designa reflexivo e crítico e vai se capacitando para avaliar-se a si mesmo.

Nesse sentido, nos reportamos ainda a Moran (2012) quando aponta alguns princípios metodológicos pautados pela utilização das tecnologias informacionais no contexto educacional. O autor sugere a integração das tecnologias, metodologias e atividades. Para isso, indica a utilização do texto escrito, hipertexto e multimídia de forma que os alunos possam transitar de um meio a outro com autonomia. Ele insiste ainda que o professor deve ter formas diferenciadas de explorar um mesmo tema e variar ainda sua forma de ministrar aulas. Pontua que previsibilidade do professor é a barreira mais difícil de transpor. Indica a comunicação no meio virtual como ferramenta importante a favorecer o processo de interação entre seus pares.

Dessa forma, uma relação mais próxima entre alunos, professores e os demais envolvidos ficou possível e mais evidente a partir da oferta da EaD por meio da internet.

Acerca da interação, que se mostra relevante para os processos de ensino aprendizagem, apontamos Moore e Kearsley (2011), quando apresentam o diálogo como fator preponderante para o processo de aprendizagem na EaD. Os autores explicam que o diálogo, mesmo que mediado pelas tecnologias, transmite ao aprendiz a segurança de não estar sozinho e poder contar com o auxílio de um professor ou instrutor.

Nesse sentido, Maia e Mattar (2007) relatam que essa interação faz com que o aluno se sinta integrado ao processo e motivado a construir uma comunidade virtual na qual compreende a importância de sua participação. Contudo, os autores fazem uma ressalva e apontam que muito se pode evoluir em relação conhecimento e a autonomia pelo simples fato de uma participação passiva, em que o aluno seja observador atento e assíduo das discussões. Isso faz com que ele internalize certos modelos e os transforme conforme suas necessidades construindo novos conhecimentos.

Tal qual Maia e Mattar (2007), Souza (2000) aponta a mesma perspectiva quando relata que os participantes de comunidades online podem beneficiar-se pela observação e convivência com os demais. Ressaltamos que não se trata de uma convivência física, mas sim virtual e no âmbito do pensamento. À medida que atividades são socializadas, ideias, pensamentos e concepções são expostos e a análise que cada uma faz dessa discussão não deixa de ser uma forma de interação.

Simultaneamente a isso, também iniciam as discussões em relação à inserção dessas tecnologias na sala de aula convencional, visto ser uma realidade no cotidiano de nossos alunos e acadêmicos. Assim, vemos os primeiros passos a uma inversão de valores no que se refere à EaD. Suas práticas começam a ser importantes não apenas na sala de aula virtual, mas para o processo educativo em sua totalidade.

Okada e Barros (2010, p. 26) ao falarem da aprendizagem aberta, agregam a ela o conceito de comunidade aberta em que se referem “ao grupo aberto de pessoas aprendizes podendo ser composto por aprendizes, especialistas, docentes, pesquisadores de áreas diversas”. Complementam essa ideia explicando que para o

sucesso da construção do conhecimento em comunidades como essas o papel do professor como mediador, é fundamental. Além disso, apontam também um suporte técnico como fator preponderante. Esse suporte compreende a criação de ambientes virtuais de aprendizagem, classificados popularmente em AVAs, que propiciem a viabilização de diferentes tipos de arquivos e a utilização de mídias também diferenciadas, levando conseqüentemente, a disponibilização de diferentes materiais didáticos. Além disso, esses ambientes devem ainda dispor de ferramentas que permitam a possibilidade de práticas interativas.

Nesse sentido, compreender a organização estrutural de tais ambientes virtuais de aprendizagem se faz relevante para poder pontuar as dimensões da organização e gestão dessa espécie de sala de aula virtual.

3.2 O Uso das Tecnologias da Informação e Comunicação na Educação a Distância

Pautando-nos nas acepções apresentadas até aqui, compreendemos que é crescente a utilização de tecnologias da informática em uma esfera social bastante ampla. Dessa forma, a educação não fica isenta em meio a essa situação. A questão é mais concentrada no modelo de Educação a Distância e temos segurança em fazer tal afirmação considerando as discussões anteriormente apresentadas neste estudo.

Ressaltamos ainda que Takahashi (2000) aponta que a inclusão digital deve ser prioridade para se inserir determinada nação na sociedade da informação, a qual fizemos menção para pautar várias proposições deste estudo, pois não se pode ignorar esse paradigma social para apontar aspectos da Educação a Distância, principalmente, em tempos que tal modalidade de ensino encontra-se em plena expansão. Outra questão é que tal sociedade tem como base a informação sendo socializada por meio de tecnologias da informática que são comumente classificadas como Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC).

Diante disso, ousamos afirmar que a Educação a Distância via internet pressupõe uma espécie de inclusão digital, uma vez que o acadêmico necessitará de conhecimentos básicos acerca da utilização dessas tecnologias para auxiliá-lo no processo de construção de conhecimento e conseqüentemente em seu processo de aprendizagem. Além disso, é preciso ressaltar que um dos papéis da educação

escolar é garantir ao sujeito sua inserção e interação na sociedade na qual pertence evitando, o máximo possível, o processo de exclusão do indivíduo.

O período em que vivenciamos na atualidade encontra-se em pleno desenvolvimento tecnológico, principalmente no que se refere às tecnologias da informação e comunicação. É fato o desenvolvimento tecnológico a partir da segunda metade do século XX e essa situação também interferiu e continuará interferindo na forma de aprender e ensinar, nesse sentido, também é função da educação escolar incluir digitalmente.

Tais tecnologias configuram-se como responsáveis pela integração das várias partes do globo terrestre, principalmente, no que se refere à comunicação e informação. A informação se propaga de forma estrondosa e tem auxiliado na aquisição de conhecimento. Dessa forma, é fundamental que as metodologias utilizadas em aulas considerem o pressuposto da facilidade e acesso a informação e a transforme em aliada para metodologias e práticas de ensino mais interativas. A partir dessa discussão é importante apresentar alguns conceitos acerca das TIC.

Romiszowski e Romiszowski (1998) apontam uma dupla definição para a expressão tecnologia da informação. Uma delas refere-se “ao processo de aplicação das ciências de comunicação à solução de problemas práticos de planejamento e implementação de sistemas de comunicação” (ROMISZOWSKI; ROMISZOWSKI, 1998, p. 19). Já o outro sentido diz respeito a sistemas relativamente novos de comunicação baseados na telecomunicação e informática. Ressaltamos que ambos os sentidos são interessantes, visto que procuraremos compreender e esclarecer aspectos dos processos de ensino e aprendizagem por meios das TIC e, além disso, pontuamos a importância da comunicação, do diálogo na relação aluno e professor e ainda alunos e alunos.

Castells (2006) relata a revolução informacional ocorrida a partir da década de 1970 como impulsionadora dessas tecnologias, visto que o desenvolvimento das mesmas visavam formas de comunicação mais ágeis e em rede. Cita também o desenvolvimento de sistemas para a organização das informações. Assim, explica que se tratam de equipamentos e sistemas que permitam tais ações em relação à informação. Com isso compreendemos que são tecnologias que permitem além da organização e armazenamento das informações, também sua circulação e democratização.

Moran (2012) por sua vez explica que o auge do desenvolvimento dessas tecnologias ocorreu, exponencialmente, na década de 1990. O que se percebe a partir de então é utilização cada vez mais frequentes das mesmas e um processo evolutivo cada vez mais intenso em relação a elas.

Com base nas considerações dos autores supracitados é possível enumerar como TIC os computadores pessoais em seus vários formatos, as diversas modalidades das câmeras de vídeo e foto, as *webcams*, os dispositivos para armazenamento de arquivos como, por exemplo, CDs, DVDs, *pendrives*, cartões de memória, HDs e outros. A telefonia móvel, que a cada dia apresenta equipamentos repletos de dispositivos para vários tipos de comunicação. Ainda podemos apontar a televisão por assinatura, cada vez mais interativa, o correio eletrônico, a própria internet. Ferramentas como o *Streaming* e *podcasting*, em que a primeira possibilita o fluxo contínuo de áudio e vídeo via internet, e a segunda viabiliza transmissão sob demanda⁴ de áudio e vídeo via internet. Incluem-se nesta lista ainda as diversas modalidades de captura eletrônica ou digitalização de imagem e as tecnologias de acesso remoto assim classificadas por possibilitarem acesso sem fio ou *wireless*. Comunidades virtuais, *blogs*, listas de discussão entre outras.

Diante disso, a utilização das tecnologias da informação e comunicação não deve funcionar como um empecilho ao aluno, mas sim como um meio para facilitar o processo e garantir-lhe maior possibilidade de interação com demais alunos do curso assim como também com a equipe pedagógica responsável por ele.

Assim, professores e alunos deverão estar preparados para desenvolver, além das habilidades convencionais requeridas pelos processos de ensino e aprendizagem, novas habilidades relacionadas à diversidade tecnológica que permeia a Educação a Distância em suas gerações mais recentes.

De acordo com Ferreira (2008) os ambientes virtuais de aprendizagem, também conhecidos como AVAs, revelam-se como novos espaços, que por meio das tecnologias como a internet, se idealizam práticas pedagógicas que objetivam a construção do conhecimento pautando-se na interação, colaboração e motivação visando ainda a aquisição de autonomia por parte dos alunos no processo de aprendizagem.

⁴ Essa expressão é utilizada para referir-se à gravação e disponibilização das aulas e palestras nos ambientes virtuais de aprendizagem após acontecerem ao vivo.

Sobre isso, Gomes (2007) explica que diante da diversidade de alunos em um mesmo curso da EaD, se faz necessário elaborar ambientes virtuais de aprendizagem que façam com que os alunos se identifiquem com o curso, essa identificação se dá por meio da disposição dos ícones, suas cores, *layout*, disponibilização de material etc.

Sobre esse assunto, Almeida (2003) relata que por meio de recursos disponíveis no ambiente online pode haver a interação que propicia trocas individuais, bem como a criação de grupos colaborativos que discutem, refletem, problematizam, pesquisam sobre diversos temas. Essa prática faz com que esses sujeitos criem produtos ao mesmo tempo em que se desenvolvem. Vale dizer, que o produto relatado pela autora se refere ao conhecimento produzido por esses grupos, resultado da interação entre seus participantes com o conteúdo.

Esses ambientes podem ser comparados às salas de aulas virtuais, uma vez que permitem a gestão do processo de ensino e aprendizagem possibilitando a publicação de conteúdos diversos de forma variada dentre eles livros online, materiais de estudo, slides, filmes, artigos científicos, textos diversos. Possibilitam ainda a comunicação síncrona e assíncrona⁵, por meio de fóruns de discussão, chats e outras formas de comunicação entre os participantes. Permitem a produção de textos colaborativos e viabilizam ferramentas de avaliação bem como de emissão de relatórios para acompanhamento das atividades desenvolvidas pelos acadêmicos.

Dessa forma, se justifica veementemente a função e utilização dos chamados AVAs para auxiliar na garantia da qualidade da Educação a Distância em sua fase atual, uma vez que a tecnologia em pauta permite que o desenvolvimento do aluno seja acompanhado em todos os seus âmbitos trazendo a possibilidade de mediação pedagógica a partir das intervenções que podem ser realizadas pelo professor ou tutor⁶.

Nesse sentido, esses ambientes precisam ir ao encontro da proposta do curso, assim, Gomes (2007) sugere que ao se pensar a proposta pedagógica de um curso de EaD, se pense também no *software* que será utilizado. Acerca desse

⁵ Comunicação assíncrona: possibilidade de comunicação que não seja em tempo real. Comunicação síncrona: possibilidade de comunicação em tempo real. Um exemplo de comunicação síncrona são os *chats*.

⁶ De acordo com os referenciais de qualidade do MEC, na Educação a Distância existem modalidades diferentes de professores e dentre esses encontram-se os tutores. Esses são professores instrutores na EaD e responsáveis pelo contato mais direto com os alunos. Dedicaremos um subitem desta seção para referirmos ao trabalho desse profissional.

assunto, o autor aponta que as instituições podem optar por *softwares* já existentes no mercado ou ainda criar um sistema específico conforme suas necessidades.

Vale dizer que tais ambientes virtuais permitem a disponibilização de vários objetos de aprendizagem o que também pode funcionar como fator facilitador dos processos de ensino e aprendizagem permitindo formas diversificadas de se apresentar um mesmo conteúdo. Essa versatilidade pode ainda contribuir para a autonomia de estudos dos acadêmicos no sentido de que esse optará pela forma que mais lhe facilitar a aprendizagem.

De acordo com Ferreira (2008) as primeiras experiências educativas via computador tinham como objetivo principal disponibilizar materiais, privilegiando experiências mais diretas, aproximando-se das modalidades a distância até então praticadas, como o envio de materiais por correspondência ou aulas através de TV ou rádio. O uso das ferramentas viabilizadas pelas tecnologias de informação e comunicação fez com que, rapidamente, “interatividade” se tornasse a palavra de ordem e as experiências colaborativas e cooperativas passaram então a ganhar espaço, em uma sociedade que deseja a criação de comunidades virtuais e valoriza as construções conjuntas e as trocas de conhecimento.

Nesse sentido, o aspecto da interatividade, proporcionado pela utilização das novas tecnologias da informação e comunicação, é algo que se destaca no novo contexto da EaD e o que pode suscitar a possibilidade de uma aprendizagem mais significativa partindo da importância da troca de conhecimento entre os sujeitos participantes do processo.

Almeida (2003) descreve as ferramentas mais comuns dos ambientes virtuais de aprendizagem, destacando o fórum, o chat, o correio eletrônico, o repositório de materiais, o envio online de trabalhos e atividades, tira dúvidas, mural de avisos, enquete, diário, calendário e grupos.

No que se refere ao fórum, Vavassori e Raabe (2003), explicitam ser uma ferramenta que proporciona as discussões online por meio de mensagens assíncronas, ou seja, aquelas em que os participantes não se encontram no mesmo momento conectados, esses não estão presentes em tempo real para a realização de atividades.

Nesse caso, na maioria das vezes, se posta um tema para discussão que pode ser sugerido por professores, tutores, coordenadores e até mesmo alunos e o referido tema fica disponível no ambiente e, na medida em que lhes é possível, os

participantes o acessam para participação. Sobre essa ferramenta, Gomes (2007) explica que uma vantagem do fórum é que mesmo após seu fechamento, a discussão fica disponível e assim poderá ser retomada quando necessário.

Essa atividade é de suma importância no que se refere à interação e suscita ainda ideia de aprendizagem colaborativa, retomamos aqui concepções anteriormente mencionadas sobre a possibilidade, inclusive, de que muitos alunos em ambientes virtuais de aprendizagem aprendem pela observação e análise das ideias de outrem.

Vale ressaltar a partir dessas concepções, que se trata de uma ferramenta, um meio para que isso aconteça, a real interação se dará a partir do planejamento da atividade proposta que dependerá daqueles que participam da mesma. Nesse contexto, a participação de vários sujeitos só vem a contribuir e enriquecer o debate, mas para aconteça de fato, os professores e tutores também precisam agir de forma que suas metodologias estimulem a participação. Essa ação inclui desde a formulação do tema até as intervenções dos responsáveis pela condução da atividade. Enfatizamos a utilização da palavra condução, pois ao expormos considerações acerca da aprendizagem na EaD ficou clara a necessidade de se conduzir, direcionar e apoiar o aluno no sentido de selecionar conteúdos, organizar sua aprendizagem e construir conhecimento.

Analisando esse processo, infere-se que ele pode ser mais dinâmico ainda, pois a EaD tem permitido que em um único espaço virtual se agrupem pessoas de várias regiões do país e que essas, com seus diferentes aspectos culturais, poderiam suscitar uma discussão mais produtiva no sentido de se descobrir realidades muito diversas daquela imediata de cada indivíduo, o que possibilitaria ainda maiores formas de apreciação e reflexão por parte de todos os participantes. Nesse sentido, retoma-se mais uma vez o papel fundamental do professor ou tutor em planejar e mediar tais discussões e saber aproveitar cada uma delas da melhor forma possível. Observamos então indícios que, obviamente, na Educação a Distância o planejamento das atividades também se faz de máxima importância.

Vavassori e Raabe (2003) ao descrever um AVA apontam uma importante ferramenta de troca de informação, o *chat*. Segundo os autores, o *chat* é uma ferramenta em que se utiliza da comunicação síncrona, aquela na qual os participantes devem acessar, conforme horário e período definidos, a atividade todos ao mesmo tempo.

Isso permite a troca imediata de informações o que também possibilita a interação entre os participantes, contudo, um fator a se considerar em relação aos *chats* para que sejam oportunos ao processo de ensino e aprendizagem é o número de participantes. O recomendável é que seja um grupo pequeno a cada reunião para que todos possam participar, uma vez que o tempo para a realização dessas atividades é relativamente mais curto do que o tempo normalmente destinado à participação em um fórum.

Gomes (2007) aponta que existem dois tipos de *chats*, aqueles em que os acadêmicos trocam informações sem a necessidade da monitoria ou instrução do tutor e aquele em que o tutor direciona o processo visto que haverá um tema específico a ser discutido.

Os ambientes virtuais de aprendizagem permitem a utilização de uma ferramenta bastante comum dentre a utilização das TIC, o correio eletrônico. Paiva (2010) menciona que os acadêmicos de um curso online, normalmente, apresentam um cadastro no próprio ambiente no qual recebem informações importantes, e na maioria das vezes, urgentes através de um email. Nesse caso, não se tem novidade em relação à ferramenta, visto que a mesma tem sido bastante utilizada no cotidiano dos sujeitos.

Rocha (2003), ao expor as ferramentas de comunicação de um ambiente virtual de aprendizagem, explica a utilização do repositório de materiais online. Essa ferramenta permite que os professores e tutores, assim como os demais atores da equipe pedagógica disponibilizem arquivos que contenham desde materiais didáticos até arquivos diversificados que possibilitem apoio ao aluno auxiliando do desenvolvimento de seu processo de aprendizagem.

A grande maioria dos AVAs ainda apresenta a possibilidade da utilização de uma ferramenta para a retirada de dúvidas específicas, ou seja, as dúvidas mais comuns e frequentes que podem surgir dentre os participantes do curso. Ferreira (2008, p.58) também faz referências a essa ferramenta “é uma ferramenta importante para evitar perguntas e respostas repetidas”. Nesse caso a percepção do professor é muito importante no sentido de desenvolver o questionário e consequentemente suas respostas de forma objetiva e clara sanando tais dúvidas.

O mural de avisos, conforme sua designação é uma ferramenta que permite a disponibilização das informações importantes acerca do curso assim como também uma forma de comunicação entre seus componentes. Por meio dessa ferramenta,

podem ser anunciadas situações sobre o curso de forma a manter os acadêmicos informados, contudo, Gomes (2007) explica que por se tratar de uma ferramenta assíncrona, não há uma troca de mensagem, há apenas a disponibilização de informações.

Autores como Ferreira (2008) e Gomes (2007) citam também a enquete como ferramenta importante dos AVAs. Trata-se de um instrumento útil para se colher informações de forma geral. Ela pode ser utilizada a partir de um trabalho com o conteúdo estudado, como também para coletar informações sobre o processo geral do curso na forma de uma autoavaliação do programa. Por meio da enquete costuma-se fazer pesquisa de opinião, e dessa forma consultar diretamente o ponto de vista daqueles que estão envolvidos no processo.

Dentre as ferramentas apresentadas tem-se ainda o diário, no qual a partir das explicitações de Ferreira (2008) se compreende tratar-se de uma ferramenta que possibilita aos alunos fazer anotações diversas como lembretes, dúvidas, experiências, conclusões, indagações. Normalmente é de uso particular e está atrelada ao perfil do aluno. Rocha (2003) aponta ainda o diário de bordo e o portfólio como ferramentas que desempenham basicamente a mesma função do diário, contudo, a autora explica que existem dois tipos de portfólio, sendo um deles individual e outro de uso coletivo no qual as informações nele postadas são socializadas aos demais participantes do grupo ou turma.

Embora esta ferramenta seja simples, é de extrema importância por se tratar da Educação a Distância, uma vez que o acesso ao ambiente pode não ser diário. Dessa forma, tal ferramenta possibilita a organização e auxilia na disciplina de estudo dos participantes.

Ainda pautando-se nas explicações de Ferreira (2008) para as ferramentas dos ambientes virtuais de aprendizagem, ressalta-se a utilização dos grupos. Essa ferramenta permite a disposição dos alunos de um mesmo curso em grupos. Essa divisão permite ao tutor a criação de estratégias específicas diante das necessidades de cada grupo, bem como formas de atendimento pormenorizadas a eles.

Ainda há uma ferramenta intitulada novidades com a qual a equipe pedagógica poderá aguçar a curiosidade dos participantes no sentido de disponibilizar e apresentar situações novas que atraiam a atenção dos mesmos. De

acordo com Paiva (2010) essa ferramenta possibilita ainda a disponibilização de links que permitem ao aluno chegar diretamente à novidade indicada.

Gomes (2007) apresenta a ferramenta classificada como *Wikis* a qual descreve como assíncrona e de construção de conhecimento coletivo. Por meio dessa ferramenta, é possível a construção de textos coletivos. Chamamos atenção para as possibilidades de aprendizagem aberta e colaborativa e o conceito de inteligência coletiva.

Sobre AVAs considerados de utilização comum, Ferreira (2008) relata que um ambiente virtual de aprendizagem bastante utilizado nos modelos atuais de EaD é o *Moodle*, segundo o autor, esse se tornou conhecido pelo fato de que foi desenvolvido a partir de princípios pedagógicos bem definidos e que, além disso, trata-se de *software* livre, o que tem conquistado não somente a Educação a Distância brasileira como também a internacional.

Acerca desse tema, Paiva (2010) descreve que à medida que a EaD se popularizou por meio da utilização de tecnologias da informática, em especial a internet, novos *softwares* e plataformas de ensino e aprendizagem foram criados, contudo, seus custos eram altos. Diante disso, a comunidade acadêmica envolvida com a EaD passou a criar seus próprios sistemas. Dessa forma, a autora enfatiza os seguintes AVAs, AulaNet, *Moodle* e TeleEduc.

No Brasil, o primeiro AVA gratuito de sucesso foi o AulaNet. Em desenvolvimento desde 1997, o AulaNet é distribuído gratuitamente pelo Laboratório de Engenharia de Software da PUC-Rio. O Moodle é um *software* para gestão da aprendizagem e de trabalho colaborativo, permitindo a criação de cursos online, páginas de disciplinas e de grupos de trabalho. Outro AVA bastante utilizado no Brasil é o TelEduc, desenvolvido no Núcleo de Informática Aplicada à Educação (NIED) da Universidade Estadual de Campinas. (PAIVA, 2010, p. 06)

Vale dizer que o desenvolvimento desses *softwares* possibilitou a consideração de princípios pedagógicos, em especial a comunicação e a interação entre os participantes. O fato de considerar os princípios pedagógicos é preponderante para que os objetivos específicos da educação escolar sejam atingidos, pois não se pode perder de vista a formação de sujeitos críticos, atores de sua cidadania e autônomos para que mesmo após a conclusão de um curso estejam aptos para gestar sua própria aquisição de conhecimento como condição fundamental para que não se tornem marginalizados socialmente.

Essas mesmas ferramentas também serão de grande valia para a gestão dos cursos na Educação a Distância. Gomes (2007) classifica como ferramentas de coordenação que são úteis à coordenação do curso. No caso da estrutura aponta que essa possibilita a organização do curso, desde seu cronograma até modelo metodológico. Cita ainda as “perguntas frequentes” ou *frequently asked questions*, essas se caracterizam por um conjunto de respostas às dúvidas mais comuns dos acadêmicos. Outra ferramenta de coordenação apontada pelo autor são os tutoriais, manuais e guias. Esses permitem auxiliar os participantes em relação ao ambiente, sejam eles alunos ou tutores. As ferramentas de monitoramento, com as quais se permite verificar o acesso dos alunos ao sistema e às atividades também são de muita importância para que a equipe gestora, em conjunto com tutores, possa tomar decisões no sentido de melhorar o processo e atingir os alunos.

