



Instituto Politécnico de Tomar

**Escola Superior de Gestão de Tomar**

**GESTÃO DA EAD NO ENSINO SUPERIOR**  
**Avaliação da qualidade dos cursos do**  
**UEMANet da Universidade Estadual do**  
**Maranhão**

Dissertação de Mestrado

**Luiz Carlos de Castro**

Mestrado em Gestão

Tomar/dezembro/2020



Instituto Politécnico de Tomar

**Escola Superior de Gestão de Tomar**

Tomar, dezembro/2020

**Luiz Carlos de Castro**

**GESTÃO DA EAD NO ENSINO SUPERIOR**  
**Avaliação da qualidade dos cursos do**  
**UEMANet da Universidade Estadual do**  
**Maranhão**

Dissertação de Mestrado

Orientado por:

Professor Doutor Célio Gonçalo Marques, Instituto Politécnico de Tomar  
Professora Doutora Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra, Universidade Estadual do  
Maranhão

Dissertação de mestrado apresentada ao Instituto Politécnico  
de Tomar para cumprimento dos requisitos necessários à  
obtenção do grau de Mestre em Gestão

# DEDICATÓRIA

*Aos meus pais, Raimundo Nonato de Castro e Terezinha Ferreira de Castro, por serem responsáveis pela minha passagem nesse planeta e pela sua dedicação em me conduzir por caminhos retos, durante a minha vida.*

*Às minhas filhas, Valéria de Castro, Letícia de Castro, pelo apoio incondicional, na difícil arte de viver.  
Ao meu filho, Victor Luís de Castro, que já está sob a luz divina do Pai Eterno.*

## RESUMO

A modalidade de Educação a Distância, nos dias atuais, é caracterizada pelo uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), onde alunos, professores e tutores estão separados fisicamente no tempo e no espaço, vem crescendo a cada ano nos diferentes níveis educacionais, como uma ferramenta de promoção de oportunidades para todos. Dessa forma, o autor do presente estudo elegeu, como fonte de investigação, o Núcleo de Tecnologias para Educação da UEMA, por ser professor dessa IES. Diante desse cenário, surge o problema da investigação: qual o nível de qualidade dos cursos de EaD da UEMA/UEMANet? Para responder a essa questão, buscou-se apoio nos Referenciais de Qualidade da EaD do MEC, especificamente, nos seguintes elementos: a **Concepção de educação e currículo**, que apresenta sua opção epistemológica de educação e currículo; o **Sistema de Comunicação**, que promove uma interação e permite total integração entre professores, tutores e estudantes; o **Material didático**, tanto impresso quanto digital; as **Avaliações**, para medir o grau de aprendizado dos alunos e a eficiência da metodologia de ensino utilizada; a **Equipe multidisciplinar**, que é formada por um grupo de especialistas em diversas áreas do conhecimento; a **Infraestrutura de apoio**, formada por equipamentos de informática, de transmissão de áudio e vídeo, e outros recursos tecnológicos; e, por fim, a **Gestão Acadêmico-Administrativa**, que deve contar com um sistema de administração e controle do processo de tutoria que especifica os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância. O objetivo geral dessa investigação é analisar a qualidade dos cursos de EaD da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA/UEMANet. Para isso, analisou-se, especificamente, os elementos da estrutura administrativa, técnica e pedagógica para cursos a distância da UEMA/UEMANet, tais como: estrutura pedagógica; equipe multidisciplinar; material didático; infraestrutura de apoio; sistema de avaliação e a gestão acadêmica. Para a realização dessa investigação, foi necessário recorrer à análise documental e ao inquérito por questionário. Este último foi enviado por *e-mail* a 200 (duzentos) alunos, dos quais, 151 (cento e cinquenta e um) responderam. Constatou-se, após a análise dos dados quantitativos e qualitativos, que o percentual de respondentes insatisfeitos com o curso que está realizando, é irrelevante em comparação aos que estão plenamente satisfeitos. Mesmo sendo insignificante o percentual de respondentes insatisfeitos, aponta-se para a necessidade de melhoria de alguns elementos da estrutura pedagógica do curso, nas questões quantitativas, tal como a bibliografia disponível no polo para o acompanhamento das disciplinas do curso; e nas questões qualitativas, os itens que expressaram a necessidade de melhoria foram: a falta de comunicação e interação entre a Universidade e os alunos; a falta de interação mais constante com o professor; a falta de professor especialista na sala de aula; a qualidade de ensino e o atendimento dos funcionários. Concluímos, dessa forma que, a metodologia da UEMA/UEMANet satisfaz plenamente as expectativas da maioria dos alunos. Contudo, sugerimos que seja feita uma avaliação rigorosa dos itens com baixo índice de satisfação. Nesse sentido, o presente estudo fornece informações relevantes para essa abordagem, sobre o que deve ser melhorado na estrutura de funcionamento do curso, nomeadamente: estrutura pedagógica; material didático; infraestrutura de apoio; e a gestão acadêmica.

Palavras-chave: Educação. Qualidade. EAD. Ensino Superior.

## **ABSTRACT**

The modality of Distance Education, nowadays, is characterized by the use of Information and Communication Technologies (ICT), where students, teachers and tutors are physically separated in time and space, has been growing every year at different educational levels, as a tool to promote opportunities for all. Thus, the author of the present study chose, as a research source, the Nucleus of Technologies for Education at UEMA, for being a professor at this HEI. Faced with this scenario, the research problem arises: what is the quality level of distance education courses at UEMA / UEMANet? To answer this question, support was sought in the MEC's EaD Quality References, specifically, in the following elements: the Conception of education and curriculum, which presents its epistemological option of education and curriculum; the Communication System, which promotes interaction and allows full integration between teachers, tutors and students; o Teaching material, both printed and digital; the Assessments, to measure the students' level of learning and the efficiency of the teaching methodology used; the multidisciplinary team, which is formed by a group of specialists in different areas of knowledge; the supporting infrastructure, consisting of computer equipment, audio and video transmission, and other technological resources; and, finally, Academic-Administrative Management, which must have a system of administration and control of the tutoring process that specifies the logistical procedures related to face-to-face and distance learning. The general objective of this research is to analyze the quality of distance education courses at the State University of Maranhão - UEMA / UEMANet. For this, the elements of the administrative, technical and pedagogical structure for distance courses at UEMA / UEMANet were specifically analyzed, such as: pedagogical structure; multidisciplinary team; courseware; support infrastructure; evaluation system and academic management. In order to carry out this research, it was necessary to resort to document analysis and questionnaire inquiry. The latter was sent by e-mail to 200 (two hundred) students, of which 151 (one hundred and fifty-one) responded. It was found, after analyzing the quantitative and qualitative data, that the percentage of respondents dissatisfied with the course they are taking is irrelevant compared to those who are fully satisfied. Even though the percentage of dissatisfied respondents is insignificant, there is a need to improve some elements of the pedagogical structure of the course, in quantitative questions, such as the bibliography available at the center for monitoring the course subjects; and in qualitative matters, the items that expressed the need for improvement were: the lack of communication and interaction between the University and the students; the lack of more constant interaction with the teacher; the lack of an expert teacher in the classroom; the quality of teaching and the attendance of employees. We conclude, therefore, that the UEMA / UEMANet methodology fully meets the expectations of most students. However, we suggest that a rigorous assessment of items with a low level of satisfaction be made. In this sense, the present study provides information relevant to this approach, about what should be improved in the structure of the course, namely: pedagogical structure; courseware; support infrastructure; and academic management.

**Keywords:** Education. Quality. EAD. University education.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, por ter me criado à sua imagem e à sua semelhança. Agradeço a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desse trabalho. Agradeço, de forma especial, ao meu orientador, o Professor Doutor Célio Gonçalo Marques, titular do Instituto Politécnico de Tomar - Portugal, que dedicou parte do seu precioso tempo na orientação desse estudo, com muita paciência e sabedoria, acreditando sempre que eu poderia ter êxito em sua conclusão; e agradeço também, de forma especial à Professora Doutora Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra, diretora do UEMANet – Núcleo de Tecnologia para a Educação, da Universidade Estadual do Maranhão, pelo total apoio no acesso aos dados e informações essenciais para a construção dessa dissertação, além da sua orientação; esse agradecimento é extensivo à equipe técnica do UEMANet, com ênfase ao Coordenador Técnico de Desenvolvimento de Tecnologias Educacionais do UEMANet, Kilton Calvet, pelo excelente trabalho, que muito contribuiu para a realização do presente estudo. Agradeço também às minhas filhas Valéria J. de Castro e Letícia J. de Castro, pelo apoio e compreensão durante a difícil trajetória no processo de realização desse trabalho. Agradeço aos meus colegas de mestrado, que caminharam comigo, rumo a esse momento de satisfação e dever cumprido na realização de mais uma etapa da vida de estudante.

# Índice

RESUMO .....	iv
AGRADECIMENTOS.....	vi
Índice de Figuras .....	ix
Índice de tabelas .....	x
Índice de quadros.....	xi
Índice de gráficos .....	xii
Lista de abreviaturas e siglas.....	xiv
<b>1 Introdução.....</b>	<b>15</b>
1.2 Descrição do problema .....	18
1.3 Objetivos da investigação.....	20
1.4 Relevância da investigação.....	20
1.5 Estrutura da dissertação.....	22
<b>2. Educação a Distância no ensino superior.....</b>	<b>24</b>
2.1 Educação a Distância no ensino superior.....	25
2.1.1 Definição de EaD .....	25
2.1.2 Características .....	26
2.1.3 Breve história da EaD .....	27
2.1.4 Novos termos relacionados à EaD .....	29
2.1.5 Os principais recursos de um AVA .....	37
2.1.6 Personal Learning Environment.....	43
2.1.7 Recursos humanos.....	45
2.1.8 Modelos de EaD.....	47
2.1.9 Tendências e desafios da EaD .....	48
2.2 Educação Superior a Distância no Brasil .....	50
2.3 Educação Superior a Distância no Maranhão .....	58
<b>3 Gestão da qualidade na educação superior .....</b>	<b>70</b>
3.1 Gestão da qualidade.....	71
3.2 Gestão da qualidade na Educação Superior a Distância no Brasil .....	72
3.3 Modelo e-QUAL.....	74
3.3.1 Descrição do modelo e-QUAL.....	76
3.3.2 Aplicação do modelo E-QUAL .....	76

<b>3.4 Referenciais de qualidade em Educação Superior a Distância .....</b>	<b>77</b>
<b>3.4.1 Referenciais de Qualidade da EaD de 2007 .....</b>	<b>78</b>
<b>4 Metodologia .....</b>	<b>92</b>
<b>4.1 Metodologia .....</b>	<b>93</b>
<b>4.1.1 Procedimentos metodológicos .....</b>	<b>94</b>
<b>4.1.2 Técnicas e instrumentos de coleta de dados .....</b>	<b>96</b>
<b>4.1.3 Validação dos instrumentos de coleta de dados.....</b>	<b>101</b>
<b>4.1.4 Universo populacional e amostra .....</b>	<b>104</b>
<b>4.1.5 Período de realização da coleta de dados.....</b>	<b>105</b>
<b>4.1.6 Questionários de dados e teste piloto .....</b>	<b>105</b>
<b>5 Apresentação e Análise dos resultados .....</b>	<b>107</b>
<b>5.1 Resultados obtidos através do questionário .....</b>	<b>108</b>
<b>5.1.1 Questões fechadas .....</b>	<b>108</b>
<b>5.1.2 Questões abertas.....</b>	<b>138</b>
<b>5.1.3 Sumula da avaliação .....</b>	<b>142</b>
<b>6 Conclusões.....</b>	<b>145</b>
<b>Referências bibliográficas.....</b>	<b>149</b>
<b>Anexo I .....</b>	<b>157</b>
<b>Anexo II .....</b>	<b>160</b>

## Índice de Figuras

Figura 1 – Definições de e-Learning agrupadas por níveis	30
Figura 2 – Modelo conceptual de um Ambiente de e-Learning	31
Figura 3 – Evolução da EaD a partir do e-Learning	36
Figura 4 – Imagem de representação do Moodle	41
Figura 5 – Organograma do UEMANet. ASCOM/Relatório de Atividades	67
Figura 6 – Gestão da Qualidade	72
Figura 7 – Etapas da Investigação	95
Figura 8 – Fluxograma de coleta de dados	95
Figura 9 – Unidades do UEMANet no estado do Maranhão	97

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Quantitativo de colaboradores por setor / UEMANet/2016	46
Tabela 2 – Dados do ensino superior no período de experiências pioneiras	53
Tabela 3 – Dados do ensino superior no período de crescimento	53
Tabela 4 – Dados do ensino superior no período de regulamentação	54
Tabela 5 – Dados do ensino superior na primeira fase de regulação	55
Tabela 6 – Dados do ensino superior na segunda fase de regulação	56
Tabela 7 – Categorias, fatores e números de questões associadas	100

## Índice de quadros

Quadro 1 – As gerações da EaD	29
Quadro 2 – As diferenças entre o e-Learning 1.0 e o e-Learning 2.0	33
Quadro 3 – Característica técnicas do OAs	57
Quadro 4 – Relação de instituições de ensino superior a distância no Maranhão	61
Quadro 5 – Polos atendidos em 2016. ASCOM/Relatório de atividades	68
Quadro 6 – Referenciais de Qualidade – MEC-2007	79
Quadro 7 – Relação entre itens do questionário e indicadores de qualidade	100

## Índice de gráficos

Gráfico 1 - Enquadramento do respondente como aluno ativo ou egresso	108
Gráfico 2 - Faixa de idade dos respondentes	109
Gráfico 3 - Sexo dos Respondentes	109
Gráfico 4 - Participação dos cursos na pesquisa	110
Gráfico 5 - Satisfação quanto aos conteúdos das disciplinas	110
Gráfico 6 - Natureza intelectual das disciplinas	111
Gráfico 7 - Importância dos conteúdos das disciplinas	111
Gráfico 8 - Atuação dos tutores a distância em fornecer informações	112
Gráfico 9 - Atuação dos tutores presenciais ao fornecer informações	112
Gráfico 10 - Resumo dos gráficos 5, 6, 7, 8 e 9	113
Gráfico 11 - Conteúdos dos materiais didáticos disponibilizados	113
Gráfico 12 - Adequação da linguagem escrita e visual	114
Gráfico 13 - Materiais fornecidos para impressão	114
Gráfico 14 - Bibliografia disponível no polo	115
Gráfico 15 - Resumo dos gráficos 11, 12, 13 e 14	115
Gráfico 16 - Conhecimento da matéria pelos tutores	116
Gráfico 17 - Nível de relacionamento entre os tutores a distância e os alunos	116
Gráfico 18 - Discussões promovidas no curso e a participação dos tutores a distância	117
Gráfico 19 - Tempo de resposta das solicitações dos alunos, pelos tutores a distância	117
Gráfico 20 - Nível das informações fornecidas pelos tutores a distância	118
Gráfico 21 - Incentivo dos tutores à colaboração e a autonomia	118
Gráfico 22 - Resumo dos gráficos 16, 17, 18, 19, 20 e 21	119
Gráfico 23 - Conhecimento do conteúdo da matéria pelo tutor presencial	119
Gráfico 24 - Relacionamento do tutor presencial com os cursistas	120
Gráfico 25 - Segurança do tutor presencial ao transmitir a disciplina aos alunos	120
Gráfico 26 - Da postura ética e de liderança do tutor presencial durante as aulas	121
Gráfico 27 - Resumo dos gráficos 23, 24, 25 e 26	121
Gráfico 28 - Eficiência das tarefas propostas para o desenvolvimento a pesquisa	122
Gráfico 29 - Tarefas propostas e atividades voltadas para a realidade prática	122
Gráfico 30 - Correção das tarefas e a compatibilidade dos conteúdos das disciplinas	123
Gráfico 31 - Procedimentos de avaliação de desempenho dos cursistas	123

Gráfico 32 - Correção das provas presenciais e os conteúdos das disciplinas	124
Gráfico 33 - Resumo dos gráficos 28, 29, 30, 31e 32	124
Gráfico 34 - Contribuição dos debates no fórum para a compreensão das aulas	125
Gráfico 35 - Opinião acerca da participação dos tutores nos fóruns de debates	125
Gráfico 36 - Discussões realizadas e a promoção do ambiente	126
Gráfico 37 - Resumo dos gráficos 34, 35 e 36	126
Gráfico 38 - Estrutura de apoio necessária para o acompanhamento dos cursos	127
Gráfico 39 - Eficiência do sistema de comunicação dos polos	127
Gráfico 40 - Qualidade dos equipamentos dos laboratórios e o espaço físico	128
Gráfico 41 - Infraestrutura de apoio informático para o curso	128
Gráfico 42 - Infraestrutura de apoio bibliográfico aos alunos	129
Gráfico 43 - Resumo dos gráficos 38, 39, 40, 41e 42	129
Gráfico 44 - Facilidade de acesso e operação do AVA	130
Gráfico 45 - Recursos do AVA e o desenvolvimento pedagógico ao longo do curso	130
Gráfico 46 - Mecanismos de comunicação disponíveis no ambiente	131
Gráfico 47 - Recursos didáticos adequados e variados	131
Gráfico 48 - Resumo dos gráficos 44, 45, 46 e 47	132
Gráfico 49 - Atendimento às dúvidas técnicas	132
Gráfico 50 - Resposta do suporte técnico às solicitações	133
Gráfico 51 - Cortesia no atendimento do suporte técnico	133
Gráfico 52 - Resumo dos gráficos 49, 50 e 51	134
Gráfico 53 - Participação nas discussões do fórum de debates durante o curso	134
Gráfico 54 - Participação nas atividades coletivas propostas	135
Gráfico 55 - Entrega das atividades dentro dos prazos estipulados	135
Gráfico 56 - Empenho nos estudos conforme o exigido no curso	136
Gráfico 57 - Satisfação por ter escolhido o UEMANet	136
Gráfico 58 - Resumo dos gráficos 53, 54, 55, 56, 57 e 58	137
Gráfico 59 - Resumo geral sintético dos temas das questões do questionário survey	137
Gráfico 60 - Os conhecimentos adquiridos e o desempenho profissional	139
Gráfico 61 - Fatores positivos na modalidade do ensino a distância	139
Gráfico 62 - Fatores negativos na modalidade do ensino a distância	140
Gráfico 63 - Por que fazer um curso na modalidade a distância	142