As ferramentas de um ambiente virtual de aprendizagem devem estar disponíveis e serem utilizadas pelos gestores de forma que potencializem a aprendizagem. Também é crucial que o planejamento de um curso considere suas especificidades e diante das possibilidades de ferramentas do referido ambiente utilize as mais convenientes para se atingir os objetivos de aprendizagem traçados.

No caso do *Moodle*, além de possibilitar todas as ferramentas anteriormente comentadas, destaca-se também a ferramenta questionários que possibilita a configuração de questionários compostos por questões abertas e ou objetivas. Essa ferramenta permite também “que as questões sejam arquivadas por categorias, em uma base de dados, e podem ser reutilizadas em outros questionários e em outros cursos” (FERREIRA, 2008, p. 63). Além disso, ainda por meio dessa ferramenta é possível que o professor dê retorno aos alunos quanto a seu desempenho assim como também em relação a seus erros e acertos.

A partir do que foi exposto, entendemos que existem tipos distintos de ambientes virtuais de aprendizagem e que, além disso, esses ofertam ferramentas diversas que auxiliam no planejamento de um sistema de EaD que tenha metodologia e currículo mais flexível. É preciso ressaltar que essas duas dimensões já foram apresentadas como fundamentais para a implementação de sistemas de Educação a Distância capazes de se desvencilhar de uma EaD generalizadora, de produção em massa, sem atender as particularidades de seus sujeitos. Assim, outro fator preponderante, é que os gestores de cursos a distância estejam preparados para optar pelo AVA mais adequado à proposta de EaD feita pela instituição.

O que se evidencia a partir da exposição sobre os ambientes virtuais de aprendizagem é que tais tecnologias estão realmente inseridas no processo de ensino e aprendizagem na EaD e, como já mencionado anteriormente, é fundamental que os envolvidos no processo, dentre eles professores, tutores, alunos e gestores estejam preparados para utilizá-las de forma que facilitem a aprendizagem. Nesse sentido, a possibilidade de inclusão digital ganha espaço nas metodologias da EaD pelo fato que essa pode ser uma primeira barreira a ser vencida pelo público dessa modalidade de ensino.

Ao explicitarmos aspectos da aprendizagem na Educação a Distância, verificamos, conforme as palavras de Corrêa (2007) e Okada e Barros (2010), que a maioria dos acadêmicos da EaD é formada por pessoas adultas. Muitos desses acadêmicos estão retornando aos bancos escolares após anos longe deles assim como também muitos já estão inseridos no mercado de trabalho e agora procuram um aprofundamento da prática por meio da aquisição da teoria.

Nessa perspectiva, habituar esses alunos a essas tecnologias é a primeira tarefa dos envolvidos com a mediação pedagógica na Educação a Distância, dentre as várias intervenções pedagógicas possíveis, uma delas é tornar os alunos familiarizados com o ambiente virtual de aprendizagem e com as ferramentas utilizadas que estão intrinsecamente ligadas às TIC.

Essa familiarização se faz fundamental não somente para que os processos de ensino e aprendizagem aconteçam, mas também por uma necessidade social, visto que cada vez mais essas tecnologias se apresentam inseridas em situações simples do dia-a-dia de qualquer sujeito e para que esse encontre facilidade ao se deparar com essas situações, a inclusão digital se faz necessária. Tecnologias de Informação e Comunicação tal qual nos AVAs são utilizadas em simples saques bancários, inscrições e testes seletivos, concursos públicos, cadastros diversos dentre outros.

Considerando a importância dos ambientes virtuais de aprendizagem, Almeida (2003, p. 332) relata que

O gerenciamento desses ambientes diz respeito a diferentes aspectos, destacando-se a gestão das estratégias de comunicação e mobilização dos participantes, a gestão da participação dos alunos por meio do registro das produções, interações e caminhos percorridos, a gestão do apoio e orientação dos formadores aos alunos e a gestão da avaliação.

Diante disso, mais uma vez retoma-se o objetivo de formação de cidadãos por meio da educação escolar. Ora, formar cidadãos é incluí-los nos diversos processos sociais, assim, incluir digitalmente é também possibilitar sua cidadania. Nesse aspecto, as gerações da EaD em que a tecnologias utilizadas, são as informáticas, têm muito a contribuir nesse processo de uma forma bastante positiva levando em conta vários pressupostos que compõem os processos de ensino e aprendizagem. Assim, é possível destacar que além da democratização da educação superior, a EaD ainda traz em seu bojo a inserção dos sujeitos na sociedade da informação.

3.3 O Professor Tutor na Educação a Distância

Ao discorrermos sobre a Educação a Distância no que se refere ao papel do professor dessa modalidade de ensino é bastante nítido que existem diferenças consideráveis em relação à sala de aula convencional. Dentre os fatores que se destacam, talvez, o principal seja o fato que alunos e professores estejam separados por uma distância física que, a priori, poderia ser prejudicial aos processos de ensino e de aprendizagem, uma vez que as principais teorias desse processo indicam essa troca entre professores e alunos como fundamental para o desenvolvimento humano. Contudo, no período atual da EaD, as TIC funcionam como fortes aliadas para amenizar essa condição de separação física e garantir a interação entre seus pares.

Nesse sentido, de acordo com Cardoso (2008), é preciso ter cautela e não pensar as tecnologias de informação e comunicação como a “salvadora” dos problemas da educação no Brasil e em especial como responsável exclusiva pelo sucesso ou insucesso da EaD. É preciso esclarecer que essa modalidade de ensino só se efetivará como modalidade de educação capaz de assumir um papel de democratização do Ensino Superior com qualidade a partir de um trabalho colaborativo de seus atores de forma que esse seja especialmente mais ativo do que na educação presencial. Dessa forma, vale ressaltar que Maia e Mattar (2007) afirmam que muitas são as especulações em relação à trajetória do professor na Educação a Distância e que dentre essas especulações, há quem diga que esse poderia ser substituído por profissionais que desempenhassem uma espécie de subfunção do verdadeiro papel do professor, contudo, esses mesmos autores apontam que ao contrário disso, a EaD é também inclusiva no que se refere aos

professores, pois muitos deles que se deslocam constantemente por compromissos diversos, podem estar presentes nas salas de aulas virtuais, nos *chats* ou participar de fóruns de discussão de qualquer lugar que esteja tal qual os alunos, contribuindo assim de forma significativa para a construção do conhecimento.

Como visto seção anterior, as tecnologias atuais propiciam a criação de ambientes virtuais de aprendizagem em que a comunicação poderá acontecer de forma síncrona como assíncrona, possibilitando assim, que a partir da postura e metodologias desenvolvidas pelos professores, essa comunicação vá além e se transforme em interação capaz de auxiliar no desenvolvimento dos alunos que integram tal ambiente. Dessa forma, compreende-se que as TIC viabilizam uma maior possibilidade de comunicação que auxilia, mas não resolve por si só o processo, esse ainda depende, e muito, da metodologia do curso e do professor assim como também da ação dos demais envolvidos.

Maia e Mattar (2007, p. 89) apresentam uma reflexão interessante ao afirmar que “uma característica em geral associada à EaD é fato de o professor ter deixado de ser uma entidade individual para se tornar uma entidade coletiva”. Assim, ao contrário do que se pensa, na EaD a docência se torna menos solitária, pois além de toda a equipe responsável pela gestão do curso ainda existe uma série de outras equipes que precisam trabalhar em conjunto, equipes de profissionais que antes da Educação a Distância não eram convencionais à área da educação. Fazemos essa afirmativa considerando as ideias expressas anteriormente sobre os ambientes virtuais de aprendizagem. Para que esses fossem desenvolvidos, pressupõe-se que houve parceria entre profissionais da informática, profissionais da educação e outros.

As ações do professor são dirigidas a um número bem maior de alunos, esse professor depende do trabalho de uma série de outras pessoas, como por exemplo, equipe de produção de materiais, equipes audiovisuais, equipes de tecnologia da informação (TI) entre outras para que os cursos sejam viabilizados.

Diante disso, reafirma-se que estar apto a um trabalho colaborativo e, talvez, proativo é primordial para que um professor se destaque na modalidade de ensino em questão, agir por si só já não basta, a interação se inicia exatamente no momento que tal equipe comunga dos mesmos objetivos e se prepare de forma apropriada para que o trabalho de todos os envolvidos culmine na ação de construção de conhecimento por parte dos alunos.

Embora pareça paradoxal defendemos aqui a importância de se garantir uma proximidade com os acadêmicos mesmo estando separados por quilômetros de distância, com a utilização adequada das TIC, essa proximidade se torna cada vez mais possível e intensa. Moore e Kearsley (2011) ao descreverem concepções sobre o papel do professor na EaD explicam que, mais intensamente que em outras modalidades de ensino, na Educação a Distância, o processo de comunicação deve ser fluente em ambas as direções. Assim, deve haver situações de ensino e de aprendizagem que possibilitem a comunicação do professor para com os estudantes e dos estudantes para com o professor.

Um aspecto a se salientar é a questão da produção do material didático utilizado na EaD. Nesse sentido, o professor precisa estar preparado para que além de apresentar conceitos fundamentais em relação ao conteúdo estudado, tal material possibilite a dialogicidade. Pereira (2007) ao expressar-se em relação ao papel do professor na Educação a Distância, aponta que a produção de textos dialógicos, ou seja, que tenham a capacidade de fomentar diálogo com o aluno, que sejam facilmente compreendidos, assimilados e que apresentem profunda qualidade científica são muito importantes para esse processo.

Essa situação reflete a necessidade de que o professor tenha claro em seu processo de organização de escrita a importância da produção de materiais a partir de padrões científicos e que, acima de tudo, esses materiais dialoguem com seus alunos de forma que sejam atrativos aos acadêmicos, que os instiguem a leitura e que despertem neles o desejo de ir além, ou seja, a procura de outros textos formando uma grande rede de aprendizagem.

Assim, a maioria dos professores que atua no Ensino Superior não possui uma preparação pedagógica para esse tipo de produção o que pressupõe que as instituições de Ensino Superior que ofertem a Educação a Distância devam estar preparadas para auxiliar na capacitação do professor de forma que os materiais didáticos produzidos por ele apresentem as características necessárias e fundamentais.

Ao se falar sobre essa complexidade, uma realidade da EaD é a aula por videoconferência em que o professor também precisa estar preparado para ministrá-la diante de todo um aparato tecnológico e cinematográfico nada convencionais ao parâmetro de aula. Esse cenário, para muitos professores, representa uma barreira a ser vencida e esse precisa de apoio técnico nesse momento o que pode ser

viabilizado pela própria instituição no sentido de garantir uma aula que realmente faça a diferença para o aprendizado do aluno.

Outra questão nessa mesma temática é o fato de se utilizar os recursos tecnológicos disponíveis de forma que essa videoaula possa ser muito mais do que uma mera aula expositiva, que essa possa apresentar a participação efetiva dos alunos, professores e tutores proporcionando uma discussão e reflexão salutar sobre o assunto. Um fator interessante para na EaD é a possibilidade de se explorar diferentes realidades pelo fato de se ter em um mesmo ambiente pessoas de várias partes do país, possibilitando a análise de diferentes realidades assim como também de diferentes pontos de vista. Apontamos aqui a importância de chats durante as videoaulas.

Considerando os aspectos apresentados acerca de um constante trabalho colaborativo na EaD, Cardoso (2008) expõe que nessa modalidade de ensino existem dois grupos de docentes com funções distintas. Existe um grupo responsável pelo planejamento do curso de forma a definir seu formato, metodologia, currículo entre outros e um grupo responsável pela tutoria. Nesse último caso esses professores são, de modo geral, responsáveis pelo acompanhamento dos processos de ensino e aprendizagem auxiliando, orientando e dirimindo as dúvidas dos alunos.

Conforme a descrição de Romiszowski e Romiszowski (1998) tutor é um elemento importante em muitos sistemas de EaD, sendo o principal responsável pelo processo de acompanhamento e controle do processo de aprendizagem.

Ao traçar aspectos culturais da Educação a Distância, Niskier (2009) faz referência a professores e especialistas em EaD e cita o tecnólogo educacional. Ao falar sobre esse profissional, o autor, explica que esse não deixa de ser um educador e que precisa dispor de uma boa formação em humanidades. Relata, ainda, que o tecnólogo educacional seria um professor preparado para utilizar em suas metodologias as tecnologias educacionais de forma a melhorar os processos, contudo, esse professor ainda sofre retaliações por parte das instituições uma vez que muitas vezes “é visto como usurpador das prerrogativas do professor” (NISKIER, 2009, p. 31).

Preti (2005), por sua vez, prefere utilizar o termo orientador acadêmico. Para o autor, ao analisar a etimologia do termo tutor (protetor do menor), esse não seria adequado a uma aprendizagem aberta como se propõe nas gerações mais recentes

da EaD. A utilização dessa classificação indicaria que os estudantes da EaD seriam dependentes dessa figura e o tutor seria responsável por tomar decisões por eles.

Bezerra e Carvalho (2011) ao apresentarem concepções e práticas da Educação a Distância, relatam que existe uma diversidade de classificações tanto em relação à terminologia como em relação à função do tutor. Também chamam atenção para o fato que em muitas situações o termo tutoria tem sido utilizado de forma equivocada e tais equívocos correm o risco de ser transpostos aos sistemas de Educação a Distância.

Neste estudo adotaremos o termo tutor para fazer menção ao profissional responsável pelo acompanhamento dos processos de ensino e aprendizagem na EaD, visto que essa terminologia também consta nos referenciais de qualidade para a Educação a Distância instituídos pelo Ministério da Educação (MEC). Além disso, considerando as formas de aprendizagem peculiares a essa modalidade de ensino, entendemos que esse profissional é de máxima importância para que formação consistente de sujeitos por meio da EaD aconteça.

Essas circunstâncias nos remetem a outro fator diferencial da Educação a Distância que em poucos casos se vê na educação presencial: mais de um professor (visto que por meio das concepções aqui apresentadas consideramos o tutor um professor) trabalhando em conjunto uma mesma disciplina com uma mesma turma. Isso nos leva a crer que esses professores também precisam estar preparados para convergir suas ideias e conceitos em relação ao conteúdo e também às metodologias no sentido de trabalhar em consonância para atingir os objetivos traçados para com os alunos.

Essa questão da consonância das ideias também pode garantir um processo de interação maior entre os participantes do processo de forma que perpetue o aprendizado dos acadêmicos. Nesse sentido, vale citar Cardoso (2008) quando afirma que “ambas as funções apresentam desafios, pois a atividade docente a distância é mais complexa do que educação presencial”.

Bezerra e Carvalho (2011) conceituam que a tutoria se designa como um conjunto de práticas educativas que colaboram para desenvolver e potencializar as habilidades de cada aluno de maneira que esse se torne autônomo na tomada de decisões em relação à sua aprendizagem e em relação ao seu crescimento intelectual.

Diante do que foi exposto, infere-se que a ação do tutor no sentido de auxiliar o aluno no processo de construção do conhecimento é fundamentalmente de cunho pedagógico, dessa forma, esse deve ser capacitado a partir dos pressupostos teóricos da epistemologia da educação para que munido desses conceitos tenha maior compreensão de seu papel, assim como do processo em que está envolvido para que seja capaz de desenvolver metodologias e técnicas de ensino capazes de viabilizar o processo de construção de conhecimento de seus alunos.

Vale complementar essa ideia com as considerações de Maia e Mattar (2007) em relação ao papel do tutor. Os autores explicam que, dentre as funções dos tutores, a que se destacar a condição de dar *feedbacks* constantes aos alunos, isto é, manter um canal de comunicação constante em relação às dúvidas, às atividades, bem como um apoio geral para os mesmos. Os autores justificam que em sala de aula presencial o *feedback* é, praticamente, imediato e ocorre por meio verbal, gestual, visual e auditivo. Na Educação a Distância, esse contato depende do tempo gasto pelo tutor para dar retorno a seus alunos. Dessa forma, para que os alunos não se sintam sozinhos, sem apoio, a manutenção do canal de comunicação entre aluno e tutores é fator fundamental para a motivação de ambos.

Vale ressaltar que no caso da EaD, o tutor precisa de um amplo leque de metodologias para desempenhar seu trabalho devido a uma série de fatores. Ao considerar tais fatores é possível citar a questão da dispersão geográfica desses alunos, mesmo distante, o tutor precisa se fazer presente seja online ou em encontros presenciais nos polos de atendimento das instituições. Além disso, por se tratar de uma modalidade de ensino que tem democratizado, especialmente, o Ensino Superior, a diversidade de alunos é maior do que o normalmente encontrado nas salas de aula do ensino presencial. Isso faz com que esse professor necessite ter formas diferenciadas para lidar com o mesmo conteúdo de maneira que consiga fazer com que os acadêmicos assimilem o máximo possível considerando as dificuldades.

É possível afirmar ainda que o tutor vive um paradoxo constante, precisa lidar com um ambiente em que, ao mesmo tempo, esteja com vários alunos e ainda precisa estar preparado para lidar nesse mesmo ambiente com os alunos de maneira individualizada. Bezerra e Carvalho (2011) explicam que o tutor precisa estar preparado para avaliar as situações em que os alunos necessitam de intervenções mais específicas em determinados conteúdos, assim como também

compreender quando se é necessário desenvolver atividades paralelas no sentido de sanar dúvidas que sejam de grupos inteiros. Precisa desenvolver constantes atividades de motivação tanto em relação aos grupos como individualmente e precisa ainda ser o elo entre a linguagem utilizada no ambiente virtual de aprendizagem, os materiais didáticos e a compreensão dos alunos.

Diante disso, reforçamos a ideia de que o tutor precisa ter conhecimento e ser hábil em relação ao AVA que utiliza para a viabilização do curso no qual faz a tutoria. Isso é basilar para que o mesmo explore as ferramentas que tem ao seu dispor adequadamente no sentido de potencializar os processos de ensino e aprendizagem promovendo a interação, troca de informações e experiências, e, conseqüentemente, ampliar a formação de seus alunos. Vale dizer ainda que é preciso alinhar o conhecimento técnico a teorias pedagógicas diversas, pois a partir delas, e de uma prática reflexiva, sua competência enquanto mediador do processo em que está envolvido atingirá níveis bastante satisfatórios. Cabe aqui apresentar as considerações de Cardoso (2008, p. 76)

A ênfase da modalidade de EaD, que antes era centrada na transmissão de informação, foi substituída pela construção do conhecimento e dos processos reflexivos, e o tutor passou a ser visto como aquele que dá apoio, incentiva, colabora, enfim, é o parceiro do aluno no processo pedagógico.

Nesse processo cabe ainda ao tutor ser reflexivo de sua prática, analisando os acertos e erros para que os primeiros sejam potencializados e os últimos sejam dirimidos. Diante disso, a exigência para com o trabalho desse profissional não é pequena e esse precisa estar ciente de sua importância visto que Preti (2005) relata que os processos de ensino e aprendizagem não necessitam somente da cognição, mas principalmente da ambiência humana.

Assim, o tutor deve compreender seu papel nas instâncias operacionais e pedagógicas e ainda no sentido de se projetar como um elo entre professor e aluno, instituição e aluno e muito mais do que isso, um elo entre o ensino e a aprendizagem, nesse sentido, vale ressaltar as palavras de Bezerra e Carvalho (2005) quando explicitam que o tutor se constitui como um elo entre os cursistas, instituição, professores e conteúdo. Nesse sentido, eles devem extrapolar os limites conceituais para aprimorar esse elo de forma que o mesmo seja constantemente fortalecido.

Diante disso, se observa que a partir do crescimento da Educação a Distância, com seu formato atual, a postura de alunos e professores passa a ser diferenciada da postura requerida para a sala de aula do ensino presencial. Além de toda a responsabilidade de cada um dos envolvidos com processo para a construção do conhecimento, esses precisam ainda lidar com a inserção das TIC no processo vencendo eventuais barreiras. Um grande desafio que versa na esfera dos relacionamentos humanos é que o professor precisa vencer a barreira do virtual e conseguir aproximação com seus alunos mesmo a quilômetros de distância, para isso se faz imprescindível a utilização das tecnologias como um meio para garantir a comunicação que seja interativa o bastante, capaz de identificar até mesmo situações implícitas em que seus alunos necessitam de sua intervenção.

Nessa perspectiva afirmamos que a Educação a Distância está proporcionando, entre outras coisas, o nascimento de um novo professor que seja capaz de romper as barreiras do tradicional em função de um processo de ensino e aprendizagem virtual e mais democrático. Assim, também é possível afirmar que o mesmo acontece quando se pensa nos alunos da Educação a Distância.

Diante do que foi exposto, partimos da prerrogativa que o tutor não pode ser subjugado nos processo de ensino e aprendizagem na Educação a Distância, visto que esse deve ter conhecimentos em relação à utilização das tecnologias da informação para que auxiliem na promoção de seu trabalho. É preciso ter conhecimentos epistemológicos acerca da educação, é preciso ter conhecimentos em relação aos conteúdos trabalhados e, além disso, esse profissional deve lançar mão de metodologias e práticas bastante amplas para suprir a falta de contato físico entre alunos e professores.

Nesse sentido, ao se falar da gestão de cursos na Educação a Distância a que se considerar a ação dos envolvidos no processo. Assim, entendemos que os tutores têm sua parcela de responsabilidade nas dimensões da gestão de cursos na EaD na medida que é um gestor da sala de aula virtual e encontra-se em contato direto com a organização do processo. Também partimos da prerrogativa que esse professor não seja um mero expectador ou executor de tarefas designadas por coordenadores e diretores dos sistemas de EaD. As percepções dos tutores são indicadores valiosos para a tomada de decisões em tais sistemas, visto o contato direto que esses têm com seus alunos.

4 O PROCESSO DE ORGANIZAÇÃO E GESTÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Na medida em que fomos traçando as seções anteriores deste estudo, também apontamos algumas características e aspectos gerais da Educação a Distância bem como suas diferenças em relação à educação presencial. Nesse sentido, observamos que suas particularidades precisam ser consideradas para qualquer decisão a ser tomada em relação a essa modalidade de ensino, isso nos leva a afirmar que o processo de organização e gestão dessa modalidade, inevitavelmente, deve considerar esse contexto de diversidades que a envolvem.

O intuito desta seção é a apresentação de concepções acerca do processo de organização e gestão da Educação a Distância. No sentido de cumprir esse objetivo partimos da ideia que seria fundamental conhecer os aspectos gerais em relação à EaD, como procuramos fazer nas seções antecedentes, para então compreendermos melhor sua organização e conseqüentemente sua gestão.

Ressaltamos ainda que na EaD os processos de ensino e aprendizagem requerem organizações diferenciadas do que se vê convencionalmente nas salas de aulas presenciais. Tecemos tal afirmação considerando as ferramentas disponíveis nos ambientes virtuais de aprendizagem e as possibilidades que essas apresentam em relação a uma aprendizagem mais aberta e interativa. Entendemos que essas são situações importantes para a educação, principalmente no caso da educação formal, haja vista que a troca de informações e a reflexão acerca delas são fatores preponderantes para a construção do conhecimento. Diante disso, uma primeira questão a ser considerada é que as gerações mais recentes da EaD são estruturadas a partir da utilização das TIC que, por sua vez, implementam a criação de ambientes virtuais de aprendizagem.

Outra questão a salientar é que o processo auxiliado por essas tecnologias viabiliza as trocas a partir de um trabalho de mediação pedagógica realizado por um tutor, figura primordial na Educação a Distância, uma vez que esse é responsável pela condução desse processo. Tal contexto nos leva a crer que o trabalho do professor na Educação a Distância perpassa por novas e diferentes metodologias.