## Lista de abreviaturas e siglas

- ABED – Associação Brasileira de Ensino a Distância
- ABRAEAD – Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância
- AVA – Ambiente Virtual de Aprendizagem
- ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas
- DOU – Diário Oficial da União
- EaD – Educação a Distância
- FURG – Fundação Universidade Federal do Rio Grande
- IES – Instituição de Ensino Superior
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira
- IOS – *International Organisation for Standardisation*
- LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira
- LMS – *Learning Management System*
- MOOCs – Massive Open Online Courses
- MEC – Ministério da Educação e Cultura
- MBA – Master of Business Administration
- NTIREaD – Núcleo de Tecnologias da Informação, Redes e Educação a Distância
- NTI – Núcleo de Tecnologia de Informação
- NEAD – Núcleo de Educação a Distância
- PLE – Personal Learning Environment
- SENAC – Serviço Nacional do Comércio
- SINAES – Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior
- TIC – Tecnologia de Informação e Comunicação
- TVE – TV Educativa
- UEMANet – Departamento de Tecnologia para Educação da UEMA
- UEMA – Universidade Estadual do Maranhão
- UFMA – Universidade Estadual do Maranhão
- UAB – Universidade Aberta do Brasil

# 1 Introdução

Neste capítulo aborda-se a Educação a Distância, baseando-se em sua visão histórica caracteriza-se a pesquisa (1.1); faz-se a descrição do problema (1.2); e apresenta-se o objetivo geral e os objetivos específicos do estudo (1.3); aborda-se também a relevância prática e científica da pesquisa (1.4); e apresenta-se a estrutura da dissertação (1.5).

## 1.1 Caracterização do estudo

Desde o princípio da história das Sociedades Humanas o Homem tem procurado, incansavelmente, formas de realizar as suas tarefas com maior praticidade, conforto, eficiência e segurança; buscando sempre o aumento da produtividade aliada à melhoria da qualidade. A tecnologia, desde seus primeiros passos, trouxe diversos recursos para facilitar a realização das tarefas mais difíceis de serem realizadas pelo ser humano. Dessa forma, Lima (2012), ressalta que a tecnologia é um processo que o Homem vem desenvolvendo desde o momento em que começa a perceber, a si próprio, como elemento superior e dominador das outras raças.

Bresolin (2014) refere que “nas últimas duas décadas, as mídias eletrônicas foram amplamente desenvolvidas. A *Internet* possibilitou o acesso das pessoas a *e-mail*, às redes sociais, a bate-papos, a informação rápida e de variadas fontes etc” (p.16).

Nas palavras de Hack (2017), a tecnologia está fortemente presente na vida das pessoas, pois ele afirma que:

Mesmo que a tradição oral e a interação face a face continuem a desempenhar um papel importante na elaboração da compreensão do passado, a compreensão pessoal do mundo parece ser construída cada vez mais por conteúdos midiáticos<sup>1</sup>. Tais conteúdos dilatam os horizontes espaciais, pois não é mais preciso estar presente fisicamente aos lugares onde os fenômenos observados ocorrem (p.15).

Assim sendo, foi necessária uma ampla reformulação do sistema educacional, assim como a implantação de novas alternativas de educação, como, por exemplo, a Educação a Distância (EaD) e cursos semipresenciais, além de cursos em diversas mídias. Mesmo assim, o déficit<sup>2</sup> educacional no Brasil ainda é muito grande. Devido aos fatores econômicos, políticos e sociais, o Brasil ainda não encontrou o ponto de equilíbrio entre a oferta e a necessidade da população brasileira pelos serviços educacionais.

Nesse sentido, a educação tem sido discutida constantemente em relação à sua integração com as novas tecnologias. Essa integração permite que um maior número de pessoas tenha acesso à educação, possibilitando com isso, o desenvolvimento de habilidades e competências, e

---

1 Midiatizado vem do verbo midiaticar. O mesmo que: publicado, divulgado, mediaticado. Divulgado através das mídias.

2 O que falta para alcançar certo valor ou quantidade numérica; aquilo que está faltando para completar uma conta.

melhorando o nível intelectual das pessoas. Dessa forma, é preciso que as autoridades se mobilizem no sentido de criar, no país, uma educação de qualidade em um formato mais democrático e de maior alcance social (Duarte, 2011).

A Educação a Distância, no Brasil, está passando por uma verdadeira revolução. Isto é evidente quando se pesquisa sobre crescimento da EaD no Brasil. Conforme Marques (2011), “o ensino a distância vai ao encontro das novas necessidades de aprendizagem e de ensino, facilitando a aprendizagem ao longo da vida, promovendo uma aprendizagem centrada no aprendente, respeitando os ritmos de aprendizagem dos aprendentes [...]” (p.7).

Ao que se refere Duarte (2011), a democratização do ensino tem sido possível graças a uma sociedade a cada dia mais ansiosa por melhorias no atual sistema educacional. Diante das mudanças e das novas possibilidades para uma educação de melhor qualidade, Hack (2017) acrescenta que “[...] o desenvolvimento das mídias modificou o sentido de pertencimento dos indivíduos, pois eles passaram a ser cosmopolitas – ou cidadãos do mundo. Países, cidades e pessoas que anteriormente pareciam tão remotos estão agora ligados a redes globais [...]” (p.15).

Através dessas redes as pessoas podem acessar qualquer tipo de conteúdo, de qualquer área do conhecimento humano, a qualquer momento e com velocidade a cada dia maior.

Estamos diante de indivíduos que, segundo Downes (2005) citado por Marques (2011):

Absorvem rapidamente a informação em diversos formatos e de múltiplas fontes, trabalham a alta velocidade e esperam respostas e feedback constante, conseguem realizar várias tarefas ao mesmo tempo, estão permanentemente conectados com os amigos e tanto criam os seus próprios conteúdos, como fazem download de outros ou compram um livro ou CD (p. 30).

Muito tem se falado na “Educação a Distância” como solução para cobrir um déficit histórico da educação presencial no Brasil. Nesse aspecto, Marques e Marques Jr (2015) esclarecem que “[...] a Educação a Distância, através da *internet* (EaD ou *E-Learning*) é um novo paradigma que abre muitas possibilidades para o uso das novas tecnologias de informação e comunicação [...]” (p. 26).

Conforme Serra (2017):

Com o advento da Internet no Brasil e as transformações sociais e econômicas ocorridas no mundo, especificamente com o fenômeno da globalização, a sociedade tecnológica firmase como favorável à implementação de políticas educacionais, inclusive de formação profissional que privilegiem a modalidade da Educação a Distância (EaD). Isso significa que novos processos de ensino e aprendizagem conduzem o estudante a aprender de forma autônoma essencialmente pelo diálogo e pela flexibilidade de horário para estudo (p. 94).

## 1.2 Descrição do problema

Ao longo da história da educação, a EaD tem passado por um processo de evolução bem significativo. Isto porque o modelo de educação presencial não tem atendido a todos que necessitam frequentar um curso universitário, fazendo com que a EaD seja a alternativa mais viável para se preencher esta lacuna deixada pela educação convencional. Alguns fatores têm contribuído para esta evolução. Dentre eles pode-se citar os recursos tecnológicos, tais como: Ambiente Virtual de Aprendizagem, que reúne (chat, fórum, tarefas, e-mail, wiki e postagens de material didático), até as necessidades especiais de determinados segmentos, como: pessoas que moram em regiões distantes das universidades; pessoas que têm problemas de locomoção; pessoas que trabalham em regime de turno ou precisam viajar constantemente a trabalho; outros que desejam economizar tempo de traslado ou mesmo fugir do perigo do trânsito engarrafado e; no momento atual, evitar as aglomerações dentro das salas de aula etc. O número de matrículas registradas nos últimos anos demonstra o aumento da procura por cursos em EaD, que segundo Lima (2019):

O preconceito contra a educação a distância (ou EAD) parece estar com os dias contados no país. De acordo com o censo EAD.BR, feito pela Associação Brasileira de Ensino a Distância - ABED, 2017 registrou um número recorde de matriculados: 7.773.828. Os cursos que têm ampliado seu número de alunos são os de nível superior e de pós-graduação lato sensu, segundo o relatório. O Censo da Educação Superior, realizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), confirma, em 2009, que o número de estudantes ultrapassava 330 mil. Já em 2019, dez anos depois, os dados apontam um salto para mais de 1 milhão e meio, o que resulta em crescimento de 378,9% (s.p.).

Além de todos esses fatores favoráveis a esta modalidade de educação, a EaD tem se apresentado com valores de mensalidades bem mais acessíveis, quando comparado com os valores da Educação Presencial, e ainda dispõe de recursos didáticos de última geração. Nesse momento, não só os alunos, mas também os professores e empresários já notaram que, assim como o trabalho *Home Office*, a EaD também representa uma grande economia para alunos e para todos os envolvidos com EaD.

Devido a esses fatores, a EaD se tornou a alternativa ideal para ajudar a resolver a falta de acesso à educação. É óbvio que a EaD não pretende substituir a educação presencial, mas pretende ser reconhecida como um sistema de educação capaz de levar o conhecimento a todos aqueles que necessitam ampliar suas possibilidades para se tornar cidadãos produtivos e contribuir para o desenvolvimento do seu país. Dessa forma, Lima (2019) ressalta ainda que:

Com o aumento da demanda, a oferta de cursos de alto nível, claro, também cresceu. Instituições renomadas apostam cada vez mais, com sucesso, em modelos de EAD para pós-graduações e MBAs. Comodidade, economia de tempo e flexibilidade, que permitem estudar em qualquer lugar e horário, são os principais atrativos para pessoas que têm carreiras mais consolidadas. “Hoje, entre graduação e pós, temos cerca de 30% dos alunos em sistema EAD e 70% presencial. Há quatro anos, só 10% estudavam a distância”, diz Pedro Regazzo, diretor de Ensino a Distância da Adtalem Educacional (grupo responsável pelas marcas Ibmecc, Damásio e Wyden). “Nessa projeção, vamos atingir 50% a 50% em 2022. Mais do que uma tendência, a educação a distância já está acontecendo.” No Ibmecc, há nesse modelo 32 cursos de curta duração (os de extensão) e cinco MBAs, dos quais participam 2 mil alunos: em gestão de negócios (o mais procurado), em finanças, em gerenciamento de projetos, em gestão do agronegócio e em direito agrário e ambiental (s. p.).

A avaliação constante dos cursos a distância, feita por entidades competentes no assunto, garantirá um padrão de qualidade desejável para esta modalidade. É importante que, na avaliação institucional, sejam considerados os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância estabelecidos pelo MEC (2007). Nesse sentido, essa investigação visa avaliar os cursos do

UEMANet, utilizando os Referenciais de Qualidade já mencionados, com o intuito de verificar sua qualidade; considerando os 42 (quarenta e dois) polos em funcionamento, com 9.093 (nove mil e noventa e três) alunos matriculados em 2018 (UEMA, 2018). Desta forma, a implementação de um programa de qualidade da EaD, envolvendo-se todos os polos da UEMA/UEMANet, seria uma boa iniciativa para melhorar, ainda mais, os cursos a distância desta IES.

### **1.3 Objetivos da investigação**

O objetivo desta investigação é analisar a qualidade dos cursos do Núcleo de Tecnologia para Educação, da Universidade Estadual do Maranhão - UEMANet. Para isso, pretende analisar-se, especificamente, os elementos da estrutura administrativa, técnica e pedagógica para cursos a distância da UEMA/UEMANet, tais como: estrutura pedagógica; equipe multidisciplinar; material didático; infraestrutura de apoio; sistema de avaliação e a gestão acadêmica. Dessa forma, iremos utilizar como base de investigação: a concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; o funcionamento dos sistemas de comunicação da instituição; o material didático dos cursos; a avaliação da aprendizagem; o trabalho da equipe multidisciplinar; o funcionamento da infraestrutura de apoio; e a gestão acadêmico-administrativa.

### **1.4 Relevância da investigação**

O Ministério da Educação (MEC) lançou, em 2007, os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância. Com isso, o MEC visa melhorar a qualidade dos cursos oferecidos pelas Instituições de Ensino Superior. Com o notável crescimento do número de IES oferecendo cursos a distância e o aumento do número de alunos matriculados nessa modalidade, aumentou também a preocupação, por parte dos órgãos governamentais, com a qualidade dos serviços oferecidos nessa “nova” modalidade de educação.

Desse modo, Silva (2018) constata que:

Entre 2004 (ano anterior à criação da Universidade Aberta do Brasil) e 2018, a quantidade de instituições autorizadas pelo Ministério da Educação (MEC) a oferecer cursos superiores na modalidade a distância cresceu de 10 para 577. A evolução do número de alunos foi ainda mais significativa, aumentando de 309.957 no primeiro ano do levantamento para mais de 1.300.000 em 2017, alta de 213,8% (ABRAEAD, 2008). Já os dados atuais apresentados no CENSO EAD.BR (ABED, 2016, p. 7) indicam que: a) as instituições

formadoras contam, em média, com 1.000-4.999 alunos; b) o número total de alunos contabilizado foi de 5.048.912, sendo 1.108.021 em cursos regulamentados totalmente a distância e semipresenciais, e 3.940.891 em cursos livres corporativos ou não corporativos; c) o acréscimo no número de alunos de 2014 para 2015 foi de, aproximadamente, 29,95%, e de mais 48% entre 2015 e 2016; e, d) a quantidade de instituições credenciadas para ofertar EaD cresceu mais de 65%, nos últimos 10 anos (p. 21).

Nesse sentido, é evidente o crescimento da EaD e o reconhecimento da sua importância para o desenvolvimento da educação superior do Brasil. Atingir a qualidade desejada na Educação a Distância envolve uma série de fatores relevantes. Conforme os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância, MEC (2007), os fatores essenciais para a busca da qualidade na EaD são: a concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; os sistemas de comunicação utilizados pelas IES; o material didático fornecido aos alunos; o sistema adotado para a avaliação da aprendizagem; a equipe multidisciplinar que executa os projetos educacionais; a infraestrutura de apoio disponibilizada para o funcionamento da instituição; o corpo gestor que realiza a administração acadêmico-administrativa e; a capacidade de sustentabilidade financeira da instituição. Esses referenciais são apresentados e comentados no capítulo 3.5, dessa dissertação.

Dessa forma, uma das evidências do crescimento da EaD no Brasil é o número de alunos matriculados, conforme demonstra ABED (2018)<sup>3</sup>, no Censo 2017, quando considera o total de matrículas e o aumento do número de polos, que apresentou um crescimento muito significativo no Censo EaD.BR 2017, chegando a 7.773.828 alunos contabilizados no Censo, cuja participação é voluntária (foram utilizadas 351 instituições nessa pesquisa).

Tarouco (2013) acrescenta que:

Dessa forma, considera-se relevante que os Órgãos Oficiais de Controle, tais como o Ministério da Educação e as próprias IES cuidem da qualidade dos cursos a distância, conforme os parâmetros de qualidade já estabelecidos. Devido ao crescimento da Educação Superior a distância, o item qualidade pode estar sendo seriamente comprometido e, certamente, terá seu reflexo no mercado de trabalho. Conforme Camargo (2011), “a

---

3 Associação Brasileira de Educação a Distância

qualidade jamais deve ser vista e entendida apenas sob o aspecto de ‘controle’, mas no contexto amplo de gestão, a determinante influência da cultura e hábitos de consumo direcionará a processos produtivos eficientes e a uma organização competitiva” (p.19).

Com essa investigação pretende-se compreender o atual cenário da EaD; encontrar novas possibilidades de atuação dessa modalidade educacional e contribuir para a melhoria dos seus aspectos administrativos e pedagógicos no UEMANet.

## **1.5 Estrutura da dissertação**

No primeiro capítulo, introdução, contextualiza-se o estudo em questão abordando-se a caracterização do estudo em questão e a descrição do problema, considerando a sua originalidade e exequibilidade; em seguida apresentam-se os objetivos geral e específicos e a relevância prática e científica da investigação; e, por fim, a estrutura da dissertação.

No segundo capítulo, Educação a Distância no Ensino Superior, discorre-se sobre os conceitos gerais da Educação Superior a Distância, onde se faz as devidas considerações sobre a EaD, e a Educação Superior a Distância no Brasil, que retrata a evolução da EaD no Brasil, discorrendo-se, em seguida, sobre a Educação Superior a Distância no Maranhão, e apresentando uma síntese da história da EaD no Maranhão e a Educação Superior a Distância na Universidade Estadual do Maranhão – UEMA, onde se explana, também de forma sintética, a história evolutiva da EaD na UEMA, desde suas primeiras experiências com a EaD até o ano de 2018, quando o Núcleo completou 20 anos de atividade.

O terceiro capítulo aborda a questão da Gestão da Qualidade na EaD, que é o tema central da investigação. Dessa forma, discorre sobre a Gestão da Qualidade na Educação Superior a Distância no Brasil. Ainda sobre a questão da qualidade, demonstra-se o Modelo E-QUAL, sua descrição e sua aplicação. Como referência à qualidade para a EaD, relaciona os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância, em sua última versão de 2007; que nessa subseção, comenta os seguintes tópicos: a Concepção de Educação e Currículo no ensino / aprendizagem, no contexto da EaD; ressalta a importância dos Sistemas de Comunicação na Gestão da EaD; e faz recomendações sobre a importância do Material Didático, especialmente para essa modalidade; demonstra o modelo atual de Avaliação na EaD, sugerido pelo MEC, através dos referenciais da qualidade, lançado em 2007. Além disso, sugere a formação de uma equipe multidisciplinar para desenvolver, de forma integrada, as ações pedagógicas do núcleo de EaD; e determina um modelo

de Infraestrutura de Apoio para o funcionamento da instituição. Por fim, sugere uma estrutura ideal para a Gestão Acadêmico-Administrativa e sua Sustentabilidade Financeira, item essencial para o bom funcionamento de qualquer instituição.

O quarto capítulo refere-se à Metodologia aplicada para a investigação do tema em estudo, abordando-se os procedimentos metodológicos utilizados para sua realização, tais como as técnicas de coleta dos dados utilizados na investigação e a elaboração e validação dos instrumentos de coleta de dados. Quanto a abordagem, realiza-se uma pesquisa (mista), ou seja, qualitativa e quantitativa; e também se apresenta o universo populacional da pesquisa e sua amostra, ressaltando os tipos de amostragem, a amostra aleatória simples, e a amostragem estratificada; dessa forma, especificando também o período de realização da coleta de dados, e os questionários de dados; por último, procede-se também à apresentação de dados sobre a aplicação dos questionários e recolha dos dados.