Além disso, observamos também que ao contrário do que se pode pensar, na Educação a Distância, a docência não é solitária, visto a necessidade da união de equipes para a implementação dos processos.

Diante disso, já apontamos indícios que um processo apropriado de formação de sujeitos, por meio da Educação a Distância, na sociedade emergente decorre, necessariamente, da utilização das TIC e do trabalho adequadamente fundamentado de condução do processo por parte dos tutores. Contudo, somente isso não basta. É preciso que haja uma organização anterior a esse processo que compreenda todas as necessidades de um sistema de Educação a Distância a partir dos aspectos gerais que circundam essa modalidade de ensino.

Nesse sentido, conceberemos os itens que seguem no intuito de apontar as concepções apresentadas na literatura acerca da organização e gestão da Educação a Distância.

4.1 A Gestão Educacional

A gestão educacional passa por constante debate em relação às concepções que a permeiam. A educação está diretamente relacionada à sociedade visto que essa representa os interesses sociais, diante disso, as formas de se gerir as instituições escolares não são alheias a processos econômicos e políticos. Ambos, na maioria das vezes, refletem os interesses de grupos dominantes e quando transpostos para o ambiente escolar também os refletirão.

O debate supracitado se centraliza, essencialmente, em uma crítica a adoção de um modelo administrativo/escolar pautado na administração de empresas o que incorreria em possíveis equívocos devido às particularidades da instituição escolar.

Paro (2000) no sentido de apresentar concepções críticas em relação à administração escolar aponta que a maioria dos estudos acerca deste tema no Brasil se pauta em princípios da administração capitalista, o que converge para que os conceitos da administração geral sejam aplicados também à administração escolar, contudo, aponta uma série de argumentos no sentido de explicar que devido ao campo de atuação, bem como os objetivos da instituição escolar, a administração dessa precisa considerar suas particularidades. Em relação a isso explica que diferentemente das empresas em geral, que produzem bens materiais, a escola produz bens intangíveis de difícil mensuração, além disso, essa é campo de debate justamente para as relações que se estabelecem na sociedade capitalista e nas relações entre empregadores e empregados.

Nesse sentido, Paro (2000) esclarece que no caso da administração escolar, essa precisa estar comprometida não somente com questões burocráticas e organizacionais da escola, mas sim com sua capacidade de transformação social.

Compartilhando das ideias de Paro (2000), Hora (2007) também explica que a administração educacional tem se fundamentado com base na teoria da generalidade da administração, ou seja, na aplicabilidade da teoria geral da administração a qualquer tipo de organização. A autora explica que essa situação ocorreu porque os estudiosos da administração escolar viam a necessidade de adotar cientificamente um modelo para que a administração de tal instituição se desse. Nesse sentido, Hora (2007, p.43) pontua que a adoção de tal modelo se deu com base nos seguintes pressupostos

1. As organizações, mesmo com objetivos diferentes, são semelhantes e, portanto, suas estruturas são similares e, como tais, os princípios administrativos podem ser os mesmos, desde que sejam feitas as devidas adaptações para o alcance de suas metas — “generalidade”.
2. A organização escolar e o sistema escolar como um todo precisam adotar métodos e técnicas de administração que garantam a sua eficiência e atendam aos objetivos estabelecidos pela sociedade — “racionalidade”.

O que entendemos a partir disso é que as origens da administração escolar advêm dos conceitos da administração geral cujas raízes, por sua vez, são fundamentadas no processo de produção capitalista.

Se a administração escolar tem suas raízes entrelaçadas à teoria geral da administração, é notável que à medida que a teoria geral da administração evolua, também haverá alteração nas concepções acerca da administração escolar. Além do mais, essa última não pode desconsiderar seus objetivos de educação e formação o que pressupõe a constante busca por uma teoria de administração que seja própria de sua forma de organizar-se.

Sobre isso, Lücke (2009) explica que a escola não pode se apoiar no paradigma de administração escolar instituído com base na administração empresarial, aponta que é preciso transitar da administração para a gestão com base em ações definidas para tal, pois apenas uma substituição de termos não seria suficiente, ou seja, a autora explica que é preciso se conceber a gestão escolar de uma forma diferente da administração escolar, do contrário se corre o risco de apenas haver uma mudança de nomenclaturas sem alteração das atividades.

Sobre as diferenças entre administração e gestão, Lücke (2009, p. 01) aponta que essa última é “caracteriza pelo reconhecimento da importância da participação consciente e esclarecida das pessoas nas decisões sobre a orientação e planejamento de seu trabalho” e completa sua ideia explicando que essa situação se dá considerando a democratização dos processos pedagógicos.

O que se percebe a partir de então é uma convergência, ao menos teórica, para uma gestão escolar democrática visando à participação de todos os envolvidos com o processo. Para fundamentarmos essas diferenças, retomamos aqui os apontamentos de Paro (2000) e Hora (2007). Ambos relatam, considerando a ideia de administração escolar, que o poder decisório encontra-se na figura do diretor e que esse, muitas vezes, tem funções pedagógicas depreciadas em funções de processos burocráticos. Já nas concepções apontadas por Lücke (2009) acerca da gestão democrática, o poder decisório se transfere a um conjunto de pessoas.

Vale ressaltar que na progressão de seus estudos, tanto Paro (2000) quanto Hora (2007) também apontam a gestão democrática como alternativa para desvencilhar as formas de gerir a educação dos preceitos capitalistas impostos pela lógica do mercado.

Nesse estudo, perseguimos o objetivo de analisar as dimensões da gestão de cursos na Educação a Distância, assim, compartilhamos da ideia de gestão pontuada por Lücke e consideramos que essa poderia ser mais adequada à Educação a Distância, pois se trata de uma modalidade de educação democratizadora, com maiores possibilidades de aprendizagem aberta o que caracterizaria também uma gestão mais democrática.

Compreendemos a importância de se desvelar concepções implícitas envolvidas no processo que permeia a teoria da gestão educacional, contudo, a partir de uma acepção crítica da organização da educação, também se torna lógica a necessidade de um processo que seja capaz de planejar, organizar e controlar as instituições de ensino seja da educação infantil ao Ensino Superior.

A qualidade da educação perpassa por processos de regulamentação como esses. Neste caso, para não incorrer no erro, é preciso definir o que é qualidade na educação. Entendemos que a qualidade na educação visa à formação consistente dos sujeitos munidos de capacidade crítica para a compreensão do mundo com suas mazelas para que esse tenha absoluta consciência da situação ao tomar partido dela.

Nesse sentido, na perspectiva de uma gestão democrática, compreendemos que o gestor deve ter uma série de atribuições que lhe permitirão conduzir o processo educacional proposto por sua instituição. Assim, Lücke (2009, p. 15) aponta que

Os gestores escolares, **constituídos em uma equipe de gestão**, são os profissionais responsáveis pela organização e orientação administrativa e pedagógica da escola, da qual resulta a formação da cultura e ambiente escolar, que devem ser mobilizadores e estimuladores do desenvolvimento, da construção do conhecimento e da aprendizagem orientada para a cidadania competente. Para tanto, cabe-lhes promover a abertura da escola e de seus profissionais para os bens culturais da sociedade e para sua comunidade. Sobretudo devem zelar pela constituição de uma cultura escolar proativa e empreendedora capaz de assumir com autonomia a resolução e o encaminhamento adequado de suas problemáticas cotidianas, utilizando-as como circunstâncias de desenvolvimento e aprendizagem profissional. (grifo nosso)

Ressaltamos ainda que nosso destaque às palavras de Lücke se deu em função de compartilharmos da ideia de equipe gestora, principalmente, no universo da Educação a Distância em que uma série de particularidades devem ser consideradas para o processo de gestão. Salientamos que mais adiante dedicaremos um item deste capítulo a tessitura de concepções acerca da gestão da EaD.

Dourado (2006) aponta que a gestão da educação compreende o processo de organização político e administrativo da prática social da escola. Esse autor explica também que a gestão escolar, na concepção de alguns estudiosos, é compreendida como a “mediação entre os recursos humanos, materiais, financeiros e pedagógicos, existentes na instituição escolar” (DOURADO, 2006, p. 30) com a finalidade de atingir os objetivos da educação que para ele simbolizam a formação dos sujeitos para a cidadania.

Lücke (2009) ao expor os princípios da gestão escolar aponta que essa se constitui como uma área de atuação profissional da educação na qual o responsável por ela deve desenvolver ações de planejamento, organização, liderança, orientação, mediação, coordenação, monitoramento e avaliação dos processos como um todo no sentido de promover a aprendizagem e formação dos alunos.

Compreendemos a partir das concepções apresentadas que a gestão da educação não deve considerar apenas princípios da gestão empresarial para fundamentar seu processo. Por se tratar da educação, seu processo de gestão deve

considerar os amplos e subjetivos aspectos que a envolvem e, além disso, devem considerar um processo aberto e participativo em que as necessidades da escola sejam debatidas e que ações no sentido de atendê-las sejam implementadas.

Diante disso, ressaltamos a importância do gestor para garantir a organização, zelar pelo bom andamento do processo educativo e dos aspectos que o regem. Essa figura também é fundamental para garantir a participação de todos nesse processo, bem como articular as partes do mesmo de forma que se unam em prol do bem comum.

Assim, ao propormos uma discussão em relação à gestão de cursos na EaD, compreendemos que o gestor de tal modalidade de ensino deve ponderar os preceitos da gestão escolar como um todo, contudo, diante do que expusemos até o momento, esse precisa ponderar as particularidades da Educação a Distância. Dessa forma, antes de apresentarmos considerações acerca da gestão da EaD propriamente dita, entendemos como relevante apresentar a organização da Educação a Distância na perspectiva dos documentos oficiais do Ministério da Educação.

4.2 Organização da EAD na Perspectiva dos Documentos Oficiais do MEC

Conforme verificamos anteriormente, a Educação a Distância tem sido, em parte, uma modalidade de ensino responsável por impulsionar a expansão do Ensino Superior no Brasil. O que o indica que um grande número de sujeitos está sendo formado por meio de tal modalidade.

Ao analisarmos um pouco de sua trajetória constatamos que a mesma perpassou por algumas gerações, foi alvo de considerável preconceito, bem como de resistência por parte do Estado de acordo com a análise de Gomes (2009). O autor, ao relatar a legislação que trata da EaD, faz uma série de questionamentos quanto ao moroso processo de regulamentação e legitimação pela qual passou a referida modalidade em nosso país e dentre as respostas a esses questionamentos, aponta um suposto receio das autoridades e da própria comunidade acadêmica em relação ao acesso de uma população menos elitista ao Ensino Superior. De forma metafórica considera que “as resistências tendem a não ser ingênuas, tornando

difícil o ingresso da nova modalidade no recinto sacrossanto da cidade e o alcance de status igual às demais” (GOMES, 2009, p.23).

Mesmo assim, aos poucos, a EaD foi conquistando seu espaço e se firmando como modalidade de ensino responsável pelo acesso de um número considerável de sujeitos ao Ensino Superior. Diante disso, é inegável a necessidade de elaboração de políticas que garantam sua legitimidade, regularização, bem como sua qualidade.

Acerca desse tema, o MEC elaborou um documento intitulado Referenciais de Qualidade para a Educação Superior Distância cuja primeira versão data de 2003 e sua atualização de 2007. De acordo com o MEC (2007, p. 02) o documento em questão visa a “definição de princípios, diretrizes e critérios que sejam Referenciais de Qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade”.

O texto do referido documento aponta que o mesmo não tem força de lei, contudo, amparará atos legais do poder público em relação à regulamentação, supervisão e avaliação da EaD. Também aponta como preocupação central

Apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo a, de um lado, garantir qualidade nos processos de Educação a Distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EAD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade. (BRASIL. MEC, 2007, p. 2)

Além disso, a elaboração desses referenciais se deu com base, principalmente, no Decreto Nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. Tal decreto, já mencionado neste estudo, consta como referência em relação ao credenciamento das instituições, a organização dos cursos, supervisão, acompanhamento e avaliação. Sobre isso, MEC (2007, p. 05) as seguintes considerações:

Entre os tópicos relevantes do Decreto, tem destaque:

- a) a caracterização¹ de EaD visando instruir os sistemas de ensino;
- b) o estabelecimento de preponderância da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações feitas a distância;
- c) maior explicitação de critérios para o credenciamento no documento do plano de desenvolvimento institucional (PDI), principalmente em relação aos pólos descentralizados de atendimento ao estudante;
- d) mecanismos para coibir abusos, como a oferta desmesurada do número de vagas na educação superior, desvinculada da previsão de condições adequadas;
- e) permissão de estabelecimento de regime de colaboração e cooperação entre os Conselhos Estaduais e Conselho Nacional de Educação e diferentes esferas administrativas para: troca de informações; supervisão compartilhada; unificação de normas; padronização de procedimentos e articulação de agentes;

- f) previsão do atendimento de pessoa com deficiência;
- g) institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância. (BRASIL, 2007, p. 5).

O documento ressalta também a importância de considerar antes dos critérios organizacionais, a concepção de educação que se têm, pois esse deve ser o propósito maior de qualquer sistema de ensino. Adverte ainda que a EaD não pode desconsiderar as instâncias técnico-científicas de formação dos sujeitos para o mundo do trabalho, bem como a formação política e cidadã dos mesmos.

Partindo desse princípio, Vieira (2006) considera que os critérios de qualidade devem ser estabelecidos no sentido de garantir, além da formação específica da área de um curso, a formação para a vida.

Dessa forma, os referenciais de qualidade (MEC, 2007, p. 8) apontam que o projeto político pedagógico dos cursos deve expressar sua essência e apresentar, impreterivelmente, os seguintes tópicos

- Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem;
- sistemas de comunicação;
- material didático;
- avaliação;
- equipe multidisciplinar;
- infraestrutura de apoio;
- gestão acadêmico-administrativa;
- sustentabilidade financeira.

Em relação à concepção de educação e currículo, esse deve expressar a concepção epistemológica na qual o curso se fundamenta, para então estabelecer seu currículo pensando em que estudante se pretende formar para determinada sociedade. A partir disso, deve pensar nas tecnologias a serem utilizadas, materiais didáticos, processo de tutoria, estratégias de ensino e aprendizagem, bem como estrutura administrativa. Outro ponto destacado em relação a esse tópico é que organização didático-pedagógica deve prever a interdisciplinaridade e a contextualização para que não haja uma construção fragmentada do conhecimento. De acordo com MEC (2007, p. 09)

A superação da visão fragmentada do conhecimento e dos processos naturais e sociais enseja a estruturação curricular por meio da **interdisciplinaridade e contextualização**. Partindo da idéia de que a realidade só pode ser apreendida se for considerada em suas múltiplas

dimensões, ao propor o estudo de um objeto, busca-se, não só levantar quais os conteúdos podem colaborar no processo de aprendizagem, mas também perceber como eles se combinam e se interpenetram.

Outra recomendação importante acerca dessa concepção é que o processo de ensino seja centrado no estudante e não no professor. Dessa forma, ao explicitar o item comunicação, parte-se deste mesmo pressuposto.

De acordo com MEC (2007) os sistemas de EaD devem ser estruturados em um sistema de comunicação eficaz capaz de garantir a interação entre alunos e professores, bem como entre alunos e alunos. Por esse motivo, devem ser utilizadas tecnologias informacionais diversas para que ocorra um processo de comunicação dinâmico por meio de comunicação síncrona e assíncrona.

No que se refere ao item comunicação, MEC (2007) ressalta a importância do processo de tutoria. Pontua que esse processo deve garantir a troca de informações bem como a interação com o estudante de forma que esse não se sinta sozinho. Dentre as atividades de tutoria ressalta também a importância dos encontros presenciais obrigatórios. Nesse sentido, classifica que o desenvolvimento de estratégias de tutoria para atendimento dos alunos é fundamental.

No que se referem aos materiais didáticos, o documento determina que esses devem ser elaborados de forma que viabilizem a concepção epistemológica pontuada no pedagógico e, além disso, devem ser veiculados por diferentes mídias. Assim podem ser utilizados materiais impressos, CDs, DVDs, videoconferências, programas televisivos e rádios fônicos, páginas WEB, entre outros. Outra questão pontuada é a necessidade de pré-testagem desses materiais antes da viabilização dos mesmos. Ainda no que diz respeito aos materiais, MEC (2007) aponta a importância da interdisciplinaridade para não correr o risco de fragmentação do conhecimento.

No que se refere à avaliação MEC (2007) aponta que devem ser contempladas a avaliação da aprendizagem e a avaliação institucional. A respeito da avaliação da aprendizagem, o documento pontua a necessidade de um processo avaliativo contínuo para que as dificuldades de aprendizagem sejam vencidas ainda durante os processos de ensino e aprendizagem. Sobre esse assunto, ressalta ainda a obrigatoriedade de avaliações presenciais nas quais se aplicam as “precauções de segurança e controle de frequência” (MEC, 2007, p. 17).

Acerca da avaliação institucional, os apontamentos dos referenciais de qualidade para a Educação a Distância convergem com a avaliação institucional de sistemas presenciais de ensino. Assim, o documento em questão ressalta a importância de uma avaliação institucional que envolva alunos, professores, tutores, equipe técnico-administrativa de forma que sejam desenvolvidas ações constantes de melhoria do processo e garantia de qualidade, sendo esse em consonância ao Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Assim, o documento recomenda que as IES devam planejar constante avaliação considerando os seguintes aspectos: organização didático-pedagógica, corpo docente, corpo de tutores, corpo técnico-administrativo e discentes, instalações físicas e meta-avaliação. No último item, se trataria de uma autocrítica em relação aos resultados obtidos a partir da avaliação.

Em relação à equipe multidisciplinar, MEC (2007) considerada a diversidade da Educação a Distância e em função disso recomenda que para a implementação dos cursos tal equipe seja estruturada com docentes, tutores e pessoal técnico-administrativo. O documento expõe em relação ao corpo docente que esse precisa compartilhar das concepções epistemológicas explicitadas no projeto pedagógico no sentido de estruturar sua disciplina pautada em tal concepção. Além disso, é preciso ter conhecimento acerca da organização dessa modalidade de ensino para atender às especificidades da mesma.

Em relação aos tutores, MEC (2007) ressalta a importância do mesmo para o processo, tal qual já expusemos neste estudo, e aponta a necessidade de haver programas de tutoria presenciais e a distância. Ainda sobre a equipe multidisciplinar, MEC (2007) aponta a importância dos coordenadores de polos para o funcionamento adequado dos processos administrativos e pedagógicos da referida unidade.

No que diz respeito à infraestrutura de apoio, MEC (2007) assinala que há necessidade de unidades com estrutura física adequada para viabilizar a coordenação acadêmica, operacional, bem como o processo de gestão dos sistemas de EaD. Acerca desse item MEC (2007, p. 24) estabelece que

Estas unidades de suporte ao planejamento, produção e gestão dos cursos a distância, em vista de garantir o padrão de qualidade, necessitam de infraestrutura básica composta minimamente por secretaria acadêmica, salas de coordenação do curso, salas para tutoria a distância, biblioteca, sala de professores, sala de videoconferência (opcional).

O documento pontua também em relação à infraestrutura a importância dos polos de apoio presencial no atendimento e suporte ao estudante, para tal, esse deve contar com estrutura física adequada e pessoal capacitado. Assim, sua estrutura física deve apresentar bibliotecas, laboratórios de informática, salas de tutoria, secretaria, laboratórios de ensino, além disso, devem apresentar também condições de acessibilidade e plano de manutenção da estrutura física.

Ao tratar da gestão acadêmico-administrativa, MEC (2007) assegura que, na Educação a Distância, essa é complexa e, além disso, necessita ser organizada de tal forma que garanta a unidade de todos os processos envolvidos e, mais ainda, viabilize aos estudantes, geograficamente dispersos, todos os serviços acadêmicos a que um estudante do ensino presencial tem acesso. Assim, um processo de gestão da Educação a Distância deve considerar

- 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 (MEC, 2007, p. 30).

Por fim, MEC (2007) apresenta considerações a respeito da sustentabilidade financeira. Sobre isso o documento explica que o investimento inicial nos sistemas de EaD são elevados devido às características dessa modalidade, nesse sentido classifica as tecnologias utilizadas, produção de material, polos de apoio presencial entre outros. Dessa forma, o retorno aos investimentos iniciais só podem ser considerados a médio prazo. Para que haja uma organização financeira adequada, MEC (2007) propõe a elaboração de uma planilha que contemple os investimentos de curto e médio prazo e ainda o custeio. Atrelada a essa planilha deve ser então estipulada a oferta de vagas.

Observamos diante das considerações e recomendações dos referenciais de qualidade para o Ensino Superior a distância que preocupações com as questões pedagógicas são ressaltadas em relação às demais questões. Compreendemos a importância desse referencial para a expansão com qualidade dessa modalidade de ensino. Ao falarmos em qualidade nos pautamos no importante papel da educação, independente de modalidade, para a formação dos sujeitos no sentido de construir uma sociedade mais justa, com mais oportunidades a todos, principalmente aos marginalizados socialmente.

O que se espera diante disso, é que os sistemas de EaD sejam estabelecidos no Brasil considerando as diretrizes estabelecidas por meio dos referenciais de qualidade, bem como a legislação vigente para essa modalidade de ensino.

Considerando as explanações apresentadas, reafirmamos a complexidade da gestão da Educação a Distância diante da organização proposta nos referenciais de qualidade, tal como o processo de ensino e aprendizagem, sua gestão também precisa considerar a diversidade inerente a essa modalidade de ensino. Nesse sentido, entendemos como fundamental entrelaçar à organização da EaD a sua gestão.

4.3 Organização e Gestão da Educação a Distância

Após expormos os referenciais de qualidade para a educação superior a distância no Brasil, entendemos como importante tecer algumas observações sobre a organização e gestão da EaD na concepção de estudiosos acerca desse tema. Nessa perspectiva, entendemos que inicialmente seja preciso considerar as formas de concepção de cursos em EaD, visto que esse é ponto de partida das ações dos gestores. Salientamos que, pautados, nas discussões já apresentadas acerca da gestão educacional, nos utilizaremos do conceito de que a gestão não é realizada por um único gestor e sim por uma equipe gestora.

Moore e Kearsley (2011, p. 107) explicitam que um primeiro passo a ser dado ao se pensar na estruturação de um sistema de EaD é a formulação de algumas perguntas:

Que conteúdo deve ser incluído ou excluído?

De que forma ocorrerá a sequência e a estrutura da matéria?

Que mídias serão usadas para apresentar as diferentes partes do material?

Que estratégias de ensino serão utilizadas?

Quanta interação existirá entre alunos e instrutor e entre os alunos?

Como o aprendizado será avaliado e que forma assumirá o feedback para os alunos?
Quais métodos de produção serão usados para criar os materiais de ensino?

A afirmação desses autores se fundamenta diante da ideia que a instituição que ofereça cursos por meio da EaD deve concebê-los a partir da organização do trabalho de uma série de especialistas.

Considerando todas as concepções já apresentadas neste estudo acerca da Educação a Distância, nos sentimos à vontade para dizer que questionar-se em relação à organização de um curso é o início da organização de um sistema de EaD. Fazendo analogia ao processo de pesquisas científicas, ao determinarmos um problema de pesquisa estamos dando início à pesquisa, visto que os demais desdobramentos da mesma se darão em virtude de responder ao questionamento que a iniciou. Da mesma forma, podemos proceder em relação à organização do curso, assim, as etapas posteriores aos questionamentos iniciais serão determinadas em virtude de saná-los.