O capítulo cinco refere-se à Apresentação e Análise dos resultados, abordando a apresentação crítica dos dados obtidos, dos alunos e dos tutores presenciais e a distância.

O capítulo seis diz respeito às conclusões do estudo.

## **2. Educação a Distância no ensino superior**

Este capítulo “Educação a Distância no ensino superior”, discorre sobre Educação a Distância no Ensino Superior, considerando seu percurso ao longo da história (2.1); ressaltando as principais definições dessa modalidade (2.1.1); e suas principais características nesse modelo de educação (2.1.2); e relata sua história, como modelo alternativo para a educação (2.1.3); dessa forma, agrega novos termos relacionados à EaD ao vocabulário da educação tecnológica (2.1.4); assim, demonstra os principais recursos de um Ambiente Virtual de Aprendizagem (2.1.5); discorrendo sobre Personal Learning Environment (2.1.6); os Recursos humanos em um sistema de aprendizagem a distância (2.1.7); e relaciona também os Modelos de EaD em uso (2.1.8); as tendências para um futuro próximo e os desafios da EaD, nos dias atuais (2.1.9); assim como a Educação superior a distância no Brasil (2.2); e no Maranhão (2.3).

## 2.1 Educação a Distância no ensino superior

A Educação a Distância, nos dias atuais, é um termo amplamente conhecido pelos profissionais da área da educação. Aprender e ensinar a distância já tem o reconhecimento das maiores universidades do mundo. Nesse aspecto, a EaD já registra uma longa história da sua trajetória e evolução. Encontram-se, na literatura, várias explicações sobre o início da Educação a Distância, sua evolução, o momento atual e as expectativas para o futuro.

Nesse contexto, Lima (2012) concorda que a EaD funciona de acordo com um processo educativo sistêmico; tem como característica fundamental a separação entre professor e alunos; que utiliza a tecnologia para realizar suas interações e funciona independentemente do local onde se encontram os professores, os alunos e os tutores.

Dessa forma, Gonçalves e Vieira (2013) esclarecem, que para amenizar essa separação, entre os participantes de um sistema em EaD, procura-se promover os encontros presenciais; realização de reuniões virtuais, entre professor/tutor e alunos; e a utilização dos recursos do AVA<sup>4</sup>, tais como: *chat, fórum, wiki e e-mail*. Uma prática utilizada pelas Instituições para conscientização dos alunos sobre essa nova modalidade de ensino, é a realização de encontros presenciais, antes que iniciem o curso. Pois é de extrema importância que o aluno compreenda que é preciso ter disciplina e comprometimento, consigo mesmo, para concluir seu curso de forma brilhante. Essa atitude pode evitar grande parte da evasão escolar, que, atualmente, é bem elevada. Com a expansão da Internet e o avanço tecnológico, a educação a distância ganha novas possibilidades de melhoria na qualidade do ensino, uma vez que incorpora às redes de computadores para a divulgação de conteúdos e interação entre os professores, tutores e alunos.

A EaD nunca foi tão requisitada como nos dias atuais. Nesses tempos, em que é preciso um rigoroso distanciamento entre as pessoas, as tecnologias educacionais e as (TIC) representam a melhor alternativa para reunir alunos e professores, mesmo que remotamente, mas com eficiência e eficácia na condução do processo educativo.

### 2.1.1 Definição de EaD

Na concepção de Simão Neto (2012):

---

4 AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) ou LMS (Learning Management System): O controle de todo o funcionamento de um AVA ou LMS se faz por atividades planejadas problematizando a aprendizagem, o qual contemplará a partir de determinados critérios o melhor caminho para organização dos procedimentos e estratégias de ensino-aprendizagem.

Para muitos autores, o que caracteriza a educação a distância é a separação espacial entre professores e alunos. A EAD é estabelecida quando o professor não está no mesmo espaço geográfico (físico) que seus alunos. Essa distância é reduzida por meio dos recursos didáticos, ou melhor, das tecnologias e dos meios de comunicação utilizados como suporte para a aprendizagem (p. 13).

Segundo Dias e Leite (2014, p.17), encontra-se no Art. 1º do Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005<sup>5</sup>, que “a Educação a Distância é a modalidade de educação cuja mediação didático-pedagógica nos processos de ensino-aprendizagem ocorre com a utilização de meios tecnológicos que permitem a interação entre professores e alunos, em lugares e tempos diferentes”. Dessa forma, Simão Neto (2012) reforça dizendo que “com o advento e a rápida difusão das novas mídias digitais, como a multimídia e a Internet, novas concepções de EaD surgiram, fazendo com que a própria noção de distância fosse revista [...]” (p. 15). Novos conceitos, tais como: virtualidade, interação e o de redes, contribuem para uma nova concepção de EaD, utilizando-se a mediação para compensar a separação espacial e a distância entre professores e alunos.

### **2.1.2 Características**

As principais características da EaD, segundo Lima (2012) são: a) o estabelecimento de uma comunicação predominantemente assíncrona entre professores e alunos; b) a necessidade de um planejamento didático mais rigoroso. Exatamente pela ausência do professor, o aluno tem que seguir uma determinada disciplina, próprio da EAD; c) a necessidade de materiais didáticos produzidos especificamente para EaD. Não dispondo da presença de um professor para explicar o conteúdo das disciplinas, o material didático deve ser elaborado de forma a suprir essa falta; tendo uma linguagem clara e objetiva, explicando o conteúdo como se o material estivesse falando com o aluno; d) o estabelecimento de soluções interativas que minimizem a perda da afetividade, que é criada naturalmente no ensino presencial. Não se deve esquecer que o tutor é quem soluciona todas as dúvidas dos alunos, no decorrer do curso.

O mesmo autor comenta que as famosas cartas de São Paulo aos fiéis cristãos, no século II a.C. representam a primeira forma de educação a distância. Com estas correspondências, o apóstolo Paulo teria educado cristãos nas diversas cidades da Grécia e consolidado a educação do

---

<sup>5</sup> Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 da (LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação Brasileira)

cristianismo aos seus discípulos. Por outro lado, Ortiz (2015) afirma que os alunos aprendem não só ouvindo o professor, mas também pela interação direta com a realidade, salas virtuais, aulas presenciais e virtuais com os seus pares, com jogos eletrônicos, consultando websites na Internet, dentre muitas outras formas de pesquisas, as quais levam o aluno à condição de pesquisador.

Na concepção de Dias e Leite (2014, p.9), “a EaD, também denominada Ensino a Distância, não se trata de algo novo, inovador ou diferente. O que diferencia a EaD praticada hoje daquela praticada tempos atrás são os meios disponíveis e adequados em cada época. ”

A Educação a Distância (EaD) tem avançado em todos os seus aspectos. E em todas as partes do mundo sua evolução tem sido elemento de estudo e análise por parte dos especialistas da educação. Nessa análise, Simão Neto (2012), ressalta que:

Uma das críticas dirigidas à EaD afirma que a modalidade facilita a constituição de verdadeiras ‘fábricas de diploma’, instituições pouco sérias, interessadas apenas nos lucros proporcionados pela oferta de cursos em massa, sem nenhuma preocupação com a qualificação dos alunos. Instituições desse tipo são bem conhecidas e não são, de modo algum, específicas da educação a distância. Não se trata assim de combater a modalidade a distância para evitar que o ‘mercantilismo desenfreado’ tome conta da educação. Devem, antes, ser estabelecidos determinados mecanismos de controle e de regulação dos parâmetros referentes ao ensino-aprendizagem, tanto do ensino a distância quanto do presencial (p. 41).

### **2.1.3 Breve história da EaD**

A EaD foi conquistando seu espaço gradativamente. Dessa forma, segundo Bresolin (2014), a Universidade de Londres, em 1858, passou a certificar os alunos que concluíam os cursos por correspondência. Registra-se também que *Julio Cervera Baviera* cria em Valencia, na Espanha, o primeiro programa de educação a distância, em 1903.

Bresolin (2014) relata ainda que em 1979, em Portugal, é fundado o Instituto Português de Ensino a Distância. Seu objetivo foi qualificar os professores e oferecer cursos para a população que se encontrava distante dos grandes centros universitários. Em 1985 surge a Associação Europeia das Escolas por Correspondência. Também, na Índia, surge a Universidade Nacional

Aberta Indira Gandhi. De modo sintético, Cortelazzo (2009) explica que “as iniciativas de ensino por correspondência se deram na década de 1900, enquanto a radiodifusão educativa aconteceu na década de 1920, já a reeducação surgiu nas décadas de (1950, 1960, e 1970), e por satélite e teleconferência nas décadas de 1980 e 1990; fora do Brasil se multiplicavam de forma sistematizada e planejada (p.33) ”.

Esse mesmo autor ressalta ainda que “a Educação a Distância foi sendo desenvolvida em vários lugares, com diferentes objetivos e utilizando meios de comunicação variados, conforme o poder econômico de cada país para implantar seus sistemas compatíveis com a EAD” (p. 34). Acrescenta, o autor, que por volta da década de 1970, na Inglaterra, ocorreu o registro de matrícula de aproximadamente 160 mil alunos, através da *Open University*.