Ao discorrerem sobre a criação de sistemas educacionais, Moore e Kearsley (2011) comentam que a maioria dos cursos se estabelece orientados pela Elaboração de Sistemas de Instrução (*ISD – Instructional Systems Design*). Tal modelo se sustenta na conexão entre teorias de sistemas, da psicologia e da comunicação e informação. Os autores explicam ainda que o ISD se originou na Segunda Guerra Mundial partindo da necessidade do treinamento mais eficiente durante a guerra.

Ao elencarem os estágios de criação educacional considerando o modelo ISD, apontam a etapa de análise, elaboração, desenvolvimento, implementação e avaliação. A análise consiste em levantar as características dos alunos, dos ambientes de aprendizagem, bem como selecionar o conteúdo, de fato, necessário aos acadêmicos e ao curso. Já na etapa da elaboração, devem ser traçados os objetivos de aprendizagem para esse curso. Nesse sentido, devem ser pensados os tipos de materiais a serem utilizados, as atividades, as formas de interação entre outros. Na etapa do desenvolvimento, deve-se então desenvolver os materiais e atividades que porão em prática os objetivos de aprendizagem traçados para determinado curso. No que se refere à implementação, é chegada a hora de se colocar em prática tudo aquilo que foi planejado para o curso. Em relação à avaliação, essa consiste em testar todo o processo anteriormente descrito. É

momento de verificar a eficácia dos materiais bem como os procedimentos dos cursos.

No sentido de apontar a organização dos cursos na EaD, Castro e Ladeira (2009) explicam que a equipe gestora deve coordenar atividades interdependentes que serão executadas por equipes multidisciplinares. Esse contexto é envolvido por etapas como “diagnóstico e análises preliminares, produção, implementação e avaliação” (CASTRO e LADEIRA, 2009, p. 235). Percebemos com isso que os itens elencados por eles são basicamente os mesmos elencados por Moore e Kearsley (2011).

Em relação à estrutura organizacional da EaD, Rumble (2003) apresenta uma disposição semelhante a dos demais autores citados. O autor pontua a necessidade de departamentos responsáveis pelas etapas envolvidas na criação e manutenção de cursos. Ele relata a necessidade de um departamento responsável e especializado nas tecnologias de ensino. Outro responsável pela tutoria, aconselhamento e acompanhamento dos estudantes. Também aponta a necessidade de um departamento para a produção de materiais, um departamento de difusão de materiais, que aqui compreendemos como um departamento de logística responsável pelo envio de materiais e outros itens aos acadêmicos e por fim, assinala a necessidade de uma unidade administrativa que ofereça os serviços acadêmicos em geral.

Assim, ressaltamos, que o planejamento com etapas bem definidas nos parece preponderante para a viabilização de cursos em EaD. Vale dizer ainda que esse planejamento deve contemplar, nas etapas de análise, questões amplas como a utilização das tecnologias por parte dos alunos, seus conhecimentos, bem como acesso em relação às tecnologias que serão utilizadas, o nível de conhecimento de seus alunos, quais seus objetivos e expectativas em relação ao curso, assim como também o contexto cultural que os envolve.

Inferimos que ao se pensar em um curso em EaD, a equipe gestora deve considerar dois aspectos primordiais. O primeiro deles diz respeito à concepção pedagógica que será adotada. Esse aspecto é fundamental para o processo educativo, visto que a atuação dos atores desse processo deverá ser convergente com essa concepção epistemológica. O outro fator está diretamente relacionado à questão tecnológica. É preciso definir quais tecnologias serão utilizadas no sentido de colocar em prática a concepção epistemológica adotada.

Há que se dizer, considerando os aspectos dos processos de ensino e aprendizagem em EaD, que essa modalidade de ensino, a partir da inserção das tecnologias da informação e comunicação, pressupõe uma aprendizagem mais aberta, sendo o foco do processo exatamente na aprendizagem, no estudante e não no ensino, no professor.

Comungando dessa ideia, Rumble (2003) relata que os modelos de EaD, cujo o aluno é foco do processo, se pautam em uma concepção humanista e de cunho social em que as experiências dos sujeitos serão consideradas, contudo, o autor pontua ainda que, apesar disso, é preciso considerar também o desejo do aluno em estudar sozinho ou em pequenos grupos.

Uma situação a se ressaltar ainda é que a docência na EaD não é solitária como pode parecer à priori. Muito pelo contrário, o exercício da docência é cerceado por outros profissionais, que em equipe, viabilizam uma disciplina e, por conseguinte, um curso. A ação de uma equipe multidisciplinar é praticamente fator inerente à EaD. Técnicos em informática, professores, tutores, coordenadores, responsáveis pela elaboração de material, design gráfico ou instrucional entre outros.

Castro e Ladeira (2009) ao realizarem um estudo de caso sobre o planejamento e gestão de curso em EaD fazem a descrição das instituições de Ensino Superior (IES) pesquisadas e em relação a uma delas apontam que para a viabilização de um sistema de EaD montou-se “uma equipe multidisciplinar com especialistas em engenharia, comunicação, pedagogia e computação com larga e sólida experiência em educação superior” (CASTRO; LADEIRA, 2009, p.238).

Ao falar sobre a estruturação de cursos em EaD, Gamez (2012, p. 75) relata que “vários modelos são utilizados no campo do design instrucional e podem ser caracterizados como modelos conceituais, procedimentais, matemáticos e prescritivos”. O autor explica que ao se fazer uma revisão da literatura em relação a esse tema, observa-se que a partir da inserção das TIC na Educação a Distância os modelos de curso passaram de um formato de cascata para se configurar em forma espiral.

Entendemos que essas alterações podem ter ocorrido pela possibilidade de interação e flexibilidade que tais tecnologias ocasionaram ao processo. Outra questão a ser pontuada, é que entendemos que a estrutura de um curso relaciona-se diretamente à gestão, pois é por meio da estrutura dos cursos que um sistema de

EaD se consolidará e as ações da gestão estarão relacionadas a tal estrutura. É bem verdade, que outros fatores também farão parte desse contexto, contudo, uma parcela significativa do trabalho da equipe gestora estará relacionada ao design instrucional.

Ao verificarmos os itens básicos constantes em sistemas de Educação a Distância, observamos que a maioria dos autores menciona a importância de testes dos programas de EaD por meio de avaliações do processo. Essa avaliação não se refere à avaliação da aprendizagem dos alunos, mas sim uma avaliação do curso em termos estruturais e organizacionais.

Gamez (2012) explica que para se implementar um processo de EaD há que se ter uma avaliação esmiuçada dos vários fatores envolvidos e que esse processo demanda um grande esforço institucional. Sobre isso, aponta que se faz necessário considerar

[...] a análise dos custos e o retorno financeiro, o dimensionamento da (enorme) carga de trabalho envolvida na realização de tal iniciativa, os esforços para atender aos padrões de qualidade de ensino, a competência da equipe de concepção e design, a imagem e a missão da instituição, entre outros fatores que devem ser meticulosamente avaliados (GAMEZ, 2012, p. 78).

Outro ponto de convergência entre os autores é que não existem regras específicas para a criação de cursos em EaD, contudo, não há como se elaborar um curso que se proponha qualitativo sem considerar alguns aspectos básicos como os já anteriormente mencionados.

Moore e Kearsley (2011) listam ainda alguns princípios gerais em relação a organização de cursos como boa estrutura, objetivos claros, unidades pequenas, participação planejada, integralidade, repetição, síntese, simulação e variedade, modularidade, *feedback* e avaliação.

Assim explicam que a organização do curso precisa ser de fácil compreensão por parte dos alunos o que implica a composição de suas partes bem definida. A clareza de objetivos se relaciona diretamente aos processos de ensino e de aprendizagem, visto que quando tais objetivos estão claros fica mais fácil elaborar estratégias e meios para atingi-los. O conteúdo do curso deve ser dividido em pequenas partes que favoreçam a compreensão e apreensão dos estudantes. Vale dizer que essa divisão não significa reduzir o conteúdo, mas sim desmembrá-lo de forma a facilitar o seu entendimento e fixação. No que se refere à participação

planejada, essa deve ser organizada pelos tutores. Os autores explicam que não se deve esperar a participação espontânea dos alunos, esses precisam ser motivados, instigados a participar. Tal motivação pode se dar por meio de tarefas e atividades previamente planejadas para esse fim.

Percebemos ainda, por meio das ideias de Moore e Kearsley (2011) acerca dos princípios básicos dos cursos de EaD, que a ênfase nos materiais é fator bastante relevante. No que diz respeito à integralidade, vale ressaltar que essa está diretamente ligada à organização do material que deve apresentar uma série de adendos ao texto principal e esses devem ser elaborados a partir da utilização de diferentes linguagens, sendo elas verbais e não verbais. Nesse sentido, vale mencionar a repetição que, segundo Moore e Kearsley (2011), é fundamental na Educação a Distância mais do que em outras modalidades, visto que pode oferecer um reforço compensatório em relação à dispersão dos acadêmicos. Na sequência, ao apontarem à necessidade da síntese, os autores explicam que ela deve ser constituída, principalmente, por meio dos materiais a que os alunos têm acesso. Esses necessitam estar conectados entre si. Ainda sobre o material do curso, os autores relatam que esses devem propiciar simulação e variedade, dessa forma, devem captar e manter a atenção dos alunos.

Sobre a modularidade explicam que deve ser bipartida em módulos que permitam aos alunos adaptarem o conteúdo a seus objetivos. Essa divisão pode propiciar com mais facilidade o conceito de flexibilidade da EaD, pois a partir dos módulos, o acadêmico se planeja quanto à execução das atividades proposta da forma que lhe for conveniente e dentro dos parâmetros determinados.

Para finalizar o tema em questão, Moore e Kearsley (2011) reforçam a relevância das avaliações e dos *feedbacks* constantes. Esses devem se dar no sentido de aproximar-se dos alunos de modo que não se sintam à deriva e aquelas no sentido de alterar o processo sempre que necessário para a melhoria dele.

Relacionadas às ideias acima, estão também as concepções de Rumble (2003) quando o autor adverte que na Educação a Distância, é de máxima importância se preocupar primeiramente com os objetivos aspirados e posteriormente a eles se definir o material pedagógico assim como as estratégias de apoio aos acadêmicos.

Ponderando as proposições apresentadas, verificamos que a gestão considera, impreterivelmente, os processos de ensino e aprendizagem, dessa forma,

apontamos não somente coordenadores de cursos e diretores como gestores dos sistemas de Educação a Distância, é necessário considerar o importante papel do tutor como o gestor da sala de aula virtual.

Além dos apontamentos já efetuados na seção anterior sobre o trabalho do tutor nos sistemas de EaD, verificamos que seu papel na organização de cursos é fator diferencial, uma vez que a gestão perpassa por essa instância terminantemente pedagógica. Sobre isso, Rumble (2003) explica que para que a tutoria não se torne um problema para gestão de sistemas de EaD, considerando sua importância nesse processo, “é preciso assegurar a formação e iniciação dos tutores, assim como o planejamento, a organização e o controle de seus trabalhos” (RUMBLE, 2003, p. 18).

De acordo com Mill (2012) a gestão da Educação a Distância é uma tarefa complexa, pois ao mesmo tempo em que requer fundamentos da gestão da educação de forma geral como conceber/planejar, sistematizar/organizar, coordenar/dirigir e supervisionar/controlar, que já representam um desafio, na EaD essas habilidades apresentam peculiaridades.

O autor afirma ainda que “o gestor da EaD precisa compreender que a natureza do processo educativo não se confunde com a natureza do processo produtivo, e também, que a natureza do processo educativo virtual (a distância) distingue-se do processo educativo presencial” (MILL, 2012, p. 05). A partir dessa ideia inferi-se que o conhecimento dos aspectos que integram a modalidade a distância são pressupostos imprescindíveis ao trabalho dos coordenadores e diretores no sentido de planejar tal modalidade de ensino.

Assim, ressaltando a organização sugerida por Mill (2012) a gestão de cursos em EaD prevê atrelada a ela as concepções de EaD na qual se inserem a estrutura e funcionamento, fundamentos da gestão, proposta pedagógica, políticas educacionais. A Gestão organizacional na qual se inserem cultura e mentalidade, institucionalização, sistemas e processo, estratégias e desafios. Os recursos no qual se inserem materiais e infraestrutura, recursos humanos, financeiros e tecnológicos. Por fim, a democratização e flexibilidade em que se inserem espaço/tempo, matriz pedagógica, comunicação e personalização.

Diante dos apontamentos feitos até aqui, salientamos que os gestores, aqui entendidos especialmente como os tutores, coordenadores e diretores, veem seus

papéis tradicionalmente construídos sofrerem mudanças consideráveis quando se trata da Educação a Distância.

Acerca da gestão da EaD, Castro e Ladeira (2009) constataram que há uma forte tendência que essa seja realizada por processos. Segundo eles, essa gestão por processo se caracteriza pela união de várias equipes de trabalho. Assim, se faz necessário que essas trabalhem de modo compartilhado e por meio de ações integradoras em que cada membro tenha consciência de sua responsabilidade. Os autores em questão supõem ainda que seria mais adequado à EaD, em sua geração mais recente, uma gestão horizontalizada e conseqüentemente menos verticalizada.

Em nosso entendimento, essa gestão mais horizontalizada se caracterizaria por estratégias mais abertas de gestão, de forma menos centralizadora na qual permitiria mais autonomia e participação ativa na tomada de decisões de todos os envolvidos no processo. Chamamos a atenção aqui, para as concepções já apresentadas anteriormente acerca da convergência para uma gestão democrática e participativa em todos os âmbitos da gestão escolar.

Vieira et al. (2012) ao relatarem aspectos da gestão dos sistemas de EaD da UAB explicam que as IES que integram esse consórcio são instituições públicas que foram criadas, exclusivamente, para ofertar a educação presencial. Diante disso, os autores apontam ainda que uma primeira barreira a ser transposta é situar a modalidade a distância em uma estrutura que foi pensada especificamente para educação presencial.

Os autores ressaltam a necessidade da criação de centros gestores específicos para a Educação a Distância, uma vez que “há uma dimensão administrativa, pedagógica e financeira de características próprias; e ainda, há de ser considerada a produção dos materiais didáticos orientados para os cursos ofertados ou a serem ofertados” (VIEIRA et al., 2012, p. 69). Nessa concepção, comentam que seria adequado uma gestão geral da instituição e na sequência uma gestão para a Educação a Distância e uma gestão para a educação presencial.

Os autores ainda relatam que se as IES vão atuar de forma permanente em ambas as modalidades, há que se instaurar órgãos específicos. Como exemplo, citam a criação de uma secretaria de Educação a Distância que esteja atrelada à reitoria, tal secretaria conceberia em sua estrutura organizacional diretorias responsáveis pelos programas de EaD. Nesse sentido, cada diretoria seria

responsável pelos aspectos que compõem a estrutura dos cursos, assim haveria uma diretoria pedagógica, uma diretoria de T.I, uma diretoria administrativa etc.

Ao analisarmos o ponto de vista dos autores, consideramos que essa mesma ideia pode ser aplicada às IES privadas visto que muitas delas também foram criadas para a educação presencial e conforme os ditames sociais passaram a ofertar programas de Educação a Distância. Acerca desse assunto, chamamos atenção para os tipos de instituições expostos por Rumble, (2003) que as classificou como mistas ou somente virtuais.

Conforme verificamos em relação às diretrizes e organização da EaD, as instituições que se utilizam dessa modalidade de ensino devem contar com os polos de apoio presencial. Esses se caracterizam como uma espécie de “braço” da instituição que deve oferecer estrutura e pessoal adequado para apoio ao estudante. Nos polos também são realizadas as atividades presenciais obrigatórias determinadas pela legislação vigente, como as avaliações, por exemplo.

Essa questão pressupõe mais um desafio para a gestão dos sistemas em EaD, visto que será necessário gerir pequenas unidades da instituição separadas pela mesma distância geográfica que a separa dos alunos. Essas unidades precisam comungar dos objetivos e das propostas da instituição para que se tornem parte integrante de um todo, nesse caso a instituição mantenedora.

É preciso ressaltar a ainda a questão financeira, para que organização mencionada seja posta em prática, será necessária a angariação, distribuição, bem como a gestão de recursos financeiros. Sobre isso, Rumble (2003) recomenda a necessidade de se estabelecer um orçamento e exercer o controle financeiro. Segundo o autor, esse orçamento deve ser preparado pela equipe de direção juntamente com profissionais especializados em finanças. Assim, é necessário considerar todos as especificidades dos sistemas de EaD para o planejamento orçamentário no qual sejam traçadas metas tangíveis, conforme a realidade da instituição. Outro ponto relevante citado pelo autor é possibilidade de adaptar tal orçamento às circunstâncias.

Vieira (2006) ao pontuar os critérios de qualidade de diferentes instituições de Ensino Superior a distância menciona que um indicador unânime da qualidade é a gestão. Em todas as instituições pesquisadas esse indicador apareceu. A partir dessa informação a autora pontua que “o critério gestão foi contemplado por todas as instituições. Esse indicador trata da gestão de estudantes, cursos, gestão

administrativa e organizacional. Fica, pois, clara a preocupação das instituições com a abrangência do indicador gestão” (VIEIRA, 2006, p. 38).

Ressaltamos diante das acepções realizadas até aqui que a gestão da Educação a Distância é um processo de muita amplitude, uma vez que a própria modalidade de ensino em questão também apresenta grandes dimensões se comparada à educação presencial, essas dimensões são ocasionadas, entre outros fatores, pelas questões geográficas e temporais que separam seus sujeitos. Percebemos que a dispersão dos processos que a compõem é bastante relevante e que diante disso, uma tarefa desafiadora para a equipe responsável pela gestão seria a junção dos eixos dispersos de forma a garantir unidade.

Entendemos que somente a unidade do processo do sistema de EaD proposto por uma instituição resultará nos processos de ensino e aprendizagem capazes de formar sujeitos munidos de independência intelectual e menos passíveis de alienações sociais causadas por grupos dominantes. Nessa perspectiva, afirmamos ainda que essa modalidade de ensino apresenta uma série de particularidades que não podem ser desconsiderada por uma gestão que se proponha eficiente. Assim, compreendemos que a ação da equipe gestora é fundamental para a qualidade dos processos de ensino e aprendizagem.

No sentido de elucidarmos com maior clareza como esse processo tem acontecido na prática das instituições, a sequência desse estudo apresentará uma análise do processo de organização e gestão da EaD pautando-se nas concepções apresentadas por gestores de uma instituição de Ensino Superior a distância.

5 ANÁLISE DO PROCESSO DE GESTÃO DE CURSOS NA EAD NA CONCEPÇÃO DE SEUS GESTORES

Na seção anterior, nos detivemos em descrever o processo de organização e gestão da Educação a Distância, para tal nos embasamos em referencial teórico acerca do tema. Entendemos que esse processo prévio, juntamente com uma análise das concepções apresentadas nesta seção renderá ao estudo aproximação da realidade do processo de gestão de cursos na EaD.

Diante disso, constatamos que não existe um modelo único de sistemas de Educação a Distância, bem como não haverá um modelo determinado de gestão para tal modalidade de ensino, porém, entendemos que analisar a prática de um desses modelos a partir das concepções de seus gestores se faz imprescindível para se traçar, ao menos, um parâmetro de gestão de tal modalidade de ensino.

Vale ressaltar, mais uma vez, que a relevância deste estudo reside no fato de que a Educação a Distância tem assumido papel de destaque no Ensino Superior no Brasil e que em nosso entendimento, a gestão educacional, independentemente do nível e da modalidade, se estabelece como pilar de sustentação para o processo de formação de sujeitos e na garantia da educação mais qualitativa.

Fazemos tal afirmação resgatando os aspectos apresentados na seção anterior em que, de forma breve, nos detivemos em apontar pressupostos da gestão educacional. A partir das dimensões apontadas, constatamos que pela égide da gestão educacional perpassam questões pedagógicas, estruturais e organizacionais, bem como questões financeiras. Compreendemos então que essas instâncias relacionam-se entre si e que o resultado satisfatório do processo educacional se dará a partir do bom andamento de cada uma delas, uma vez que a falha em uma das partes do todo, poderia comprometê-lo.

Nesse sentido, na presente seção, considerando sempre a perspectiva de uma pesquisa qualitativa, faremos a análise do processo de gestão de cursos da EaD na concepção de seus gestores, assim, nosso ponto de partida será o esclarecimento da metodologia utilizada para tal, em seguida apresentação e descrição da instituição e dos gestores de curso e por fim, a análise de suas percepções.

5.1 Procedimentos Metodológicos

Ao iniciarmos nossos apontamentos acerca da metodologia, vale esclarecer que o método apresenta-se como cerne do trabalho científico, dessa forma, este estudo encontra-se pautado por um método científico desde seu início, como pressupõe qualquer estudo de tal natureza.

Nessa perspectiva, devido ao objeto de estudo, assim como campo das ciências a que se relaciona a pesquisa em questão, utilizamos a abordagem qualitativa, uma vez que essa, conforme Chizzotti (2003) parte do princípio da relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, ressaltando ainda que nesse ciclo há uma interdependência viva entre sujeito e o objeto, um vínculo intrínseco entre o mundo objetivo e subjetividade do sujeito. Complementando esse conceito, Minayo (2003, p. 21) explicita que “a pesquisa qualitativa responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado. Ou seja, ela trabalha com o universo de significados”.

Diante disso, é possível afirmar que a pesquisa quantitativa analisa os dados levantados visando à compreensão e a interpretação desses dados a fim de se chegar à compreensão e interpretação do fenômeno estudado, relacionando-se assim à subjetividade dos sujeitos envolvidos, o que leva a reafirmar que a abordagem qualitativa está adequada no intento de responder ao problema de pesquisa aqui proposto.

Classifica-se ainda a pesquisa qualitativa como descritiva, portanto, também optamos por ela ao estabelecermos a metodologia do estudo em questão. Assim, vale esclarecer que Chizzotti (2003, p. 81) afirma que “a pesquisa descritiva, procura descobrir bem como observar fenômenos existentes, situações presentes e eventos, procurando descrevê-los, classificá-los, compará-los, interpretá-los e avaliá-los, com o objetivo de aclarar situações para idealizar futuros planos e decisões”.

Na perspectiva de caracterizar a abordagem escolhida, se fez necessário então definir outros aspectos fundamentais do percurso metodológico como os sujeitos da pesquisa, os instrumentos de coletas, bem como a análise dos dados.

De acordo com Laville e Dione (1999) nas pesquisas na área das ciências humanas, além da importância da busca dos dados em fontes documentais, também as pessoas constituem-se como fonte para a investigação dos problemas dessas ciências, pois suas percepções, concepções, formas de resolução de problemas

entre outros aspectos apresentam como meio de grande valia para a procura de respostas aos questionamentos das pesquisas qualitativas.

Assim, este estudo teve como população um conjunto de gestores da Educação a Distância dentre eles tutores, coordenadores e diretor. Dessa forma, foram convidados a participar da pesquisa quatro tutores, dois coordenadores de curso e um diretor de uma instituição de Ensino Superior na modalidade a distância.

Apresentando concepções sobre a coleta de dados nas pesquisas qualitativas, Laville e Dione (1999) especificam que um ponto de partida interessante no que se refere à busca de informações é a pesquisa de levantamento bibliográfico e a pesquisa com base documental. Sobre isso, os autores esclarecem que o termo documento designa toda a fonte de informação já existente sobre determinado assunto e que nesse sentido envolvem-se vários tipos de documentos.

Para o estudo do tipo de levantamento bibliográfico requer-se inicialmente um levantamento das principais produções no contexto dos estudos científicos, considerando a peculiaridade da área que se constitui como objeto de estudo, qual seja, a organização e a gestão educacional em cursos superiores na EaD.

Chizzotti (2003), Minayo (2003) também apresentam alguns instrumentos de coleta de dados específicos, nesse sentido elencam basicamente observação participante, entrevista, história de vida ou biografia, estudo de caso entre outros.