Historicamente a EaD tem sua evolução marcada pelas seguintes gerações, que Moore (2007, p.25-47) *apud* FURG<sup>6</sup> (2017), classifica os períodos da EaD em cinco gerações:

**A primeira geração**, com seu início em 1880, nos Estados Unidos da América e na Europa, caracterizou-se pelo estudo por correspondência; **a segunda geração**, pela transmissão por rádio e televisão, iniciou nos EUA por volta de 1920, época em que no Brasil nem se pensava na EaD e cuja primeira geração iniciou bem mais tarde, por volta de 1940, quando os países mais desenvolvidos já estavam entrando na segunda geração, ambas de modelo instrucionista. **A terceira geração** inicia por volta de 1960 com a articulação das diversas mídias, num modelo sistêmico. **A quarta geração** ocorre no final dos anos 70 e é caracterizada pela tecnologia de satélites, possibilitando os primeiros estudos em grupo, via teleconferência, foi um movimento em direção à interatividade. No início dos anos 90, ocorre o marco da **quinta geração**, com as aulas virtuais on-line via internet, com métodos colaborativos e construtivistas, com articulação entre textos, áudio e vídeo e a comunicação síncrona. Tal fato mobiliza novamente o interesse pela EaD em escala mundial (p. 21). Por outro lado, Gomes (2008) *apud* Marques (2011), considera as seis gerações, no quadro 1 abaixo:

---

<sup>6</sup> Universidade Federal do Rio Grande

Gerações	Recursos Didáticos	Meio de Distribuição dos Recursos Didáticos	Comunicação entre Aluno-Professor/Professor-Aluno	Considerações
Primeira	Material (escrito e de apoio técnico): peças p/ montagem (curso de rádio ou TV)	Correios como único meio de distribuição do material	Correios	Difícil comunicação entre professor e alunos.
Segunda	Audiocassetes e videocassetes; Emissões radiofónicas e televisivas.	Correios e Sistema de tele ensino	Correios/Telefone	Surge o telefone como meio de comunicação entre professor e alunos.
Terceira	Hiperdocumentos; CDs e DVDs.	Recursos multimédia interativo	Comunicação entre alunos e professores, e entre os alunos é mediada por computador.	O computador e os recursos da multimédia são essenciais para a EaD.
Quarta	Arquivos em rede para <i>download</i> e LMS	Sistema <i>e-learning</i> , através das páginas Web distribuída em redes telemáticas	Ferramentas de interação síncrona e assíncrona.	Conteúdos multimédia em páginas Web de forma colaborativa.
Quinta	Conteúdos multimédia (hipermédia) para dispositivos móveis.	<i>m-learning</i> <sup>7</sup> , com sistemas sem fios e tecnologia de banda larga/funcionalidades de RSS <sup>8</sup> ,	Por meio de aplicativos móveis	Características da quarta geração + utilização do SMS e do <i>podcast</i> , dentre outras.
Sexta	Material didático em formato digital	Ambientes Virtuais de Aprendizagem	Ferramentas de interação síncrona e assíncrona.	Características da quarta/quintas gerações + diversos recursos de interatividade e compartilhamento de informação.

Quadro 1: As gerações da EaD (Gomes, 2008 *apud* Marques, 2011)

De acordo com Elore (2019), a Internet tem possibilitado uma verdadeira revolução em todas as áreas do conhecimento, inclusive na área da Educação. Os recursos tecnológicos utilizados pela área da educação, nos últimos anos, têm proporcionado grandes transformações, facilitando a produção de material didático, a interação entre professor e alunos e o acesso às informações de conteúdos diversos. As possibilidades de ampliação de ofertas de cursos *on-line* de melhor qualidade, a partir da invenção das redes de computadores e da Internet, foram numa proporção bem elevada. Com isso surgiram novos termos relacionados à educação a distância, como a sigla EaD, e os termos “*e-learning*”, “*b-learning*”, “*m-learning*” e “*u-learning*”.

#### 2.1.4 Novos termos relacionados à EaD

Nos últimos anos, com a expansão das TIC e dos novos formatos da educação não presencial, novos recursos tecnológicos foram surgindo e, juntamente com eles, surgiram também

<sup>7</sup> Mobile learning, ou *m-learning*, é uma modalidade da educação a distância (EAD)

<sup>8</sup> RSS (Really Simple Syndication) é um formato de distribuição de informações em tempo real pela Internet

novas palavras e termos técnicos. Dentre esses termos estão: *e-learning*, *b-learning*, *m-learning* e *u-learning*. Segue abaixo, o significado de cada um deles.

### a) *e-learning*

O *e-learning* é uma modalidade de ensino e aprendizagem, utilizada para definir aprendizagem por meio de mídia eletrônica. Na adoção do uso do *e-learning*, adota-se uma nova concepção na utilização da EaD. A ideia agora é usar, intensamente, as tecnologias de informação e comunicação por meio da *Internet*, dando origem ao termo *e-learning*. O uso de mídias eletrônicas no processo de ensino e aprendizagem é o principal meio de transmissão do conteúdo (Elore, 2019).

Marques (2011) esclarece que:

A empresa de formação e consultoria *Cognitive Design Solutions* (2003) agrupa as definições em 3 níveis: instrução possibilitada pela *Internet* (*Internet Enabled Instruction*), instrução baseada em tecnologia (*technology-based instruction*) e ferramentas de aprendizagem da nova economia (*learning tools of the new economy*). Cada nível acrescenta um novo elemento ao anterior (p. 51).

Na Figura 1, encontram-se as definições de e-learning agrupadas por níveis

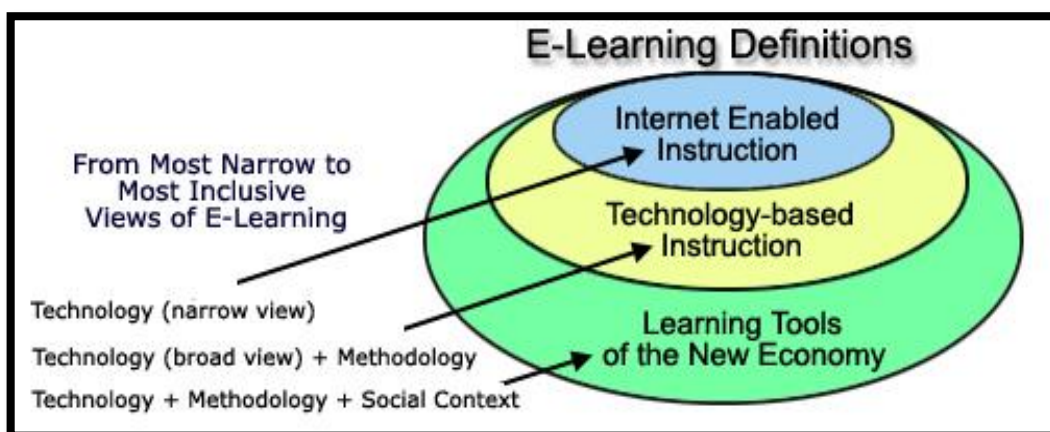


Figura 1: Definições de e-learning agrupadas por níveis (*Cognitive Design Solutions*, 2003 *apud* Marques, 2011)

Na Figura 2, apresentam-se o modelo conceptual de *e-learning* proposto por Lima e Capitão (2003) *apud* Marques (2011), “o aluno encontra-se no centro e a circundá-lo existe uma grande variedade de recursos (p. 58) ”.

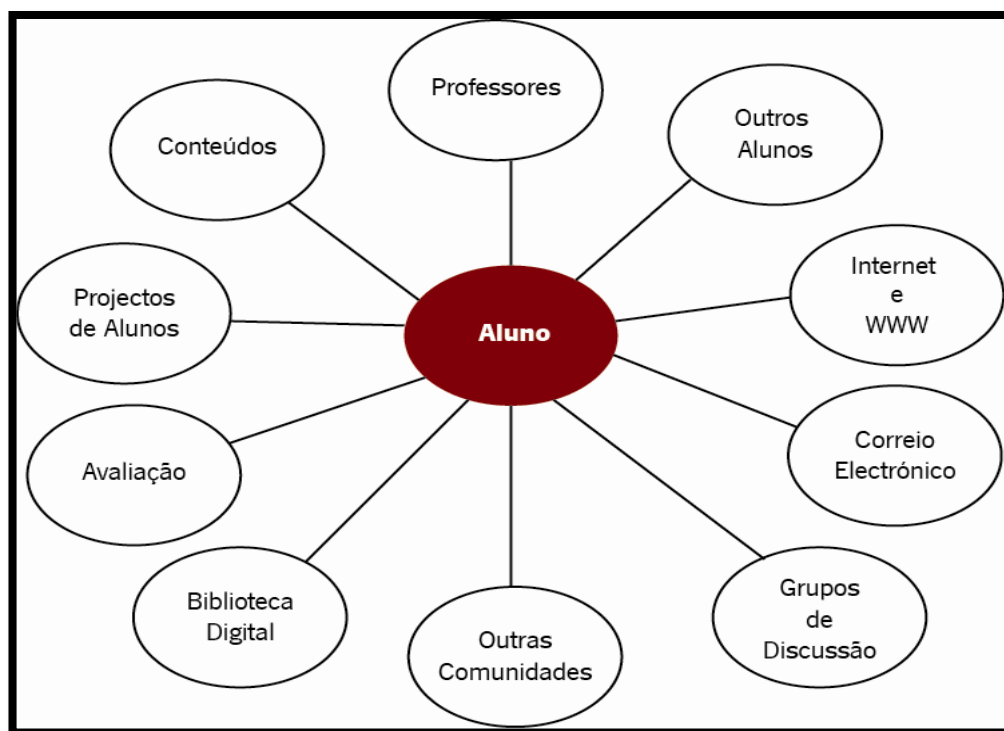


Figura 2: modelo conceptual de um ambiente e-learning (Lima & Capitão, 2003, p. 59 *apud* Marques, 2011)

Adam, Vallés e Rodríguez (2013) definem *e-learning* como sendo um sistema de ensino e aprendizagem baseado no uso das TIC, que permite que as aulas sejam seguidas sem a restrição associada ao espaço ou ao tempo. Por outro lado, as definições de *e-learning* são muito variadas, embora em geral tendam a ser orientadas para a pessoa que aprende e destacam as vantagens oferecidas pela maior autonomia por parte do aluno.