Além da pesquisa bibliográfica que utilizamos para atingir todos os objetivos específicos deste estudo com a qual contextualizamos a sociedade da informação e a Educação a Distância neste cenário, compreendemos a sala de aula virtual da Educação a Distância e suas características e analisamos o processo de organização e gestão da Educação a Distância também utilizamos a técnica da entrevista.

No entendimento de Minayo (2003) por meio da referida técnica, o pesquisador tem a possibilidade de levantar dados expressos nas falas dos sujeitos pesquisados que são conseqüentemente os atores sociais. A autora afirma que as entrevistas podem ser classificadas em estruturadas e não estruturadas e entre essas duas formas há a entrevista semiestruturada em que o informante aborda o assunto por meio de um roteiro previamente elaborado, mas que permite a utilização e elaboração de novas perguntas conforme o desenvolvimento da entrevista (MINAYO, 2003).

Assim, cada um dos participantes da pesquisa (quatro tutores, dois coordenadores de curso, um diretor de uma instituição de Ensino Superior na modalidade a distância) foi convidado a conceder ao pesquisador uma entrevista de caráter semiestruturado. Salientamos que tal técnica complementou a pesquisa bibliográfica de forma que os objetivos traçados para este estudo fossem atingidos por completo e possibilitasse a resposta ao problema de pesquisa proposto.

Como campo para a pesquisa foi escolhida uma instituição de Ensino Superior do noroeste do Paraná que se utiliza da modalidade a distância para ofertar cursos de graduação e pós-graduação. Foram escolhidos os dois maiores cursos em número de alunos matriculados na modalidade a distância da referida instituição. Assim, optamos em entrevistar dois tutores de cada um dos cursos, tendo como critério de escolha os tutores que estão há mais tempo na atividade. Também foram entrevistados os coordenadores de tais cursos, assim como o diretor da instituição.

Partindo do pressuposto de que a pesquisa qualitativa possibilita o trabalho com aspectos subjetivos do objeto de estudo, utilizamos a análise de conteúdos como técnica de análise de dados das entrevistas que, segundo Gomes (2004), “através da análise de conteúdo, podemos encontrar respostas para as questões formuladas e também podemos confirmar ou não as afirmações estabelecidas”. Segundo esse autor, essa técnica permite também desvendar os implícitos dos conteúdos manifestos. Dessa forma, nossos esforços se deram no sentido de identificar os implícitos e explícitos contidos nas respostas dos gestores aos questionamentos realizados em entrevista, para isso nos pautamos também na discussão apresentada nas seções anteriores deste estudo, bem como em novas concepções dos estudiosos acerca do tema.

Assim, separamos os dados levantados por meio de categorias que permitiram a análise qualitativa dos mesmos. Sobre a categorização de dados, Moraes (1999, p.14) explique que

[...] é um procedimento de agrupar dados considerando a parte comum existente entre eles. Classifica-se por semelhança ou analogia, segundo critérios previamente estabelecidos ou definidos no processo. Estes critérios podem ser semânticos, originando categorias temáticas. Podem ser sintáticos definindo-se categorias a partir de verbos, adjetivos, substantivos, etc. As categorias podem ainda ser constituídas a partir de critérios léxicos, com ênfase nas palavras e seus sentidos ou podem ser fundadas em critérios expressivos focalizando em problemas de linguagem.

No estudo em questão as categorias foram determinadas conforme os temas abordados nas questões recorrendo-se assim à primeira das modalidades apresentadas por Moraes (1999). As temáticas das categorias foram organizadas por meio dos temas comuns das entrevistas, bem como conforme os pressupostos da gestão e organização da Educação a Distância. Dessa maneira, as categorias foram assim organizadas:

TABELA 1 - Categorias de análise de conteúdo

Categoria 1	Apresentação dos sujeitos de pesquisa
Categoria 2	A concepção de separação física entre alunos e professores
Categoria 3	Concepção de Educação
Categoria 4	O uso das tecnologias da Informação e Comunicação
Categoria 5	Equipe multidisciplinar
Categoria 6	As competências dos gestores

Fonte: Autora

Vale ressaltar que as questões das entrevistas foram elaboradas no sentido de identificar as dimensões da gestão de cursos na Educação a Distância considerando as especificidades dessa modalidade de ensino, bem como sua organização conforme a proposta dos documentos oficiais e as considerações dos demais estudiosos acerca desse tema que foram apresentadas neste estudo (VER APÊNDICE).

Assim, a partir da metodologia apresentada, a análise das acepções dos sujeitos participantes da pesquisa permitiu compreender como acontece o processo de gestão de cursos da Educação a Distância a partir da prática de uma instituição de ensino, comparando-a ao referencial teórico apresentado.

5.2 A Instituição

Conforme relatado nos procedimentos metodológicos, fomos a campo no intuito de entrevistar os gestores de cursos de uma instituição de Ensino Superior que oferta cursos pela modalidade a distância. Assim, compreendemos que as entrevistas sendo realizadas *in loco*, após as devidas autorizações, poderiam ser de grande valia para a análise dos dados e, conseqüentemente, para os resultados do estudo, visto que presenciar um pouco da realidade desses gestores nos faria identificar, com mais facilidade, as dimensões do processo de gestão.

Vale ressaltar que a metodologia proposta não contempla como coleta de dados a observação, mas essa, ainda que de maneira informal, foi inevitável ao estar presente no universo que circunda o objeto de estudo e os sujeitos da pesquisa.

Nessa perspectiva, compreendemos que descrever a instituição a qual recorreremos para o campo da pesquisa é relevante, uma vez que sua organização está diretamente ligada à organização do sistema de EaD que propõe assim refletindo na gestão de seus cursos. Vale dizer que o objetivo deste trabalho foi analisar as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância no Ensino Superior, contudo, entendemos que sua premissa seja compreender o contexto no qual esses cursos se inserem, portanto, a relevância em se compreender o processo de organização de determinada instituição.

A instituição em questão iniciou suas atividades com cursos presenciais no ano de 1990, a partir de então foi ampliando sua oferta de cursos, bem como obtendo o reconhecimento dos mesmos, além de investir em suas instalações físicas e fortalecer as dimensões pedagógicas no tocante ao ensino e extensão.

No ano de 2002, as várias faculdades que integravam a instituição receberam parecer favorável do Ministério da Educação para torna-se centro universitário.

Diante dessa trajetória, após um processo de desenvolvimento interno previsto no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) de anos anteriores, em 2006, obteve o credenciamento de seu Núcleo de Educação a Distância para oferta de cursos de graduação e pós-graduação. Tal núcleo apresenta-se como uma unidade instalada na própria sede da instituição em uma cidade do noroeste do Paraná e ocupa um espaço de 4.000 mil metros quadrados. O espaço abriga as instalações de uma série de equipes responsáveis pela viabilização da oferta da referida modalidade de ensino.

Assim, no ambiente destinado ao núcleo, encontram-se as instalações e suas referidas equipes responsáveis pela secretaria acadêmica, departamento financeiro, central de relacionamento com o aluno, departamento de tecnologia da informação, equipe de logística, estúdios para gravação das aulas bem como para a apresentação das videoconferências, produção de material, equipe pedagógica, equipe comercial, equipe administrativa e diretoria.

Ao descrevermos essa organização e a relacionarmos com os aspectos levantados na seção anterior, utilizando as ideias de Moore e Kearsley (2011),

Rumble (2003) e os demais autores no que se refere à organização da Educação a Distância, nos remetemos a uma constatação prévia pela qual inferimos que a instituição em questão possui um modelo de organização coerente com o proposto pelos referidos autores. Vale dizer, com base no que foi exposto acerca dos sistemas de EaD, que esses autores explicitam a necessidade de um processo de implementação de tais sistemas pautado em equipes multidisciplinares.

Atualmente, o Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da instituição conta com a oferta de 17 cursos de graduação e 16 de cursos de especialização e MBA, totalizando, aproximadamente, 25.000 alunos matriculados. Possui, ainda, 59 polos de apoio presencial que se encontram distribuídos por várias regiões do país. Ao pontuarmos as características dessa modalidade, explicitamos que uma delas relaciona-se à distância existente entre seus agentes, algo que pode ser um fator complicador em relação à sua gestão.

Ao analisarmos os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, também observamos a menção ao polo de apoio presencial. Assim, a tabela abaixo demonstra a quantidade de polos pertencentes à instituição e sua respectiva disposição geográfica.

TABELA 2: Disposição dos polos por estados e cidades

Estado	Cidades
Pará	Belém; Eldorado dos Carajás.
Tocantins	Palmas
Mato Grosso	Primavera do Leste; Rondonópolis e Sinop.
Mato Grosso do Sul	Campo Grande e Três Lagoas.
Distrito Federal	Brasília Asa Sul.
Bahia	Salvador.
Minas Gerais	Belo Horizonte; Betim; Contagem; Patrocínio; Poços de Caldas; Sete Lagoas; Ubá; Varginha e Itajubá.
Rio Grande do Sul	Rio Grande e Santa Maria.
Rio de Janeiro	Rio de Janeiro
São Paulo	Campinas; Presidente Prudente; Santo Anastácio; São Paulo; São Vicente; Teodoro Sampaio e Suzano.
Santa Catarina	Balneário Camboriú; Blumenau; Florianópolis; Ituporanga; Jaraguá do Sul; Lajes; São Bento do Sul e Major Vieira.
Paraná	Apucarana; Arapongas; Astorga; Barbosa Ferraz; Campo Mourão; Cascavel; Cornélio Procópio; Curitiba (2 polos); Foz do Iguaçu; Goioerê; Guarapuava; Londrina; Maringá; Medianeira; Ponta Grossa; Porecatu; Roncador; União da Vitória; Campina Grande do Sul; Grandes Rios e Ibiporã

Fonte: PPC da instituição campo de pesquisa

Ao tercermos este estudo, partimos do pressuposto que a educação e o processo de formação dos sujeitos incluem-se como objetivo primeiro de qualquer nível e modalidade de ensino, algo que também está previsto nos documentos oficiais do MEC em relação à Educação a Distância, conforme descrito nos Referenciais de Qualidade para o Ensino Superior a Distância. Devido a isso, redigimos uma seção no sentido de apresentar as características da sala aula virtual, visto que a mesma pode figurar como o cerne da gestão educacional. Nessa perspectiva nos detivemos em observar também como se estrutura tal sala de aula.

A instituição se utiliza do *Moodle*⁷ para estruturar seu ambiente virtual de aprendizagem e agregado a ele desenvolveu um sistema de gestão acadêmica auxiliar que funciona como uma espécie de sistema intermediário entre as ferramentas possibilitadas pelo *Moodle* e as ferramentas possibilitadas pelo seu próprio sistema. Essa união permite a disponibilização das disciplinas de seus cursos de forma que sejam utilizadas várias ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona como fórum, chat, questionários online, links para endereços externos (aulas ao vivo via internet) e arquivos disponibilizados para download. Além disso, permite ainda o acompanhamento por parte do aluno de processos institucionais como solicitação de serviços, emissão de boletos, acesso à central de atendimento eletrônico, biblioteca virtual entre outros. Em relação a esse último item, vale ressaltar que os acadêmicos contam também com acesso à biblioteca digital para consultar o acervo da sede e ainda o acervo de seu polo.

Rumble (2003) ao descrever a visão de conjunto dos sistemas de Educação a Distância aponta três modelos, aqueles centrados no indivíduo, aqueles centrados na comunidade ou na sociedade e ainda aqueles centrados na instituição. Assim, o último modelo

[...] mostra nitidamente um subsistema referente ao curso, comportando a elaboração, produção e difusão de material pedagógico e um subsistema de apoio ao estudante, ocupando-se das admissões, das inscrições, do faturamento, do fornecimento dos serviços, da avaliação e dos exames. O principal produto do sistema de curso – o material pedagógico – constitui a base para o processo de ensino/aprendizagem. Os insumos do subsistema de apoio ao estudante são os novos alunos; os produtos são os que abandonam o sistema e os que se titulam. (RUMBLE, 2003, p. 58)

⁷ Conforme verificamos neste estudo, de acordo com Paiva (2010) o *Moodle* é um *software* para gestão da aprendizagem e de trabalho colaborativo, permitindo a criação de cursos online, páginas de disciplinas e de grupos de trabalho.

Diante disso, inferimos que a instituição campo de pesquisa utiliza-se do modelo supracitado, uma vez que cada item exposto por meio das palavras de Rumble (2003) é contemplado na sede da instituição.

Acerca do modelo pedagógico, é possível afirmar que sua organização está centrada na instituição sede, embora tenha seus polos para apoio aos acadêmicos. Constituímos tal informação considerando que o processo de gravação e transmissão das aulas é realizado nos estúdios do NEaD. Em relação a isso, a instituição contempla seis estúdios com equipamentos de áudio e vídeo, bem como equipe técnica.

Dessa forma, também os professores responsáveis pelas disciplinas, elaboração de material didático e atividades encontram-se na sede. Vale ressaltar que esses apresentam regime de contratação semelhante à modalidade presencial perfazendo sua carga-horária na sede da instituição.

Outra questão de centralidade na sede refere-se ao processo de tutoria, visto que na sede da instituição encontram-se os tutores mediadores e os tutores online que fazem a mediação pedagógica por meio do ambiente virtual de aprendizagem, telefone e outros meios de comunicação uma vez que estão distantes dos alunos, além deles, há um sistema de tutoria presencial em que os tutores desenvolvem suas atividades no polo.

Os coordenadores de curso encontram-se na sede da instituição e ficam diretamente ligados à sua equipe de tutores e professores, tanto no que se refere ao espaço físico quanto à questão das atividades realizadas. Esses também cumprem sua carga-horária na instituição de forma que possam desempenhar sua função, bem como atender os alunos, participar das aulas e videoconferências, entre outros.

Além do processo pedagógico, outros processos encontram-se centralizados na sede, como financeiro, secretaria acadêmica, departamento de T.I, logística e departamento comercial, contudo, é preciso ressaltar que cada um desses processos possui espécie de ramificações com os polos, uma vez que esses representam o elo entre os alunos e a sede. Assim, os polos são compostos também por profissionais que integram essas equipes multidisciplinares. Na instituição campo de pesquisa, essas unidades são compostas, basicamente, por profissionais responsáveis pela gestão do polo, captação de alunos, secretaria acadêmica e apoio pedagógico.

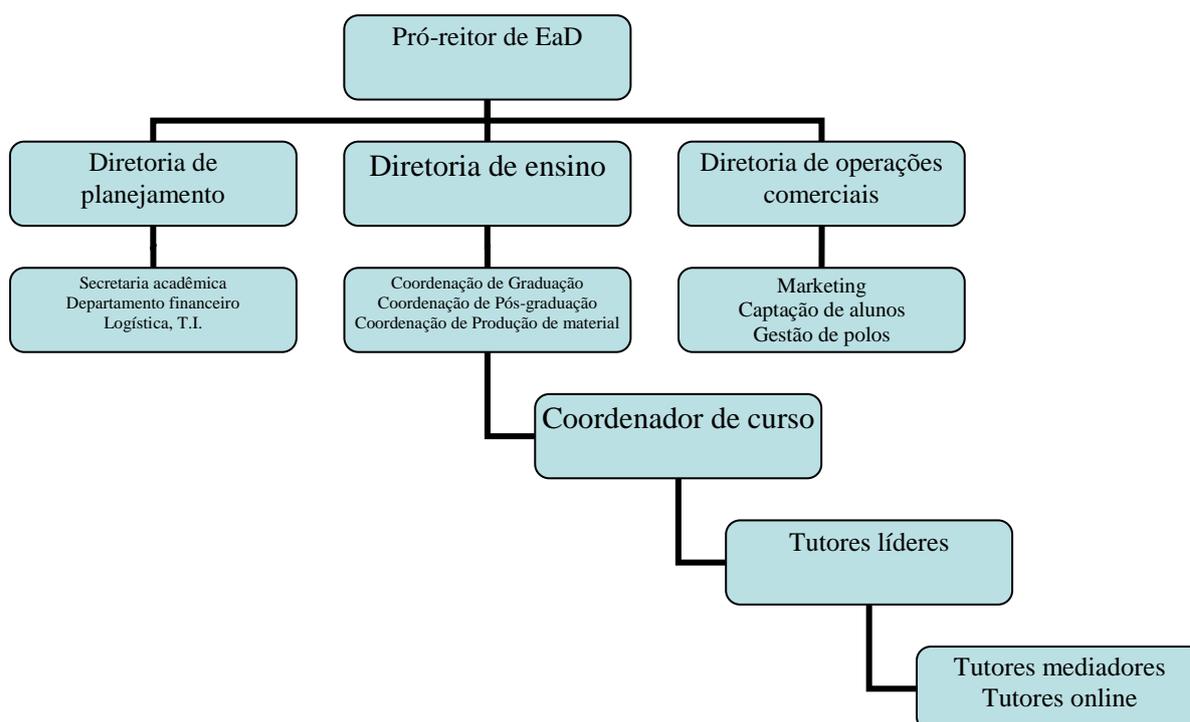
Destarte, a partir da descrição feita acerca da organização da sede, podemos apresentar indícios importantes das nuances de sua gestão. Conforme já havíamos anunciado no decorrer deste estudo, é evidente que a Educação a Distância apresenta algumas especificidades e constatamos, a partir da descrição da organização da instituição campo de pesquisa, que tais especificidades tornam seu processo de gestão um tanto complexo considerando a amplitude de equipes que estruturam um sistema de Educação a Distância, além disso, é preciso considerar ainda a separação física entre sede e polos, alunos e sede. É importante dizer também que a gestão de cursos está inteiramente ligada ao processo de gestão do sistema de EaD, portanto, essas se perfazem em uma ligação intrínseca de dependência mútua.

5.3 Os Gestores

Ao iniciarmos uma breve explanação sobre os gestores, vale retomar que os sujeitos desta pesquisa foram quatro tutores, dois coordenadores de curso e um diretor de sistema de EaD, visto que nosso objetivo foi analisar as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância no Ensino Superior. Vale dizer que partilhamos da ideia que a gestão não pode ser exercida por um único agente, principalmente no que se refere à Educação a Distância e suas especificidades, dessa forma justificamos nossa escolha por tais sujeitos. Também partimos da premissa que ao se propor analisar as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância, não podemos deixar de mencionar a organização dessa modalidade de ensino em todas as suas nuances.

Assim, ao recorrermos à instituição campo de pesquisa para a realização das entrevistas, verificamos que a mesma apresenta uma equipe gestora integrada por diretores, coordenadores e assessores que por sua vez são responsáveis em gerir as equipes multidisciplinares que formam o sistema de EaD da referida instituição. Diante disso, a gestão do referido sistema está estruturada da seguinte forma:

FIGURA 1: Estrutura da equipe gestora do sistema de EaD



Fonte: Autora

A partir da análise da figura 1 compreendemos que a instituição campo de pesquisa tem uma equipe gestora estruturada para atender às instâncias relacionadas ao processo de gestão e a qual, embora tenha o pró-reitor como figura central, possui ramificações por área de forma que o processo não fique todo centralizado na figura desse. Ao analisarmos a estrutura da equipe gestora da instituição e a relacionarmos ao referencial teórico da seção anterior, constatamos, realmente, uma equipe multidisciplinar.

Também pudemos depreender que a gestão não pode ser centralizada devido à multiplicidade de áreas envolvidas, dessa forma, se entende a importância da gestão por áreas considerando a abrangência de um sistema de EaD. Nossa constatação se ampara nas ideias apresentadas na seção anterior em que Rumble (2003) explica que os sistemas de EaD se estruturam a partir de unidades centrais, departamento encarregado de apoio pedagógico ao estudante, departamento de produção de material, departamento de difusão de material, unidade administrativa.

Ao considerar a estrutura da gestão da Educação a Distância Retamal (2009, p. 41) relata que essa deve contemplar “unidades responsáveis pela administração financeira, de pessoal, acadêmica, pela produção e entrega de material didático, pelo suporte técnico, além de outros”. A autora completa sua ideia ressaltando a

importância de profissionais responsáveis para cada uma dessas áreas que tenham formação e conhecimento nas mesmas.

Vale dizer ainda que a análise da estrutura da equipe gestora nos chamou atenção em relação ao tutor líder, visto que não encontramos na literatura tal classificação, desse modo, indagamos sobre o exercício da função. Foi-nos respondido que se trata de um profissional responsável por direcionar os demais tutores de seu curso, bem como apoiar a coordenação de curso em uma série de processos sejam eles pedagógicos e burocráticos. Vale dizer que dentre os tutores entrevistados, um deles exerce a função de tutor líder. Tal função foi criada há, aproximadamente, dois anos para atender às necessidades da instituição.

Não entramos nesse mérito, porém, considerando a política da instituição de promoção de seus colaboradores, talvez o tutor líder, além de atender à necessidade da instituição, possa ser uma espécie de preparação para futuros coordenadores de curso. Conforme o documento de descrição de cargo cedido pela instituição, o tutor líder deve:

- Auxiliar na organização do processo pedagógico de tutoria de forma que a atividade seja coesa nos cursos.
- Auxiliar no processo de organização de correção de provas.
- Fazer a mediação entre as equipes de tutores e a coordenação de curso.
- Monitorar o ambiente virtual de aprendizagem dos demais tutores.
- Auxiliar no encaminhamento dos programas de treinamentos dos tutores.
- Auxiliar na resolução de problemas pedagógicos.
- Auxiliar na resolução de problemas acadêmicos operacionais.

Tutor 1 - *“Nossa função é basicamente dar apoio à coordenação em muitos processos, principalmente, na resolução de problemas, assim o coordenador, pode se dedicar mais ao pedagógico.”*

Continuando no intuito de apresentar os gestores, pois entendemos que essa apresentação seja relevante para a pesquisa, visto que nos dará indícios acerca do processo de gestão de cursos na EaD, apresentaremos, brevemente, os sujeitos de pesquisa quanto ao tempo de exercício da atividade bem como sua formação acadêmica. Nesse sentido, também nos dedicaremos à primeira categoria de análise definida que versa sobre a apresentação dos sujeitos de pesquisa. Todas as entrevistas iniciaram com um questionamento que versava sobre o tempo de atividade na função desempenhada fosse o sujeito tutor, coordenador e diretor. É importante salientar que a instituição em destaque apresenta os tutores mediadores, os tutores online e os tutores presenciais, nossos sujeitos de pesquisa foram os

tutores mediadores, pois conforme apontado pela instituição, esse exerce maior número de atividades pedagógicas. Diante disso, tivemos as seguintes respostas:

Diretor de ensino - *“Nesta instituição estou há seis meses, mas atuo na coordenação de cursos em EaD desde 2005.”*

Coordenador 1 - *“Trabalho na EaD desde 2008, quando comecei como supervisora de tutoria do Projeto Piloto BB-UAB na Universidade Estadual de Maringá. Em 2010 assumi uma disciplina no NEaD desta instituição⁸ e, dois anos depois, fui convidada para assumir a coordenação de cursos na modalidade a distância na mesma instituição.”*

Coordenador 2 - *“Comecei como professora no ensino superior no presencial, após a experiência de dois anos fui convidada para elaborar os livros de duas disciplinas na EaD, para mim era tudo muito novo, o curso de pedagogia estava começando nesse ano. Após ministrar as aulas, fui convidada para uma entrevista para assumir a coordenação do curso, tive que estudar bastante, pois não tinha experiência na gestão. Já estou na coordenação faz cinco anos e meio.”*

Tutor 1 - *“Já trabalhava na IES em outro setor, tive a oportunidade de substituir a licença maternidade de uma tutora, depois acabei sendo efetivada. Estou na tutoria há quatro anos.”*

Tutor 2 - *“Comecei a trabalhar na educação a distância no ano de 2007. No início meu cargo era no processo seletivo e quando surgiu uma vaga na tutoria então me candidatei, fiz prova avaliativa, entrevista e fui chamada então para assumir uma turma.”*

Tutor 3 - *“Através de uma amiga que já trabalhava na Educação a Distância, ela foi me explicando sobre o trabalho realizado na Instituição de Ensino, eu fui me interessando, ela apresentou meu currículo e em seguida fui contratada. Faz cinco anos.”*

Tutor 4 - *“Trabalhava no polo de apoio presencial como tutora presencial, fiquei sabendo da vaga para ser tutora online, conversei com a minha coordenadora e ela me indicou para a vaga. Já sou tutora online há quatro anos.”*

Diante disso, na sequência questionamos sobre a formação dos mesmos, contudo, já pressupunhamos determinada área em função de estarmos investigando os dois cursos em maior número de alunos, sendo um direcionado à formação de professores e outro da área da administração de empresas. Os tutores apresentam graduação na área do curso que fazem tutoria e todos têm, ao menos, duas especializações. Vale ressaltar que dentre os quatro tutores entrevistados, três têm

⁸ Optamos por utilizar o termo instituição para substituir a nome da mesma quando for citada nas falas dos sujeitos de pesquisa.

especialização também na área de Educação e Distância e Tecnologias Educacionais.

Dentre os coordenadores, no que se refere à formação inicial, está diretamente ligada à área do curso que coordenam. Além disso, ambos possuem especializações e mestrado também relacionados à área de seus cursos. Dentre os coordenadores, um deles está cursando doutorado.

Vale dizer, que dentre os tutores, o critério de escolha foi em relação àqueles que estavam há mais tempo na função, por esse motivo, observamos uma média de, aproximadamente, quatro anos de exercício de tutoria. Uma questão interessante é que antes de assumirem seus cargos, tanto na tutoria, quanto na coordenação, esses já trabalhavam no NEaD da instituição exercendo outras funções. Isso nos levou a inferir que a instituição tem dado preferência para seus próprios colaboradores ao organizar, ao menos, o processo pedagógico de seus cursos.

Diante de tal observação, indagamos o diretor quanto aos critérios de seleção de tutoria e também dos demais colaboradores da equipe e sua resposta confirmou que realmente a seleções são primeiramente interna, quando possível, e posteriormente externa:

“Nossa prioridade de contratação é para os colaboradores da casa, além de ser uma política da instituição, no caso do NEaD, quando fazemos alteração de cargo dos colaboradores do núcleo isso facilita pelo fato que já conhecem nosso modelo, já conhecem os processo da instituição, além de ser um incentivo para a pessoa. Outra coisa, é que não é tão simples assim encontrar profissionais com experiência na educação a distância. Nos temos várias frentes de treinamento, mas começar tudo do zero, pode ocasionar problemas no andamento dos departamentos.”

Em relação à direção, a mesma se encontra há pouco tempo no exercício da função no NEaD da instituição campo de pesquisa, contudo, já tinha experiência por ter trabalhado em outra instituição na mesma modalidade de ensino. Tem formação inicial em pedagogia, especialização em sua área de formação e mestrado em educação.

Após a apresentação da equipe gestora que optamos como população de nossa pesquisa, partiremos para a análise das respostas dadas aos demais questionamentos. Vale ressaltar também, que, coincidentemente, todos os sujeitos de pesquisa são do sexo feminino. Ressaltamos que, por meio dessa apresentação, já captamos indícios da confirmação da complexidade da gestão da EaD e, conseqüentemente, da gestão de cursos nessa modalidade, visto a estrutura da

equipe gestora. Também verificamos que a instituição em questão apresenta uma política de realocação de seus próprios colaboradores, o que ocorre por alguns fatores, mas destacamos o fato da dificuldade de profissionais da área da Educação a Distância conforme relatado pela diretora.

5.4 Análise das Percepções

Nesta seção nosso intuito será analisar as respostas dos sujeitos de pesquisa de forma que seja possível compreender melhor as dimensões da gestão de cursos na Educação a Distância. Para isso, recorreremos então às categorias temáticas já apresentadas anteriormente agrupando as questões conforme cada temática das categorias elencadas. Vale dizer que tais categorias foram elaboradas considerando as especificidades da Educação a Distância visto que a gestão perpassa pelas mesmas. Vale ressaltar que a primeira categoria foi devidamente abordada ao descrevermos os gestores, uma vez que essa tinha como temática a apresentação dos sujeitos de pesquisa. Na sequência, apresentaremos na tabela que segue a relação das categorias e as questões a elas relacionadas.

TABELA 3: Disposição das perguntas por categorias temáticas⁹

<i>Categoria 2¹⁰</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Que estratégias você utiliza para manter a interação com seus alunos?</i> • <i>Como você descreve e também como enfrenta essa questão de estar tão perto e tão longe de seus alunos ao mesmo tempo, pois estão separados fisicamente e unidos por aparatos tecnológicos?</i>
<i>Categoria 3</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Em relação ao processo de ensino e aprendizagem propriamente dito, relate como você o desenvolve. Que tipo de ações, estratégias ou metodologias se utiliza para atingir, de fato, seus alunos?</i> • <i>Que estratégias você utiliza para integrar sua equipe à concepção de aprendizagem de seu curso e, conseqüentemente, do sistema de EaD que ele faz parte?</i> • <i>Em relação ao processo de ensino e aprendizagem, quais práticas são implementadas por sua gestão para garantir um processo de qualidade?</i>
<i>Categoria 4</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Como é coordenar um processo de ensino e aprendizagem mediado pela utilização das tecnologias de informação e comunicação?</i> • <i>Como você compreende a utilização das tecnologias da</i>

⁹ As categorias temáticas foram devidamente descritas na tabela 1 da página 88.

¹⁰ A categoria 1 foi analisada ao apresentarmos os gestores no item 5.3.

	<i>informação e comunicação no momento da EaD que estamos vivenciando?</i>
<i>Categoria 5</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Como acontece a interação entre o tutor e os demais elementos da equipe de um curso de EaD, como por exemplo, o professor da disciplina, o coordenador do curso, os demais tutores, equipe de T.I entre outros?</i> • <i>Ao se verificar o referencial teórico acerca da Educação a Distância, uma das constatações é que, mais do que na educação presencial, a ação de uma equipe multidisciplinar é fundamental para o sucesso de tal modalidade de ensino. Você convive com uma equipe multidisciplinar? Como se dá a coordenação de um curso mediante a uma equipe tão diversificada?</i> • <i>Conforme pudemos observar por meio do referencial teórico e por meio do modelo que esta instituição se utiliza para ofertar seus cursos, há uma equipe multidisciplinar envolvida, ou seja, secretaria acadêmica, financeiro, T.I, logística etc. Quando há falhas nos processos de responsabilidade dessas equipes, isso reflete no processo de ensino?</i>
<i>Categoria 6</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Alguns autores remetem o trabalho do tutor a uma espécie de liderança da sala de aula virtual. Você compartilha dessa ideia? Por quê?</i> • <i>Como é a coordenação de um curso ofertado pela modalidade a distância? Quais as maiores dificuldades?</i> • <i>Quais as maiores dificuldades enfrentadas para a gestão nessa modalidade de ensino?</i> • <i>Quais competências você julga fundamentais para um gestor da Educação a Distância?</i>

Fonte: a autora

Conforme exposto na tabela 1, a segunda categoria de análise teve como tema a concepção de separação física entre alunos e professores. Diante dessa temática, elencamos as questões das entrevistas que fossem relacionadas a ela, assim, as repostas analisadas na sequência referem-se à seguinte questão:

Que estratégias você utiliza para manter a interação com seus alunos?

Em relação à primeira questão as respostas obtidas foram as seguintes:

Tutor 1 - *“Uso nossa ferramenta de mensagem individual. Também temos a sala do café que é um ambiente criado para a interação mais livre, a gente mantém um ambiente saudável, mas não precisa falar sobre o conteúdo especificamente. Postamos reportagens, curiosidades, damos sugestões filmes e os alunos também podem fazer tudo isso neste ambiente. O mural de avisos também é fundamental, pois nele fazemos as postagens de todas as informações e orientações que*

precisam ser dadas sobre o curso, mas os alunos ainda têm um pouco de preguiça ou falta de atenção em relação a isso e, às vezes, perdem eventos importantes sobre o curso. Usamos também os fóruns de discussão, chat das aulas ao vivo e e-mail. Enfim, procuramos fazer uso de todas as ferramentas do ambiente que estão disponíveis e ainda falamos por telefone constantemente com os alunos.”

Tutor 2 - *“Tenho por hábito enviar mensagem individual no meio e no final da semana, mensagens para situar os alunos sobre as aulas e atividades. Dependendo da dúvida que o aluno me encaminha então entro em contato por telefone reforçando por mensagem também. Na aula que é transmitida ao vivo, participo do chat, encaminho mensagem para o professor da disciplina e peço que ele leia o nome do aluno e o seu questionamento, os alunos gostam disso, se sentem participativos. O ambiente de fórum também é um recurso que permite interação tendo em vista que há um debate entre aluno/aluno, aluno/professor e aluno/tutor, embora a gente saiba que muitos alunos acessam o fórum, fazem somente uma participação no intuito de ‘ganhar’ nota.”*

Tutor 3 - *“Nosso ambiente virtual de aprendizagem AVA, nos proporciona várias ferramentas para interação com os alunos. Pode ser pelas mensagens individuais trocadas com os alunos, através de mensagens postadas no Mural de Avisos com recados para todos os alunos, através das postagens de materiais realizadas no ambiente da Sala do Café. Por meio de ligações telefônicas em alguns casos extras. Mas a nossa maior e mais utilizada ferramenta é através das mensagens individuais.”*

Tutor 4 - *“Mando mensagens individuais lembrando os acadêmicos dos acontecimentos da semana, mando e-mails lembrando os prazos das atividades e posto mensagens no Mural de Avisos, além de postar notícias, crônicas, reportagens, contos na Sala do Café. Quando necessário utilizo o telefone para tirar dúvidas específicas.”*

O que se compreende a partir das respostas dadas é que, embora os tutores pertençam a cursos diferentes, as ferramentas utilizadas são basicamente as mesmas e que essas são utilizadas, com exceção do telefone, por meio do ambiente virtual de aprendizagem. Inclusive, uma das respostas coloca que “nosso ambiente virtual de aprendizagem AVA nos proporciona várias ferramentas de interação com os alunos”. Verificamos com isso, que todos os tutores precisam estar preparados para a utilização dessas ferramentas.

Tal compreensão nos faz crer que a situação de desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, de fato, impulsionaram a interação e o processo de comunicação na Educação a Distância e que, além disso, o desenvolvimento dos ambientes virtuais de aprendizagem também figura como fator primordial de ampliação dessa modalidade, visto que o processo se desenvolve basicamente por ele. Isso nos leva a crer que classificá-lo como sala de aula virtual,

conforme fizemos em seções anteriores, está realmente de acordo com sua utilização na EaD online.

Nesse sentido, é pertinente citar Almeida (2003, p. 338) quando explica que “o uso das TIC na EaD poderá levar à tomada de consciência sobre a importância da participação de professores e tutores em todas as etapas da formação, a qual implica compreender o processo do ponto de vista educacional, tecnológico e comunicacional”.

Além disso, percebemos ainda que a interação, na concepção desses tutores, está relacionada à uma situação mais individualizada entre ele e seu aluno e não entre ele e a turma propriamente dita que pode nos indicar um ponto falho em relação à gestão, visto que a interação com a turma também se faz primordial na EaD. Também não observamos na fala dos tutores menção aos *feedbacks* de atividades que também são cruciais no processo de ensino e aprendizagem.

Partimos então para a análise das respostas da segunda pergunta da segunda categoria, cujo questionamento foi:

Como você descreve e também como enfrenta essa questão de estar tão perto e tão longe de seus alunos ao mesmo tempo, pois estão separados fisicamente e unidos por aparatos tecnológicos?

Diante disso, tivemos as seguintes aceções como respostas:

Tutor 1 - *“Acredito que a distância seja apenas física mesmo, pois é possível manter contato e interagir, as mensagens e e-mails nos aproximam.”*

Tutor 2 - *“O aluno da educação a distancia possui alguns canais de comunicação com a instituição, depende dele mesmo a utilização destas ferramentas a favor de seus estudos. Estamos à disposição do aluno através do ‘0800’, mensagens pelo AVA e e-mail institucional, desta forma, não é uma proximidade relativa, e sim, uma possibilidade real de comunicação e interação.”*

Tutor 3 - *“No começo é complicado entender e assimilar, mas com o tempo fui me adaptando e entendendo que em se tratando do ensino aprendizagem depende do processo e também do empenho do aluno. Eu procuro ‘diminuir a distância’ sempre encaminhando mensagens de bom fim de semana ou começo de semana, mensagens de atualizações, respondendo a suas dúvidas o mais rápido possível e fazendo com que o aluno entenda que estou à sua disposição para contribuir com seu aprendizado. Já fui a visitas aos polos e isto é muito importante, assim temos a oportunidade de conhecer e conversar com alguns alunos.”*

Tutor 4 - *“Descrevo como desafiadora e ao mesmo tempo encantadora, pois é possível ter interação e afeto pelos meios de comunicação que nos proporcionam*

isso, cabe a nós, como profissionais, sabermos usá-las. Enfrento com bom ânimo e muito esforço para alcançar os objetivos.”

Conforme dito anteriormente, as ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem podem proporcionar um processo comunicativo fluente, contudo, o uso do telefone ainda figura como importante, considerando que essa tecnologia também foi citada em algumas respostas. Essa ocorrência pode se dar devido ao fato que a maioria das ferramentas utilizadas no AVA referem-se a um processo comunicativo por meio da palavra escrita e em muitos casos os alunos podem ter dificuldade para entendê-la.

Assim, uma estratégia fundamental no processo de interação, bem como no processo de ensino da Educação a Distância, seria a utilização de diferentes linguagens de forma que tal estratégia pudesse atingir um número maior de alunos. Sobre essa questão, Okada e Barros (2010, p. 26) explicam que os ambientes virtuais de aprendizagem precisam apresentar uma estrutura metodológica que contemple, ao mesmo tempo, o coletivo e o individual. O que os autores apontam é a importância de também se considerar as necessidades pessoais. Assim, ações no sentido de atendê-las devem ser planejadas pelos tutores.

Resgatamos, então, a concepção que os ambientes virtuais de aprendizagem funcionam como meio para viabilizar a Educação a Distância em suas gerações mais recentes, mas a ação dos sujeitos envolvidos com o processo se faz fundamental. Chamamos a atenção para a necessidade de um processo de gestão da sala de aula virtual, na qual, o tutor, a partir da concepção de aprendizagem proposta pela instituição, será responsável pela tomada de decisões, desenvolvimento de estratégias, bem como a viabilização de outras ações que visem organização desse ambiente no que se refere ao processo de ensino.

Também percebemos, por meio da análise das respostas, que a tentativa da motivação dos alunos é constante, haja vista que algumas das falas dos tutores contempla o envio de mensagens desejando aos alunos “bom final de semana” ou “bom começo de semana”, observamos ainda a utilização do termo aproximação, proximidade e afetividade nessas falas, o que no possibilita inferir que, ao menos, se procura diminuir a frieza das tecnologias por uma relação mais calorosa para com os alunos.

Um dos tutores relatou ainda ter visitado polos e que tal situação se faz importante no sentido de aproximar-se dos alunos. Sobre isso, questionamos se é

uma prática da instituição e a mesma nos respondeu afirmativamente, explicando que tanto os tutores como coordenadores fazem constantes vistas aos polos, mesmos os mais distantes, para conhecer a realidade dos alunos e assim poder desenvolver estratégias para melhorar o processo.

Na sequência, nossa análise referiu-se à terceira categoria cujo tema versava acerca da concepção de educação adotada pela instituição. Nesse sentido, a primeira questão ligada à terceira categoria foi:

Em relação ao processo de ensino e aprendizagem propriamente dito, relate como você o desenvolve. Que tipo de ações, estratégias ou metodologias se utiliza para atingir, de fato, seus alunos?

Em relação à primeira pergunta da categoria em questão, as respostas foram:

Tutor 1 - *“Um ambiente bastante utilizado pela tutoria é a Sala do Café. Visamos despertar o aluno para que entenda a importância da leitura, do contato com termos antes desconhecidos. Disponibilizamos materiais que complementem seus estudos, possibilitando a leitura e posterior debate sobre os conteúdos elencados como relevantes.”*

Tutor 2 - *“Temos alguns ícones que nos ajudam quando se trata de aviso a todos os alunos da turma que é através das mensagens postadas no Mural de Avisos, mas o meu principal processo é através das trocas de mensagens com os alunos.”*

Tutor 3 - *“Desenvolvo o processo de ensino aprendizagem por meio de instruções dadas aos acadêmicos, por meio de mensagens individuais, as quais são estruturadas para induzirem os acadêmicos a programarem os seus estudos. Quando tem dúvidas específicas, busco as respostas ou encaminho ao Professor Formador¹¹ para que juntos possamos saná-las.”*

Tutor 4 - *“Auxiliando nas dúvidas, orientando e disponibilizando materiais sobre o conteúdo para que o acadêmico possa fazer leituras complementares. Oportunizando situações reais que levem o aluno a pensar sobre o assunto. Alguns alunos chegam até ligar na instituição para debater determinado conteúdo que não ficou claro nas aulas.”*

Considerando essas respostas podemos observar características da aprendizagem aberta. Conforme relatamos ao desenvolver esta pesquisa, tal forma de aprendizagem é uma das características da Educação a Distância quando essa não é concebida como a mera transposição da sala de aula presencial.

¹¹ Nomenclatura utilizada pela instituição para denominar o professor responsável pela disciplina.

Identificamos na concepção dos sujeitos da pesquisa a ocorrência da preocupação em direcionar os alunos para seu estudo e observamos ainda a complementação do conteúdo por meio da disponibilização de conteúdos auxiliares. Observamos ainda a ocorrência de diálogo entre os integrantes da equipe e os professores das disciplinas, algo importante para se garantir a concepção de aprendizagem expressa pelo curso. Outra situação que nos chamou a atenção foi a resposta em que o debate entre tutor e aluno acontece no sentido de esclarecer o conteúdo trabalhado, o que assinala a interação existente entre os partícipes do processo, contudo, mais uma vez não observamos menção aos *feedbacks* das atividades realizadas pelos alunos.

Diante disso e do fato do instrumento de coleta de dados se tratar de entrevista semiestruturada, um novo questionamento complementou o anterior: Como ocorre o *feedback* das atividades? Obtivemos então respostas parecidas, pois tal retorno aos alunos faz parte da metodologia utilizada pela instituição. No caso das provas, os professores das disciplinas fazem a gravação de um vídeo intitulado prova comentada no qual apresentam explicações acerca dos parâmetros de respostas de cada questão. No caso dos fóruns, durante a realização dos mesmos são feitas intervenções gerais direcionando a discussão. Tal ação é desenvolvida tanto pelo tutor mediador, quanto pelo professor da disciplina. Conforme nos disse um dos tutores “O *feedbacks* individuais são dados apenas em casos específicos como plágio, problemas ortográficos, fuga drástica do tema ou situação de falta de respeito para com os demais colegas ou professores”

Sobre esses aspectos recorreremos então às ideias de Souza (2000) quando explica que tanto a aprendizagem significativa, quanto a colaborativa se correlacionam e se complementam na medida em que a participação em um processo de colaboração proporciona a troca e não a passividade, isso então proporciona a construção de conhecimentos.

Maia e Mattar (2007) apontam que o *feedback* constante é uma das premissas para a aprendizagem na EaD, visto que essa comunicação constante com o tutor faz com que o aluno não se sinta abandonado. Nesse sentido, observamos que as ações desenvolvidas pelos tutores procuram criar vínculos e manter contato constante com os alunos, além de procurar instigar a aprendizagem do conteúdo por meio de materiais complementares.

No que se refere à segunda pergunta, essa foi direcionada aos coordenadores de curso considerando a diversidade das equipes envolvidas em um sistema de Educação a Distância e essa foi elaborada da seguinte forma:

Que estratégias você utiliza para integrar sua equipe à concepção de aprendizagem de seu curso e, conseqüentemente, do sistema de EaD que ele faz parte?

No caso da instituição campo de pesquisa, tal pergunta se fez mais coerente visto que seu modelo contempla na equipe pedagógica o professor conteudista¹², professor formador, os tutores e os coordenadores de curso. Assim, todos esses indivíduos precisam compartilhar da mesma concepção de educação para que o resultado seja coerente. Assim, tivemos como respostas:

Coordenador 1 - *“Tenho reuniões constantes com meus tutores para decidirmos e avaliarmos as estratégias utilizadas. A avaliação é constante em todos os sentidos, o contato precisa ser constante em todos os sentidos, senão as coisas desandam. Eu acompanho de perto a produção dos materiais didáticos, assisto e participo das aulas. Os tutores me ajudam a acompanhar essa produção, pois eles sabem muito bem as necessidades dos alunos, estão mais próximos a eles. Todo início e final de módulo¹³ fazemos reuniões.”*

Coordenador 2 - *“Os professores cumprem horário na instituição, isso faz com que eles vivenciem o processo, eles conversam constantemente com os tutores e eu procuro trocar ideias constantemente, compartilhar materiais e estou sempre pronta para tirar as dúvidas, atendê-los, além disso, temos reuniões periódicas com toda a equipe.”*

O que percebemos por meio dessas respostas é que há uma tentativa de avaliação das práticas da equipe e que a forma utilizada para se manter a concepção pedagógica versa a respeito do contato constante entre os membros da equipe, bem como da troca de informações e experiências. Constituímos tal afirmação considerando a participação dos tutores no acompanhamento do material de didático, visto que esse tem contato direto com os alunos. Nessa perspectiva, Rumble (2003) relata que as chances de sucesso de um programa de EaD aumentam quando o trabalho é realizado em permitindo discussões sobre o programa.

¹² Professor responsável pela elaboração do material didático das disciplinas. Em algumas disciplinas o professora conteudista também é o professor formador.

¹³ A estrutura dos cursos da instituição campo de pesquisa é modular, sendo quatro módulos no ano letivo compostos por quatro disciplinas cada um.

Dando sequência a esta categoria temática, as respostas dadas à terceira questão, tiveram dimensões que se aproximaram das respostas da questão anterior. A pergunta foi a seguinte:

Em relação ao processo de ensino e aprendizagem, quais práticas são implementadas por sua gestão para garantir um processo de qualidade?

Coordenador 1 - *“Procuramos analisar e refletir sobre os resultados das avaliações e com isso procuramos traçar estratégias para melhorar o processo. O retorno dos alunos também é fundamental para isso, partimos também de suas necessidades para a melhoria no processo, assim, o treinamento da equipe de tutores para atendimento ao aluno e uso das ferramentas tem que ser algo frequente, além disso, reuniões periódicas para tirar dúvidas, pensar ações de melhoria e padronizar procedimentos também.”*

Coordenador 2 - *“Para manter a qualidade do curso temos que ter uma matriz que atenda as diretrizes curriculares, pois é por meio desse documento que direcionamos o conteúdo de cada disciplina. É necessário se ter uma equipe qualificada de professores e tutores. O acompanhamento do trabalho dessa equipe é importante, para tanto temos reuniões a cada dois meses no mínimo. É necessário também análise constante dos materiais didáticos, atividades, fóruns, provas, AVA, planos de ensino, bibliografias básicas e complementares. Ouvir os alunos é fundamental, pois muitas vezes fazem críticas construtivas que nos levam a reflexão. Temos retorno deles no Chat, enquete das aulas e CPA. Para os ingressantes promovemos cursos de nivelamento nas áreas de língua portuguesa, matemática e informática. Fazemos também para todos os anos projetos de ensino e extensão e aulas extras para as disciplinas mais complexas. Temos a preocupação de não apenas trabalhar conteúdos específicos, mas de formação geral. Para tanto, todos os módulos preparamos uma semana inteira de palestras com temas variados que ajudam nossos alunos a desenvolverem seu senso crítico, compreensão leitora.”*

Devido à diferença das respostas, um novo questionamento surgiu, apenas no sentido de compreendermos se algumas dessas ações eram padronizadas do modelo de Educação a Distância ou de determinada coordenação. Assim, nos foi explicado que os projetos de ensino e extensão, o programa de nivelamento, bem como, a semana de palestras se tratavam de ações do modelo pedagógico aplicado a todos os cursos.