### **b) *e-learning* 2.0**

Antes de se falar em *e-learning* 2.0, vamos apresentar a *Web 2.0*, de autoria de Tim O’Reilly (2005) citado por Bottentuit Junior e Coutinho (2009), como segue:

A *Web 2.0* é a revolução dos negócios na indústria de computadores causada pela mudança para a Internet como plataforma e uma tentativa de entender as regras para o sucesso nessa nova plataforma. A principal dessas regras é a seguinte: crie aplicativos que aproveitem os

efeitos da rede para melhorar, à medida que aumentar a quantidade de usuários (O'Reilly, 2005, online) (p. 66), tradução nossa.

Primo (2007) classifica a *Web 2.0* como “a segunda geração de serviços *online* e caracteriza-se por potencializar as formas de publicação, compartilhamento e organização de informações, além de ampliar os espaços para a interação entre os participantes do processo” (p. 15). Primo (2007) assinala que a *Web 2.0* refere-se a um conjunto de novas estratégias mercadológicas e a processos de comunicação mediados pelo computador, e não apenas a uma combinação de técnicas computacionais, tais como (serviços *Web*, Ajax<sup>9</sup>, *Web syndication* e outros). Dessa forma, a *Web 2.0* tem um aspecto tecnológico fundamental. Mas não se reduz a isso, as interações sociais são sensíveis a certos condicionamentos trazidos pelo aparato tecnológico em jogo.

Bottentuit Junior e Coutinho (2009) tomando como base as concepções de Downes (2006) e Karrer (2006), ressaltam que para implementar modelos de *e-Learning 2.0* é preciso:

- **Ampliar a plataforma dos recursos informacionais:** com o *e-Learning 2.0* pode-se ir além dos recursos oferecidos pelas plataformas de *e-Learning* tradicionais, atingindo-se uma enorme gama de softwares sociais gratuitos e vários recursos interativos da *Web*, passando-se, dessa forma, a um outro cenário de oportunidades de aprendizagem social e individual. A *Web 2.0* oferece uma nova filosofia de interação e distribuição de conteúdo informacionais. Assim, expande-se as possibilidades para aquisição de conhecimentos em outras áreas.
- **Facilitar a criação e utilização de redes sociais:** o *e-Learning 2.0* facilita o envolvimento dos usuários em redes sociais, facilitando a integração entre pessoas e grupos e ampliando as possibilidades de comunicação para o trabalho e estudo colaborativos a distância na rede global. Dessa forma, com *Web 2.0*, ficou muito mais fácil a comunicação entre os participantes de um grupo de estudo na Internet, melhorando a disseminação do conhecimento.
- **Possibilitar a formação continuada:** o *e-Learning 2.0*, proporciona a melhor utilização das ferramentas de comunicação, interação e compartilhamento de opiniões e saberes. Com o *e-learning 2.0* ficou muito mais fácil a criação de trabalhos de pesquisa, documentos e qualquer tipo de trabalho acadêmico, por um grupo de pessoas de um

---

<sup>9</sup> Ajax é o uso metodológico de tecnologias como Javascript e XML,

mesmo curso ou mesma área do conhecimento. Para isso, só é preciso ter equipamentos adequados e acesso à Internet.

- **Criar comunidades de aprendizagem:** para Wenger (1998) citado por Bottentuit Junior e Coutinho (2009), o *e-Learning 2.0* amplia as possibilidades de pesquisa e comunicação de um grupo em formação a outras comunidades *online* que tem os mesmos interesses e necessidades.

No Quadro 2, a seguir, Ivanova (2008) citado por Marques (2011) relaciona as principais diferenças entre *e-learning 1.0* e o *e-learning 2.0*:

e-learning 1.0	e-learning 2.0
Aprendizagem utilizando a <i>World Wide Web</i> como meio - o aprendente transmite e consome informações.	Aprendizagem numa plataforma Web – o aprendente é autor e co-autor - o conteúdo é criado, partilhado, misturado, reutilizado e redistribuído.
LMS, LCMS - requerem instalação, administração e manutenção.	Sistemas e-learning 2.0 de hospedagem gratuita, páginas iniciais, blogues, wikis e redes sociais.
O curso destina-se à principal massa de aprendentes.	Os efeitos de cauda longa ( <i>long tail</i> ) e flocos de neve ( <i>snowflakes</i> ) <sup>10</sup> estão relacionados com a personalização.
A parte principal dos LMS e LCMS não é orientada a serviços.	Acesso gratuito e fácil aos serviços - estimula a participação. Efeitos da rede - aumento do valor de um serviço em que haja alguma forma de interacção com os outros.
Taxonomia – a indexação do assunto é feita por especialistas, os recursos de aprendizagem são criados utilizando a metodologia de cima para baixo ( <i>top-down</i> ) e o método de uma via ( <i>oneway</i> ).	<i>Folksonomia</i> (social <i>bookmarking</i> ) - categorização colaborativa da aprendizagem utilizando a metodologia de baixo para cima ( <i>bottom-up</i> ), dirigida ao aprendente ( <i>learnerdriven</i> ), co-aprendizagem ( <i>peer learning</i> ) e o método de muitos para muitos ( <i>many-to-many method</i> ).
Páginas pessoais - apresentação estática.	Software social - a sabedoria das multidões – a contribuição é incentivada.
Sobrecarga de informações, páginas Web estáticas.	RSS, <i>mashup</i> - permitem ao aprendente a organização dinâmica dos recursos de aprendizagem correctos, criatividade individual.
Software como um artefacto, apenas para uso na versão final.	Software como serviço, a versão beta perpétua - activa inovações na aprendizagem e o aprendente pode estar no papel de um codesenvolvedor de software.
Coordenação da componente do sistema.	Sistemas vagamente acoplados - flexíveis, personalizados, de aprendizagem adaptativa.
Todos os direitos reservados.	Alguns direitos reservados - recursos reutilizáveis.
CD, conteúdos de aprendizagem baseados na <i>World Wide Web</i> .	Traz o conteúdo da <i>World Wide Web</i> para Dispositivos portáteis, <i>podcasting</i> .
Aplicações baseadas na <i>World Wide Web</i> com instalação de um pequeno software cliente, aplicações de desktop	Aplicações baseadas na <i>World Wide Web</i> com interfaces de utilizador ricos e equivalentes às aplicações do computador pessoal.

Quadro 2: Diferenças entre o *e-learning 1.0* e o *e-learning 2.0* (Ivanova, 2008, p. 45 *apud* Marques, 2011)

### c) *b-learning*

<sup>10</sup> Efeitos de cauda longa (*long tail*) e flocos de neve (*snowflakes*), estão relacionados com a personalização da aprendizagem

O ensino superior está passando por uma forte modificação no âmbito do seu modelo pedagógico e estrutural. Dessa forma, dois grandes desafios são enfrentados pelas Instituições de Ensino Superior. Um deles é sobre o esvaziamento das salas de aula em algumas Instituições; o outro desafio é a incapacidade de algumas IES atenderem à grande demanda do número de alunos que querem ingressar no ensino superior. Assim, o modelo de universidade que faz pesquisa, gera conhecimento e distribui este conhecimento para poucos, já não se sustenta mais (Valente, 2014). Esse autor, pesquisando Tapscott e Williams (2010), afirma que:

O atual modelo pedagógico, que constitui o coração da universidade moderna, está se tornando obsoleto. No modelo industrial de produção em massa de estudantes, o professor é o transmissor. [...]. A aprendizagem baseada na transmissão pode ter sido apropriada para uma economia e uma geração anterior, mas cada vez mais ela está deixando de atender às necessidades de uma nova geração de estudantes que estão prestes a entrar na economia global do conhecimento (p. 80).

De acordo com Valente (2014), Staker e Horn (2012) apresentam [...] a seguinte definição de *blended learning*: “é um programa de educação formal que mescla momentos em que o aluno estuda conteúdos e instruções usando recursos on-line, e outros em que o ensino ocorre em uma sala de aula, podendo interagir com outros alunos e com o professor” (p. 84).

O sistema que inclui aulas presenciais no sistema de *e-learning* recebe o nome de *blended learning* ou *b-learning*.

Define-se o *b-learning* (*blended learning*) como sendo uma variação do *e-learning*. É uma modalidade que combina a utilização dos recursos da Internet com sessões presenciais. O *b-learning*, na verdade, é uma combinação dos recursos da EaD com a modalidade presencial. Vale lembrar que, no Brasil, 20% da carga horária dos cursos presenciais, já podem ser ministrados a distância, por autorização do MEC (Elore, 2019).