Analisando, especificamente, as concepções da segunda resposta, observamos uma preocupação com a estruturação de um processo que atinja não somente uma formação técnica, mas uma formação integral dos sujeitos. O que nos leva a crer que tal concepção esteja em consonância com as propostas do Referencial de Qualidade para Educação Superior a Distância na medida em tal

documento aponta que “um projeto de curso superior a distância precisa de forte compromisso institucional em termos de garantir o processo de formação que contemple a dimensão técnico-científica para o mundo do trabalho e a dimensão política para a formação do cidadão” (BRASIL, MEC, 2007, p. 7).

Ao continuarmos a análise das concepções dos gestores, seguimos então para a análise da quarta categoria cujo tema apontava para o uso das tecnologias da informação e comunicação. Dessa forma, as questões ligadas a essa categoria foram:

Como é coordenar um processo de ensino e aprendizagem mediado pela utilização das tecnologias de informação e comunicação?

Como você compreende a utilização das tecnologias da informação e comunicação no momento da EAD que estamos vivenciando?

Em relação às questões supracitadas, optamos por apresentar as respostas de uma só vez, visto que a dimensão de ambas é a mesma. Com isso, obtivemos as seguintes respostas:

Coordenador 1 - *“Envolve a responsabilidade e o comprometimento de toda a equipe com o modelo adotado e com a qualidade do atendimento prestado, que vai desde as aulas ao vivo até o material didático e às respostas ao aluno pelo AVA. É preciso sempre ter em mente que as TIC representam o meio de comunicação, transmissão de mensagens, apresentação e discussão do conteúdo e que o aluno é o ator principal nesse contexto, ao lado de toda a equipe pedagógica, que deve dar o suporte a ele. Assim, nesta modalidade, é importante conscientizar a respeito do seu papel.”*

Coordenador 2 - *“As TIC na educação a distância são necessárias, dessa forma, temos que utilizá-las ao nosso favor. Elas facilitam a comunicação com os alunos e professores, porém, tenho a preocupação em saber que os alunos estão espalhados por todo Brasil, estamos separados geograficamente, mas precisamos tê-los próximos de nós e isso é permitido pelo uso das TIC. Procuramos criar mecanismos para que a interação aconteça via ambiente virtual de aprendizagem, buscamos também ter bom relacionamento com os polos, pois eles nos representam lá na ponta, são eles que têm o contato físico com os alunos, dessa forma temos que ter sintonia nas informações.”*

Diretor - *“Entendo que o uso das tecnologias na educação a distância, hoje, é fundamental para que possamos acompanhar o processo educativo, fundamental para que possamos ampliar e garantir as questões de qualidade de conteúdo e criar novas possibilidades de aprendizagem. As TIC nos permitem a aproximação do aluno que está disperso geograficamente.”*

Percebemos, por meio das respostas, que as TIC estruturam o processo metodológico de tal instituição. Também percebemos isso ao analisarmos outras categorias temáticas que versavam acerca da interação e estratégias para a manutenção e melhoria dos processos de ensino e aprendizagem.

Conforme já exposto no estudo em questão, é inegável as mudanças sociais ocasionadas pela utilização das TIC, inclusive no cenário educacional. Afirmamos inclusive, que um marco para a expansão da EaD no Brasil se deu em função do uso das tecnologias da informação e comunicação na referida modalidade. Essas tecnologias proporcionaram a possibilidade de aproximação e interação entre os participantes dos cursos ofertados pela EaD o que, por sua vez também foi capaz de impulsionar os processos de ensino e aprendizagem. Sobre esse assunto Kenski (2008, p. 13) pontua que

Com um grau maior de complexidade nas formas sociais de interação e comunicação no ensino, nós podemos usar o espaço virtual para realizar atividades – didaticamente ativas e envolventes - construídas com a participação e a cooperação entre alunos e professores. Um ensino baseado em trocas e desafios. Que envolva e motive os alunos para a participação e a expressão de suas opiniões.

Com isso, depreendemos que o uso constante das tecnologias que convergiram aos ambientes virtuais de aprendizagem, na Educação a Distância inovou em possibilidades metodológicas oportunizando a aprendizagem aberta e mais flexível. Definimos com base na análise apresentada, que o uso das TIC pressupõe a aprendizagem aberta e flexível e essa se torna mais uma especificidade da modalidade de ensino em estudo.

A quinta categoria, por sua vez apresentava como temática a situação da equipe multidisciplinar envolvida na disposição de cursos da Educação a Distância, condição essa apresentada por meio das concepções relatadas na seção em que apontamos a organização da Educação a Distância. Assim, autores como Castro e Ladeira (2009), Moore e Kearsley (2011) e Rumble (2003) apontam que a organização da Educação a Distância perpassa pela ação de equipes multidisciplinares. Dessa forma, a primeira questão da categoria em destaque foi:

Como acontece a interação entre o tutor e os demais elementos da equipe de um curso de EaD, como por exemplo, o professor da disciplina, o coordenador do curso, os demais tutores, equipe de T.I entre outros?

No que diz respeito à primeira questão dessa categoria alcançamos as seguintes respostas:

Tutor 1 - *“A coordenação do curso organiza encontros modulares para que possamos conversar uns com os outros sobre problemas, propormos alterações, reorganizar atividades, enfim, uma oportunidade de juntos, refletirmos sobre a metodologia, o nível das atividades, formas de intervenção tanto para formadores quanto para tutores, além de outras pontuações visando sempre a melhor educação para os que aqui estão matriculados não tenham menos que os alunos da modalidade presencial.”*

Tutor 2 - *“Estamos em processo de crescimento, o que antes era resolvido em questão de segundos, hoje demoramos um pouco mais para resolver, pois depende de alguns detalhes e de outras pessoas envolvidas no processo. Mas pelo que vejo, todos tentam se adaptar as mudanças, então surgem alguns procedimentos que necessitam ser padronizados e estes nos ajudam, principalmente quando se trata do atendimento ao aluno. Nesta metodologia de ensino se fazem necessárias pessoas que saibam trabalhar em equipe, pois um depende do andamento do trabalho do outro.”*

Tutor 3 - *“A interação com o professor formador da disciplina acontece, mas é mais difícil, tem professor que dá um pouco mais de abertura para que você possa opinar e sugerir mudanças que poderiam melhorar em relação às aulas e atividades, outros são mais resistentes. Eles precisam pensar que os alunos também são deles, mas nem todos pensam assim.*

Com relação ao coordenador de curso, a interação é maior, acredito que isso se deva ao fato de estar próximo fisicamente. Especificamente no curso de Pedagogia, a coordenação é muito presente e procura sempre estar a par do que ocorre no curso, sempre auxiliando e direcionando os trabalhos dos tutores.

A interação como todos os demais da equipe também ocorre, pois existe sempre a troca de informação, conhecimento e experiências vivenciadas.”

Tutor 4 - *“Tem que haver interação e troca de informações com todas as equipes envolvidas, pois se acontecer uma falha na equipe de T.I, na logística, na secretaria, isso vai afetar o pedagógico. Reflete no nosso trabalho aqui na ponta, pois qualquer erro em um desses departamentos fará com que o aluno seja prejudicado no processo de ensino e a referência que o aluno tem para poder reivindicar é o tutor. Um exemplo disso é que houve uma situação em que os alunos foram matriculados em uma disciplinas indevidamente. Também acontece de ter problema com o site no dia de encerramento de atividade, no dia seguinte temos que esperar um parecer da coordenação e dar retorno para todos os alunos.”*

O que fica evidente a partir da análise dessas respostas é que as equipes procuram dialogar entre si, até mesmo em função da organização do sistema como um todo. O diálogo e a interação são processos adjacentes ao modelo de EaD seguido por esta instituição que, conforme já expusemos em seções anteriores, deve ser a organização mais comum dos sistemas de EaD. Devido à diversidade que permeia tal modalidade de ensino, as equipes envolvidas também são variadas,

compostas por diferentes profissionais. Percebemos, de fato, que o trabalho das equipes está inteiramente interligado e que há relação de interdependência.

Apontamos aqui as ideias de Retamal (2009) ao pontuar a necessidade de interação e diálogo entre as equipes que constituem um projeto de EaD. A autora relata a importância de integrar todos os membros da equipe ao grupo e tal integração deve ser feita de forma que esse membro se sinta participante do processo. Na concepção de Retamal (2009) é muito importante que todos estejam à vontade para expor suas ideias e contribuir para melhoria no processo.

Ao analisarmos as falas dos tutores e coordenadores de curso percebemos com certa frequência a utilização da expressão “troca de ideias” o que nos leva a crer que todos os membros da equipe costumam ser ouvidos. Nessa perspectiva, seguimos para a análise de outros dois questionamentos, a saber:

Ao se verificar referencial teórico acerca da Educação a Distância, uma das constatações é que, mais do que na educação presencial, a ação de uma equipe multidisciplinar é fundamental para o sucesso de tal modalidade de ensino. Você convive com uma equipe multidisciplinar? Como se dá a coordenação de um curso mediante a uma equipe tão diversificada?

Conforme pudemos observar por meio do referencial teórico e por meio do modelo que esta instituição se utiliza para ofertar seus cursos, há uma equipe multidisciplinar envolvida, ou seja, secretaria acadêmica, financeiro, T.I, logística etc. Quando há falhas nos processos de responsabilidade dessas equipes, isso reflete no processo de ensino?

Desse modo, o primeiro questionamento destinou-se aos coordenadores de curso e o segundo ao diretor da instituição. As respostas obtidas foram as seguintes:

Coordenador 1 - *“Sim, o coordenador de curso no NEaD na instituição Campo de pesquisa convive com uma equipe multidisciplinar. Por isso, a coordenação do curso deve se dar considerando o trabalho colaborativo entre as equipes, haja vista que são interdependentes e que, ao final, resultam em um serviço de qualidade prestado ao aluno.”*

Coordenador 2 - *“Sim, convivo com uma equipe multidisciplinar. Todo o trabalho na EaD passa por uma equipe, ou seja, a aula só terá sucesso se todos os setores envolvidos fizerem um bom trabalho. Precisamos ter uma equipe de T.I, revisão de material, secretaria acadêmica, assessoria pedagógica, tutores online e presencial entre outras. O pedagógico sozinho não é nada, por exemplo, podemos ter a melhor aula, mas se ocorrer qualquer problema na transmissão, isso prejudicará a aprendizagem dos alunos. Coordenar um curso e ter que conviver com uma equipe multidisciplinar exige que se conheça e se valorize o trabalho de cada um dessa*

equipe. Exige também que tenhamos bom relacionamento, pulso firme e, principalmente, boa comunicação entre os setores.”

Diretor - *“No NEaD o trabalho é como uma engrenagem, qualquer falha em uma peça acaba por interferir no andamento do processo todo. Todos os processos são interligados, no dia a dia, o pedagógico tem influência e influencia nos demais setores. Além disso, não se pode perder de vista que tudo isso tem que caminhar para a formação do aluno.”*

Constatamos então que uma das premissas da gestão da Educação a Distância converge para a necessidade de manter a coesão dessas equipes e que as falhas podem provocar efeito em cadeia e obviamente atingir os aspectos dos processos de ensino e aprendizagem. Nesse sentido, um dos primeiros desafios dos gestores da EaD é ter uma equipe bem preparada e coesa. Assim, é preciso que seus membros também estejam preparados para trabalhar dessa forma, semelhante a uma engrenagem, como citado por um dos gestores. Destarte, Retamal (2009, p. 42) explicita que “o gestor deve ter habilidade de trabalhar com seus membros de forma cíclica, dinâmica e interativa”. A autora conclui sua ideia relatando ser fundamental o papel do gestor e que esse deve estar munido de habilidades como criatividade, inovação e capacidade de definição de estratégias.

Com isso, podemos identificar que a gestão participativa é praticamente inerente ao processo de gestão da Educação a Distância. Vale dizer que a gestão participativa e democrática é um conceito bastante difundido no que se refere à escola pública, sendo que essa modalidade de gestão está prevista na LDB 9.394/96 art. 3, inciso VIII, contudo, nos apoiamos na concepção de Lücke (2009, p. 70) quando explicita que “a educação é um processo social colaborativo” e observamos que na Educação a Distância essa colaboração é imprescindível em várias instâncias que vão desde a pedagógica até a organizacional, por esse motivo tecemos a afirmação da gestão participativa como inerente a essa modalidade de ensino.

Por fim, a última categoria de análise deste estudo teve como tema as competências dos gestores. Nesse sentido, as questões foram elaboradas de forma que pudessem dimensionar tais competências. Assim, tivemos três questões das quais uma direcionada aos tutores e duas direcionadas ao diretor e aos coordenadores de curso. A questão direcionada aos tutores foi:

Alguns autores remetem o trabalho do tutor a uma espécie de liderança da sala de aula virtual. Você compartilha dessa ideia? Por quê?

Por meio da questão supracitada, obtivemos a unanimidade de respostas positivas em relação ao tutor como gestor da sala de aula virtual. O que nos remete à participação efetiva desse professor no processo de ensino e aprendizagem e, além disso, nos remete ainda à participação efetiva dele na organização dessa modalidade de ensino e, conseqüentemente, na gestão dela, visto que todas essas instâncias se correlacionam para o sucesso de um sistema de EaD. Assim, as respostas foram:

Tutor 1 - *“Sim, acredito que ao nortearmos os alunos de forma a direcionar as discussões, postarmos mensagens com orientações sobre o processo em ambientes de mural, prazos, datas de avaliações, sanando dúvidas de acesso e conteúdo, estamos exercendo liderança ao nível de um professor presencial.”*

Tutor 2 - *“Sim. Porém acredito que somos uma ponte entre o professor conteudista e o aluno. Acredito que, mesmo o aluno sendo o principal sujeito do seu aprendizado, ele necessita que alguém seja seu guia.”*

Tutor 3 - *“Compartilho, porém com a demanda alta de acadêmicos em uma mesma turma, isso se torna difícil e muitas vezes impossível, pois não tem como conduzir um fórum com um número elevado de alunos de modo singular para cada acadêmico e nem como você fazer a correção sozinha, assim outras pessoas acabam ajudando e o tutor perde o papel de líder por não conseguir conduzir e por em prática os seus padrões de correção.”*

Tutor 4 - *“Sim, pois o tutor auxilia o aluno na organização dos estudos, ele conduz as atividades, é responsável pela organização do ambiente virtual como um todo.”*

Em relação à análise dessas respostas, uma delas nos chamou a atenção em especial, quando o respondente aponta que *“com a demanda alta de acadêmicos em uma mesma turma, isso se torna difícil e muitas vezes impossível”*. Até então, a questão da elevada demanda de alunos por turma não havia sido abordada nas respostas.

Pelo fato de nosso instrumento de coleta de dados tratar-se de entrevista semiestruturada, que permite a elaboração de novos questionamentos a partir das respostas concedidas, indagamos ao respondente sobre a demanda de alunos e o mesmo nos relatou que *“é uma das maiores dificuldades da Educação a Distância. É muito difícil você lidar com turmas tão numerosas e em níveis de aprendizagem*

diferentes. Embora estejamos sempre procurando formas de melhorar o acesso a esses alunos, mesmo com tanta tecnologia, não é fácil”.

Com isso identificamos mais uma particularidade da Educação a Distância, ou seja, as numerosas turmas de alunos. Remetemos-nos então às palavras de Belloni (2009) quando explica que a EaD é uma saída para a democratização do ensino, contudo, é preciso ter cautela em relação a ela para que não se torne uma modalidade de ensino que se assemelhe à produção industrial, em série e em larga escala. Vale ressaltar, que os números apresentados nos censos da Educação Superior nos últimos anos também confirmam a ideia de crescimento da Educação a Distância de maneira considerável. Esse se torna mais um desafio da gestão de cursos da EaD, mensurar e controlar adequadamente o número de alunos em suas turmas de forma que esse não seja um empecilho para a qualidade do ensino e da aprendizagem.

Ao nos remetermos à coordenação de curso e à direção acerca de uma temática semelhante, as seguintes perguntas lhes foram direcionadas:

Como é a coordenação de um curso ofertado pela modalidade a distância? Quais as maiores dificuldades?

Quais as maiores dificuldades enfrentadas para a gestão nessa modalidade de ensino?

Coordenador 1 - *“A coordenação de cursos na modalidade a distância é desafiadora pela quantidade de alunos que está envolvida, pelo dinamismo do projeto, que implica em mudanças e adaptações constantes para atender da melhor forma possível os alunos sem perder de vista a qualidade do ensino e pela responsabilidade na gestão do curso.”*

Coordenador 2 - *“Coordenar um curso na modalidade EaD não é tarefa fácil, exige muita dedicação e disponibilidade para trabalhar. Quando você trabalha com um curso no presencial o número de alunos é bem menor e isso facilita. Para desenvolver um bom trabalho é necessário ter uma boa equipe pedagógica para te auxiliar, pois no meu caso são 9000 alunos. A maior dificuldade que vejo é em relação aos alunos que entram para estudar achando que tudo vai ser fácil, aí vêm as reclamações de que o curso é difícil. É complicado você incutir neles uma disciplina de estudo, rotina de leituras e atividades... Uma responsabilidade grande que temos e somos muito cobrados é em relação a evasão, que nessa modalidade é muito grande, e boas notas no ENADE. Para isso, temos preparado nivelamentos, projetos de ensino e extensão, aulas extras entre outras coisas. Coordenar uma equipe grande também é um desafio, é necessário ter muito “jogo de cintura”. Outra dificuldade que encontro é em relação ao trabalho operacional, temos muito, às vezes isso atrapalha pensar no pedagógico.”*

Diretor - *Dimensionar o impacto das decisões, ou seja, saber agir e prever o impacto que isso terá em termos dos processos como um todo, tanto no operacional como no pedagógico. Tudo é muito amplo, então ao se pensar na alteração de um processo, como por exemplo, a alteração de um material pedagógico que seja, é preciso dimensionar todas as demais questões envolvidas. A qualidade também é uma preocupação constante dos gestores da EaD, pois não é fácil de garantir qualidade tendo os alunos diversos. Para isso muitas ações precisam ser desenvolvidas e é preciso confirmar na equipe que está ao seu redor.*

Ao analisarmos as respostas dos coordenadores de curso, novamente observamos a menção da dificuldade em relação ao número de alunos. Assim, a questionamos acerca da quantidade de tutores e obtivemos como resposta um total de noventa e cinco tutores, além dos professores das disciplinas que totalizam quinze professores entre mestres e doutores, considerando que cada um deles ministra mais de uma disciplina da matriz curricular. Vale citar que o curso de pedagogia da instituição conta também com uma coordenadora adjunta responsável pela coordenação do estágio supervisionado.

Percebemos também que essa demanda de alunos gera a demanda de equipes igualmente numerosas o que pode então dispersar o processo de gestão ocasionado dificuldades do controle das instâncias envolvidas. Mill e Brito (2009) afirmam que a gestão da Educação a Distância, é mais complexa e dinâmica, além disso, a consideram mais fragmentada levando em conta as diversas instâncias envolvidas e a dimensão em número de aluno e espaço geográfico. É importante resgatar, conforme já mencionado neste estudo, que atualmente a Educação a Distância tem um total de 992 927 alunos matriculados.

Cabe citar ainda diante dessa perspectiva o que pontua Sapucaia (2012), ao mencionar que as numerosas demandas de alunos da EaD acabam por necessitar de equipes formadas por diversos docentes com funções diferentes e cita então o coordenador, o professor, o tutor e demais responsáveis pela instrução do aluno.

No intuito de atingir nosso objetivo, a pergunta que deu sequência a temática acerca das competências dos gestores foi bastante objetiva, todavia de cunho bastante elucidativo:

Quais competências você julga fundamentais para um gestor da Educação a Distância?

Nesse sentido, as respostas também foram objetivas, mas nos serviram para traçar uma espécie de perfil dos gestores de curso dos sistemas de EaD.

Coordenador 1 - *“o primeiro aspecto a ser pensado para um coordenador de curso na EaD é o conhecimento da modalidade e suas particularidades. Acho quase impossível você coordenar um curso nessa modalidade sem ter noção da dimensão que ela tem. São muitos detalhes, diferentes do presencial. Você precisa ter flexibilidade, estar disposto a aprender e inovar. É preciso saber ouvir e se comunicar. Ouvir a opinião dos demais componentes da equipe é fundamental para resolver problemas. É preciso ser líder, já que o gestor trabalha diretamente com uma grande equipe de tutores. É preciso ter planejamento do curso e das atividades de tutoria, organização, controle dos processos e das atividades desenvolvidas.”*

Coordenador 2 - *“As competências dos gestores da EaD são várias, eu classificaria como principais a pró-atividade, dinamismo, responsabilidade, conhecimentos na área, estudos e capacitações constantes, saber lidar com pessoas, ser flexível a mudanças, ter um bom poder de argumentação, saber trabalhar em equipe, gostar de desafios e não ter medo deles, ser organizada, se planejar e acima de tudo gostar do que faz.”*

Diretor - *“São várias, é muito difícil definir, mas é necessário compreender de gestão de pessoas, ser pró-ativo, fazer que o planejamento seja executado, reagir a situações que surgem e a novos problemas, responder a demandas, saber trabalhar sob ‘pressão’, ser criativo para inovar nas atividades dispensadas ao alunos para que sintam motivados. É preciso também muita perseverança e determinação, saber trabalhar em equipe entre outras.”*

Analisando as falas dos gestores, a relacionamos às concepções de Rumble (2003) quando esclarece que os gestores são responsáveis por um determinado número de funções das quais são mais comuns “o planejamento, organização, direção e controle”. De forma semelhante, Retamal (2009, p. 97) explicita que “ a perspectiva da gestão da EAD deve estar balizada em métodos e técnicas que permitam um planejamento correto sobre as decisões a serem tomadas”.

Apontando para a convergência dessas ideias, Moore e Kearsley (2011) explicam que cabem aos gestores da EaD, seja em qualquer dos níveis, a formulação de uma visão e de missão, bem como de metas e objetivos. Citam a necessidade de equilibrar as aspirações conforme os recursos disponíveis, avaliar a necessidade de mudanças considerando as alterações tecnológicas e sociais.

Vale dizer, que embora nosso objetivo esteja diretamente relacionado à gestão de cursos na Educação a Distância, muitas das atribuições generalizadas aos gestores da EaD se aplicam à gestão em todas as suas instâncias, desde as superiores até as inferiores.

Destarte, vale dizer ainda que nas falas dos gestores percebemos que a gestão de cursos na Educação a Distância não é uma tarefa simples e os indícios que pontuamos ao longo deste estudo acerca de uma modalidade de ensino com

peculiaridades se confirma à medida que as concepções desses gestores circundam conceitos acerca da criatividade, pró-atividade e trabalho em equipe, algo que foi pontuado nas três respostas. É claro que os princípios da gestão moderna, seja ela escolar ou não, partem da ideia do trabalho em equipe, contudo, na EaD essa ideia não é uma possibilidade e sim uma condição.

Outra qualidade que nos chamou a atenção em relação aos gestores na EaD é necessidade constante de dinamismo, tal condição está atrelada à vitalidade inerente à própria modalidade de ensino em que tudo é amplo e ágil, considerando a quantidade de recursos tecnológicos utilizados.

Depreendemos de tal análise que não é possível se pensar em um curso ofertado por essa modalidade de ensino sem pensar na série de subsistemas que o compõem, dentre eles, a concepção pedagógica, a produção de materiais atrelada a isso, a unicidade da equipe também atrelada à concepção pedagógica, as tecnologias envolvidas, os fatores operacionais e institucionais como secretaria acadêmica e outros.

Assim, ao finalizarmos a última categoria de análise deste estudo, dentre uma série de conclusões, a fundamental entre elas reafirma o conceito de complexidade que subjaz a gestão de cursos na Educação a Distância.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do estudo realizado constatamos que a sociedade situa-se em um paradigma em que a informação se propaga velozmente e isso está acontecendo devido ao fato da utilização de uma gama de tecnologias informacionais que permitem a disponibilização bem como a troca dessa informação por pessoas dispersas em todas as partes do mundo. Assim, essas tecnologias permitem que os sujeitos estejam conectados por meio de uma grande rede que, paradoxalmente, os mantêm, ao mesmo tempo, tão próximos e tão distantes, caracterizando espaços de interação virtuais.

Com isso, são observadas nas últimas décadas do século passado e início deste século uma série de mudanças que levaram alguns estudiosos, a classificar tal sociedade como sociedade da informação. Nesse sentido, Castells, Lévy, Takahashi, entre outros, assim classificam essa sociedade.

As implicações desse paradigma emergente podem ser observadas então em vários subsistemas sociais. Nesse sentido, chamamos a atenção para o fato que a forma de divulgação do conhecimento cientificamente produzido também ganhou novo formato o que o tornou mais acessível visto que esses também circulam em redes organizados em bancos de dados nos quais uma parcela considerável de pessoas tem acesso.

Desse modo, novas formas de ensinar e aprender são suscitadas tanto na educação formal como informal. Nesse sentido, destacamos então a Educação a Distância e suas gerações mais recentes. Essas também estão se utilizando desses recursos tecnológicos para dinamizar os processos de ensino e aprendizagem, tanto no que se refere à interação entre seus pares como em relação à possibilidade de conteúdos e outros objetos de aprendizagem ampliando as possibilidades de metodologias mais criativas.

No Brasil, essa modalidade de ensino passou por um moroso processo de regulamentação, contudo, nos últimos anos, após estar devidamente regulamentada, tem sido preponderante no processo de democratização do Ensino Superior brasileiro, esses dados podem ser constatados a cada censo desse nível de ensino que tem sido divulgado.

Verificamos então que Educação a Distância é uma modalidade de ensino que tem se destacado em relação à democratização do Ensino Superior no Brasil e que será responsável pela formação de um número considerável de sujeitos. Esse contexto leva a crer que essa modalidade de ensino deve ser alvo de constantes reflexões em relação a todos os seus aspectos. Aspectos esses que se diferenciam consideravelmente da educação presencial e tradicional. Assim, constatamos, que o princípio para a elaboração de sistemas de EaD é a consideração de sua diversidade e suas diferenças. A qual também deve ser a premissa considerada pelos gestores para criação de cursos, bem como para a manutenção deles.

As TIC têm um papel bastante importante no contexto da EaD, permitindo a criação de ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) interativos que viabilizam a comunicação entre professores, tutores e alunos o que permite então uma troca de informações fundamentais ao processo de ensino e aprendizagem. Tal realidade nos remete à necessidade de uma equipe de T.I e uma equipe pedagógica preparada para trabalhar em um ambiente que classificamos como a sala de aula virtual, visto suas características. Assim, constatamos que as tecnologias da informação e comunicação fazem parte do processo metodológico da EaD e seus gestores necessitam compreender tal aspecto.

Também constatamos com o desenvolvimento deste estudo que novos profissionais estão envolvidos com os processos de ensino e aprendizagem na Educação a Distância e dentre eles destacamos a figura do tutor. Esse tem papel primordial na EaD e suas práticas na sala de aula virtual serão preponderantes para o bom andamento dos processos de ensino e aprendizagem e, conseqüentemente, para o processo de formação dos sujeitos. Portanto, compreendemos que esse é o gestor da sala de aula virtual. Tal constatação se deu por meio da análise das repostas das entrevistas em que todos os tutores se consideram líderes de suas salas. Além também de inferimos essa ideia ao verificar que esses são responsáveis pela organização, estabelecimento de estratégias, bem como pelo controle da sala de aula virtual.

Verificamos ainda, que os sistemas de EaD requerem o trabalho integrado de equipes multidisciplinares, dentre elas equipes de tecnologias da informação e comunicação, produção de materiais, equipe pedagógica, equipe administrativa entre outras. Com isso constatamos que um dos desafios dos gestores é manter a coesão dessas equipes para que se chegue de forma comum ao objetivo final.

Mais do que na modalidade presencial, os partícipes do processo precisam estar preparados para o trabalho em equipe uma vez que outras pessoas e profissionais também fazem parte do processo e todos precisam estar concatenados de forma a garantir a clareza de suas ações. Isso nos leva a relacionar essas ideias com as considerações apresentadas acerca da gestão participativa. Evidenciamos que na Educação a Distância essa forma de gestão pode ocorrer mais naturalmente, pode-se dizer que é inerente ao processo.

Ao nos pautarmos nas considerações realizadas acerca do processo de gestão da EaD, partimos da ideia que os gestores da referida modalidade de ensino devem considerar os pressupostos da gestão educacional como todo. A partir dela considerar as particularidades dessa modalidade de ensino e traçar estratégias que conduzam o processo de forma a atingir os objetivos da educação. Vale dizer que os documentos que regem a organização da EaD no Brasil apontam que, embora os sistemas de EaD possam contemplar formas diferenciadas de organização, o objetivo primeiro desses é a educação.

Vale ressaltar que ao analisarmos as propostas para a organização da Educação a Distância nos documentos oficiais que a regem, assim como também na literatura acerca desse tema, compreendemos que sua organização é bastante complexa. Além dos pressupostos básicos de qualquer sistema de educação, a que se considerar ainda sua condição de Educação a Distância em que há separação espacial e temporal entre seus partícipes e todas implicações ocasionadas por essa situação. Diante disso, uma situação a se destacar, é que embora a EaD seja repleta de complexidades e particularidades, ainda percebemos ao se fazer uma breve análise dos documentos oficiais que a regulamentam que esses, muitas vezes, apenas transpõe modelos já prontos da educação presencial.

Tal contexto pode ser um agravante para a gestão dessa modalidade de ensino, considerando suas diferenças em relação à modalidade presencial. Assim, é fundamental que seus instrumentos reguladores se libertem da premissa de modelo estabelecido pela educação presencial e, realmente, pensem em uma educação aberta que deve sim ser regulamentada e fiscalizada, mas a partir de sua própria identidade de modalidade de ensino.

Nesse sentido, por meio da análise das falas dos gestores entrevistados, constatamos que um fator complicador reside na ocorrência que a EaD apresenta turmas numerosas em relação à quantidade de alunos, algo muito além de uma sala

de aula convencional e essa questão se constitui em desafio. Desafio no sentido de desenvolver um trabalho pedagógico sério que atinja realmente todos esses alunos. Diante do que foi pontuado, compreendemos que ações relevantes seriam a delimitação do número de alunos por turma e, além disso, a manutenção de equipes proporcionais ao número de alunos. Do contrário, não restará dúvida que a qualidade do ensino e, por conseguinte, da aprendizagem estará comprometida.

Percebemos ainda, analisando o modelo da equipe gestora da instituição campo de pesquisa, que uma estrutura possível relaciona-se à gestão bipartida dos subsistemas que compõem o sistema de EaD como um todo. Assim, quanto maior for o sistema, maior será sua estrutura de gestão. Queremos esclarecer aqui, que não nos referimos apenas à equipe gestora, mas sim à estrutura de gestão. É claro que ambas estão correlacionadas, contudo, a estrutura bem definida faz com que cada gestor tenha ciência dos processos que cabem à sua gestão e ainda da relação que esses processos possuem com as demais gestões. Tudo isso deve ocorrer em por meio de um ciclo que resulte na qualidade do ensino oferecido.

Além de todas as competências necessárias para a gestão de cursos na EaD considerando sua expansão, amplitude, inserção das TIC, a necessidade de polos presenciais, o trabalho de equipes multidisciplinares entre outros, o gestor da referida modalidade precisa ter uma percepção bastante universal e diversificada para utilizar-se de diferentes linguagens bem como diferentes formas de comunicação e se fazer presente como um elo entre tantas instâncias menores que viabilizam um sistema de EaD.

Retomamos então o objetivo que moveu a realização desta pesquisa no qual propusemos analisar as dimensões da organização e da gestão de cursos na Educação a Distância no Ensino Superior, vale dizer que a atividade de análise pressupõe uma série de outras atividades das quais lançamos mão no sentido de que nosso objetivo fosse alcançado. Assim, ao chegarmos às palavras finais deste estudo, durante o decorrer do mesmo, observamos, apreciamos, criticamos, julgamos até nos aproximarmos às inferências finais que nos fizeram constatar que a gestão da educação a distância e dos cursos por ela ofertados, é uma tarefa complexa, destinada àqueles que tenham conhecimento dessa modalidade de ensino e a compreendam como um meio para formar, educar pessoas.

A formação de pessoas, por sua vez, perpassa por concepções internas e externas ao ser humano e uma das etapas da formação humana é a predisposição

em construir, desconstruir e aprimorar conhecimentos. Portanto, é fundamental que os gestores da EaD estejam cientes das características específicas da modalidade em questão e nunca percam de vista esse processo de formação humana.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini de. Educação a Distância na Internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.29, n.2, p. 327-340, jul./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ep/v29n2/a10v29n2.pdf>>. Acesso em: 07 maio 2013.

_____. As teorias principais da andragogia e heutagogia. In: LITTO, Fredric M.; FROMIGA, Marcos (org.). **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009.

ALVES, João Roberto Moreira. A história da EAD no Brasil. In: LITTO, Fredric M.; FROMIGA, Marcos (org.). **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009.

ASSMANN, Hugo. A metamorfose do aprender na sociedade da informação. **Revista Ciência e Informação**. Brasília, v. 29, n. 2, p. 7-15, maio/ago. 2000. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200002>. Acesso em: 09 maio 2013.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA – ABED. **Censo EAD.BR**: Relatório analítico da aprendizagem a distância no Brasil 2011. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012.

BEHRENS, Marilda Aparecida. Projetos de aprendizagem colaborativa num paradigma emergente. In: MORAN, Jose Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 19. ed. Campinas: Papirus, 2012.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. 5. ed. Campinas: Autores Associados, 2009.

BEZERRA, Mayan de Andrade; CARVALHO, Ana Beatriz Gomes. **Tutoria**: concepções e práticas na Educação a Distância. Campina Grande: EDUEPB, 2011.

BRASIL. Ministério da Educação. Decreto nº 5.622/05. **Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394**, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm>. Acesso em: 25 abr. 2013.

_____. Ministério da Educação. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira – LDB 9.394/96. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/l9394.htm>. Acesso em: 20 abr. 2013.

_____. Ministério da Educação. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília: 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2013.

CARDOSO, Ana Lucia Tomaz. **A difícil tarefa de ser tutor na atualidade**. In: COSTA, Maria Luisa Furlan; ZANATTA, Regina Maria (org.). **Educação a Distância: aspectos históricos, legais, políticos e metodológicos**. Maringá: Eduem, 2008.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 9. ed. Trad. Roneide Venancio Majer. São Paulo: Paz e Terra, 2006. v.1.

CASTELLS, Manuel; CARDOSO, Gustavo. **A Sociedade em Rede: do conhecimento à acção política**. Lisboa: Imprensa Nacional – Casa da Moeda, 2005.

CASTRO, Jose Márcio de; LADEIRA, Eduardo da Silva. Gestão de Planejamento de cursos da distância (EAD) no Brasil: Um Estudo de casos múltiplos em três instituições de Ensino Superior. **Revista Gestão e Planejamento**, Salvador, v. 10, n. 2, p. 229-247, jul./dez. 2009.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

CORRÊA, Juliane. Estruturação de programas em EAD. In: CORRÊA, Juliane. **Educação a Distância: orientações metodológicas**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

DOURADO, Luiz Fernandes. **Gestão da Educação Escolar**. Brasília: Universidade de Brasília, Centro de Educação a Distância, 2006.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo dicionário da língua portuguesa**. 4. ed. rev. aum. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2000.

FERREIRA, José Luís Ferreira. MOODLE: Ambiente Virtual de Aprendizagem. In: COSTA, Maria Luisa Furlan; ZANATTA, Regina Maria (orgs.). **Educação a Distância: aspectos históricos, legais, políticos e metodológicos**. Maringá: Eduem, 2008.

GAMEZ, Luciano. A Estrutura de curso em Educação a Distância. In: LITTO, Fredric M.; FROMIGA, Marcos (org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2012. v. 2.

GOMES, Candido Alberto da Costa. A legislação que trata da EAD. In: LITTO, Fredric M; FROMIGA, Marcos (org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson, 2009.

GOMES, Romeu. A análise de dados em pesquisa qualitativa. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org.). **Pesquisa social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

GOMES, Tiago de Souza Lima. Desenvolvimento de ambientes virtuais: novos desafios. In: CORRÊA, Juliane. **Educação a Distância: orientações metodológicas**. Porto Alegre: Artmed, 2007.

GUIMARÃES, Jane Mary de Medeiros. Educação, globalização e educação a distância. **Revista Lusófona de Educação**, Lisboa, n.9, p. 139-158, 2007.

Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/rle/n9/n9a09.pdf>>. Acesso em: 04 jun. 2013.

HORA, Divanir Leal da. **Gestão democrática na escola: artes e ofícios de participação coletiva**. 3. ed. Campinas: Papirus, 2007.

INSTITUTO BRASILEIRO DE OPINIÃO E PESQUISA ESTATÍSTICA. **Acesso à Internet no Brasil atinge 94,2 milhões de pessoas**. IBOPE, 2012. Disponível em: <<http://www.ibope.com.br/pt-br/noticias/Paginas/Acesso-a-Internet-no-Brasil-atinge-94-milhoes-de-pessoas.aspx>>. Acesso em: 15 maio 2013.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. **Censo da Educação Superior: 2011 – Resumo Técnico**. Brasília: INEP, 2013.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA. **Sobre o IBICT**. IBICT, 2012. Disponível em: <<http://www.ibict.br/sobre-o-ibict>>. Acesso em: 15 maio 2013.

KENSKI, Vani Moreira. **Novos processos de interação e comunicação no ensino mediados pelas tecnologias**, São Paulo: USP, 2008. (Cadernos de Pedagogia Universitária).

LAVILLE, Christian; DIONNE, Jean. **A construção do saber: manual de metodologia da pesquisa em ciências humanas**. Belo Horizonte: Ed. UFMG, 1999.

LÉVY, Pierre. **A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço**. Trad. Luiz Paulo Rouanet. São Paulo: Loyola, 1998.

_____. **Cibercultura**. Trad. Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Ed.34, 1999.

LÜCKE, Heloísa. **Dimensões da gestão escolar e suas competências**. Curitiba: Positivo: 2009.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EAD: a Educação a Distância hoje**. São Paulo: Pearson, 2007.

MILL, Daniel; BRITO, Nara D. **Gestão da Educação a Distância: origens e desafios**. Simpósio Internacional de Educação a Distância (SIED)/Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância (EnPED). Universidade Federal de São Carlos. São Carlos: 2009.

MILL, Daniel. **Análise das Dificuldades de Educadores e Gestores da Educação a Distância Virtual no Brasil e em Portugal**. Simpósio Internacional de Educação a Distância (SIED)/Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância (EnPED). Universidade Federal de São Carlos. São Carlos: 2012.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **Ciência, Técnica e arte: O desafio da pesquisa social**. In: MINAYO, Maria Cecília de Souza (org). **Pesquisa Social: Teoria, método e criatividade**. Petrópolis: Vozes, 2004.

MOORE, Michel; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância**: uma visão integrada. Trad. Roberto Galman. São Paulo: Cengage Learning, 2001.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**, Porto Alegre, v. 22, n. 37, p. 7-32, 1999.

MORAM, Jose Manuel. Ensino e aprendizagem inovadores com tecnologias audiovisuais e telemáticas. In: MORAN, Jose Manuel; MASETTO, Marcos T.; BEHRENS, Marilda Aparecida. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 19. ed. Campinas: Papirus, 2012.

NERI, Marcelo Cortez. **Mapa da inclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, 2012.

NISKIER, Arnaldo. Os aspectos culturais e a EAD. In: LITTO, Fredric M; FROMIGA, Marcos (org). **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009.

NUNES, Ivônio Barros. A história da EAD no mundo. In: LITTO, Fredric M.; FROMIGA, Marcos (org.). **Educação a Distância**: o estado da arte. São Paulo: Pearson, 2009.

OKADA, Alexandra; BARROS, Daniela Melaré. Ambientes Virtuais de aprendizagem aberta: Bases para uma nova tendência. **Revista Digital de Tecnologia Cognitiva**. São Paulo, n. 03, p.20-35, jan./jun., 2010. Disponível em: <http://www.pucsp.br/pos/tidd/teccogs/artigos/pdf/teccogs_n3_2010_04_artigo_OKA DA&BARROS.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2013.

PAIVA, Vera Menezes de O. Ambientes virtuais de aprendizagem: implicações epistemológicas. **Educação em revista**. **Educação em revista**, Belo Horizonte, v.26, n.03, p.353-370, dez. 2010. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/edur/v26n3/v26n3a18.pdf>>. Acesso em: 11 maio 2013.

PARO, Vitor Henrique. **Administração escolar**: Introdução crítica. 9 ed. São Paulo: Cortez, 2000.

PEREIRA, Jovanira Lázaro. O cotidiano da tutoria. In: CORRÊA, Juliane. **Educação a Distância**: orientações metodológicas. Porto Alegre: Artmed, 2007.

PINHEIRO, Lena Vania Ribeiro. Informação – esse obscuro objeto da ciência da informação. **Revista Eletrônica em Ciências Humanas – Conhecimento e Sociedade**. Rio de Janeiro, n. 4, ano 2, 2004. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero04-2004/lpinheiro.htm>>. Acesso em: 21 jun. 2013.

PRETI, Oreste. Apoio à aprendizagem: orientador acadêmico. In: ALMEIDA, Maria Elizabeth Bianconcini; MORAN, José Manuel. **Integração das tecnologias na educação**: Salto para o futuro. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. RETAMAL, Daniela Rodrigues Cunha. **A Gestão em cursos de educação a distância via internet**: uma visão a partir dos fatores críticos de sucesso. 2009.

164f. Tese (Doutorado em Informática na Educação) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre.

ROCHA, Heloísa Vieira da. TelEduc: Software livre para a Educação a Distância. In: SILVA, marco (org). **Educação online**: teoria, prática, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003.

ROMISZOWSKI, Alexander J.; ROMISZOWSKI, Hermelina P. **Dicionário de terminologia de Educação a Distância**. Rio de Janeiro: Fundação Roberto Marinho – FRM Superintendência do Telecurso 2000. 1998.

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância**. Trad. Marília Fonseca. Brasília: Universidade de Brasília, 2003.

SAPUCAIA, Flávio dos Santos. **A gestão da tutoria no curso para ingressantes na escola de formação de professores no Estado de São Paulo**: possibilitando novas abordagens pedagógicas em EaD. 2012. 174 f. Tese (doutorado em Educação: Currículo). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo.

SCIENTIFIC ELECTRONIC LIBRARY ONLINE. **Modelo de publicação eletrônica para países em desenvolvimento**. Scielo: 2012. Disponível em: <<http://www.scielo.org/php/level.php?item=1&lang=pt&component=56>>. Acesso em: 12 maio 2013.

SOUZA, Renato Rocha. **Aprendizagem Colaborativa em Comunidades Virtuais**. 2000. 104 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

TAKAHASHI, Tadao. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VALDEMARIN, Vera Vanessa. O discurso pedagógico como forma de transmissão do conhecimento. **Caderno Cedes**, Campinas, v.19, n.44, p.73-84, 1998. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-32621998000100007&script=sci_arttext>. Acesso em: 21 jun. 2013.

VAVASSORI, Fabiane Barreto; RAABE, André Luís Alice. Organização de atividades de aprendizagem utilizando ambientes virtuais: um estudo de caso. In: SILVA, Marco (org). **Educação online**: teoria, prática, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003.

VIEIRA, Eleonora Milano Falcão. **Fluxo informacional como processo à construção de modelo de avaliação para implantação de cursos em Educação a Distância**. 2006. 184 f. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis.

VIEIRA, Eleonora Milano Falcão et al. Institucionalização da EaD nas Universidades Públicas: unicidade e gestão. **Revista Brasileira de aprendizagem aberta e a distância**. São Paulo, v. 11, p. 64-75, 2012. Disponível em:

<http://www.abed.org.br/revistacientifica/Revista_PDF_Doc/2012/artigo_05_v112012.pdf>. Acesso em: 18 abr. 2013.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000

ZANATTA, Regina Maria. Educação a Distância no Brasil: Aspectos Legais. In: COSTA, Maria Luisa Furlan; ZANATTA, Regina Maria (org.). **Educação a Distância: aspectos históricos, legais, políticos e metodológicos**. Maringá: EdUEM, 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A - Roteiro para entrevista com tutores

- 1) Há quanto tempo você trabalha na educação a distância e qual sua área de formação?
- 2) Que estratégias você utiliza para manter a interação com seus alunos?
- 3) Como você descreve e também como enfrenta essa questão de estar tão perto e tão longe de seus alunos ao mesmo tempo, pois estão separados fisicamente e unidos por aparatos tecnológicos?
- 4) Em relação ao processo de ensino e aprendizagem propriamente dito, relate como você o desenvolve. Que tipo de ações, estratégias ou metodologias se utiliza para atingir, de fato, seus alunos?
- 5) Como acontece a interação entre o tutor e os demais elementos da equipe de um curso de EaD, como por exemplo, o professor da disciplina, o coordenador do curso, os demais tutores, equipe de T.I entre outros?
- 6) Alguns autores remetem o trabalho do tutor a uma espécie de liderança da sala de aula virtual. Você compartilha dessa ideia? Por quê?

APÊNDICE B - Roteiro para a entrevista com coordenadores

- 1) Há quanto tempo você trabalha na educação a distância e qual sua área de formação?
- 2) Que estratégias você utiliza para integrar sua equipe à concepção de aprendizagem de seu curso e, conseqüentemente, do sistema de EaD que ele faz parte?
- 3) Em relação ao processo de ensino e aprendizagem, quais práticas são implementadas por sua gestão para garantir um processo de qualidade?
- 4) Como é coordenar um processo de ensino e aprendizagem mediado pela utilização das tecnologias de informação e comunicação?
- 5) Ao se verificar referencial teórico acerca da Educação a Distância, uma das constatações é que, mais do que na educação presencial, a ação de uma equipe multidisciplinar é fundamental para o sucesso de tal modalidade de ensino. Você convive com uma equipe multidisciplinar? Como se dá a coordenação de um curso mediante a uma equipe tão diversificada?
- 6) Como é a coordenação de um curso ofertado pela modalidade a distância? Quais as maiores dificuldades?

APÊNDICE C - Roteiro para entrevista com o diretor

- 1) Como você compreende a utilização das tecnologias da informação e comunicação no momento da EAD que estamos vivenciando?
- 2) Ao se verificar referencial teórico acerca da Educação a Distância, uma das constatações é que, mais do que na educação presencial, a ação de uma equipe multidisciplinar é fundamental para o sucesso de tal modalidade de ensino. Você convive com uma equipe multidisciplinar? Como se dá a coordenação de um curso mediante a uma equipe tão diversificada?
- 3) Quais as maiores dificuldades enfrentadas para a gestão nessa modalidade de ensino?
- 4) Quais competências você julga fundamentais para um gestor da Educação a Distância?