Baseando-se em Thorne (2003, pp. 16-17), Marques (2011) concorda que:

O *blended-learning* “is a mix of multimedia technology; CD-ROM video streaming; virtual classrooms; voicemail, email and conference calls; online text animation and video-

streaming. All these combined with traditional forms of classroom training and one-to-one coaching (p.82)”.

#### **d) *m-learning***

Coutinho (2013, p. 15) esclarece que “desde o aparecimento da Internet, que não pararam de surgir novos métodos de acesso à informação, bem como dispositivos que facilitam esse mesmo acesso, tais como telemóveis, leitores de MP3 e MP4, *Laptops*, etc”. Esta autora comenta que os referidos equipamentos vêm contribuindo para uma rápida disseminação da informação, aumentando, cada vez mais, adeptos e facilitando a comunicação e a interação entre as pessoas. Diz ainda que a educação convencional não corresponde às exigências da sociedade moderna, e torna-se inconsistente para os anseios dos jovens da atual sociedade. Nesse aspecto, após várias investigações sobre as potencialidades das tecnologias na área educativa, surgiu o *Mobile Learning*, também designado de aprendizagem móvel.

Baseando-se em estudos de Traxler (2007, p.2), Coutinho (2013), relata que Looking at Mobile Learning in a wider context, we have to recognise that Mobile, personal, and Wireless devices are now radically transforming societal notions of discourse and knowledge, and are responsible for new forms of art, employment, language, commerce, deprivation, and crime, as well as Learning (p.15).

Para Elore (2019), o *m-learning* surgiu para atender uma demanda muito inquietante; a do Homem moderno, que está sempre em movimento. O *m-learning* (*mobile learning*) é um modelo de educação promovido e desenvolvido para acompanhar o ritmo da modernidade, que já não se contenta mais com um computador fixo em uma mesa.

Nessa perspectiva, iniciativas vêm se apropriando, por exemplo, de telefones celulares e *smartphones* (telefones inteligentes) para o ensino-aprendizagem. Dentre os dispositivos que podem entregar/suportar o *Mobile Learning*, o telefone celular é sem dúvida o mais popular e acessível (Fonseca, 2013, p.164).

#### **e) *u-learning***

Outro conceito é o *u-learning* (*ubiquitous learning*), que representa uma (aprendizagem onipresente), e que pode representar uma nova perspectiva para os processos de ensino e

aprendizagem através dos dispositivos móveis (Elore, 2019). Dessa forma, Passos e Camará (2016), verificando as condições de acesso à educação via *Internet*, perceberam que a evolução da EaD, a partir da visão dos Nativos Digitais, inicia pelo *e-learning* até chegar ao *u-learning*.

Parise, Parise, Maran e Battisti (2014) pesquisando Iahnke *et al.* (2013), comentam que “termos como *u-learning*, *u-spaces* e ULE (*Ubiquitous Learning Environment*), descrevem conceitos ubíquos e são temas de diversas pesquisas que estão sendo desenvolvidas, que apontam que o futuro da educação está na união do paradigma ubíquo e os modelos modernos de educação” (p. 2). Consta ainda que as principais características do *u-learning* são: trabalhos permanentes, acessibilidade, imediatismo e interatividade.

A educação, antes restrita aos sistemas formais de ensino, ganha novos contornos, sendo o objetivo do *u-learning* criar um espaço de aprendizado disponível a qualquer momento e em qualquer lugar. Esse pensamento desafia uma visão tradicional de educação centrada na relação tutor-colaborador e encara o indivíduo como corresponsável pela aquisição de conhecimento.

Para além do campo educacional, o *u-learning* — em português, aprendizagem ubíqua — pode ser adotado de forma estratégica por colaboradores e empresas que desejam investir no desenvolvimento e qualificação profissional.

“Nativos Digitais<sup>11</sup>”, que já nasceram rodeados pelas tecnologias, e que já dispõem de educação *on-line*, partindo assim, do *e-learning* até chegar ao *u-learning*, como se mostra na Figura 3 apresentada por Liu e Hwang (2009) citada por Passos (2016), ilustrando uma mudança de paradigma com o desenvolvimento do *u-learning*.

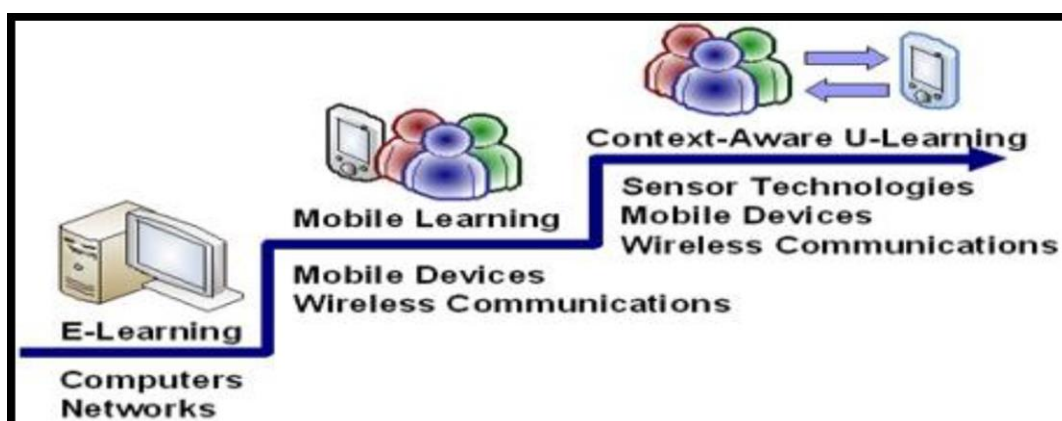


Figura 3: Evolução da EaD a partir do *e-learning*: (Liu & Hwang, 2009 *apud* Passos, 2016, p.3)

11 Aqueles que representam uma geração de pessoas que preferem uma forma de ensino/aprendizagem por meio de jogos, de forma divertida, dinâmica e interativa, utilizando sempre dispositivos e recursos da TIC.

A aprendizagem ubíqua não depende da figura de um tutor, sendo seu principal objetivo criar um ambiente de aprendizado autônomo, no qual o participante se sinta completamente envolvido e disponível não só para aquisição de conhecimento como também para o compartilhamento de ideias. Além disso, essa modalidade de ensino exige mudanças na própria forma do indivíduo de compreender seu processo de instrução.

Como destaca Grasel (2013):

Aprender utilizando tecnologias móveis é aprender em processos de mobilidade e ubiquidade, o que implica abrir-se às potencialidades que esses objetos oferecem, envolve aguçar o senso de observação do entorno para perceber tais possibilidades, ser autônomo e autor do seu processo de aprender (p. 406).

Apesar de se desenvolver em um ambiente virtual, sendo comum o uso de blogs, fóruns, redes sociais e chats, a **aprendizagem ubíqua** pode incorporar qualquer meio tecnológico, inclusive, mídias tradicionais, como a televisão, o rádio ou cinema.

### 2.1.5 Os principais recursos de um AVA

Existe na área da EaD uma série de recursos que facilitam a interação entre alunos e professores desta modalidade de Educação. Grande parte desses recursos concentra-se nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem – AVA.

Os AVAs são softwares destinados a promover a comunicação das pessoas envolvidas em um processo de ensino/aprendizagem, na modalidade a distância. De acordo com Silva (2015, p.76), “os Ambientes Virtuais de Aprendizagem tiveram um papel decisivo para que a educação on-line pudesse alcançar seu atual estágio de desenvolvimento”. Nesse sentido, Dias e Leite (2014, p.92) já afirmavam que “um Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) pode ser definido como uma sala de aula virtual acessada via web”. Os autores reforçam afirmando que um AVA cria possibilidades para a redução, não só da distância física entre professores e alunos, mas também reduz a distância comunicacional.

Dentre os AVAs mais utilizados, destacam-se o *Moodle*, por ser o mais utilizado na maioria das instituições de ensino superior. Esse AVA constitui uma plataforma completa para o ensino a distância e oferece a possibilidade de utilização de *chat*, *e-mail*, *fóruns*, exposição de atividades e

material didático para os alunos, *wikis*, sala de aula virtual, indicação de conteúdos em outras plataformas e outros aplicativos, tais como: calendário das aulas virtuais, datas das atividades e datas dos encontros presenciais etc. No Maranhão, o *Moodle* está implantado no Núcleo de Tecnologia para Educação – UEMANet, da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA; na Universidade Federal do Maranhão – UFMA, e no SENAC, em nível regional e nacional, além de outras grandes IES do estado. Informações obtidas nas próprias Instituições de Ensino (2018).

Baseado em Dias e Leite (2014), sobre o *Moodle* versão 3.2 (2017), concluiu-se que os projetos dos AVAs para uso educacional tiveram início em meados da década de 1990, com a expansão da Internet e das TIC. O uso de navegadores, janelas gráficas, linguagens através de ícones, multimídias: sons, imagens em movimentos e cores, impulsionaram o uso e o aperfeiçoamento desses ambientes.

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem é onde se concentram a maioria dos recursos interativos de um curso em EaD. Para Silva (2015), o momento atual da EaD é de intensas mudanças nos AVAs em virtude do novo cenário proporcionado pela *Web 2.0*<sup>12</sup>. Essa nova era da educação *on-line* está fazendo surgir novas possibilidades de recursos, tais como: realidade aumentada, mobilidade, novas ferramentas para comunicação síncrona, aplicativos para dispositivos móveis, redes e mídias sociais.

Dessa forma, Silva (2015), esclarece o seguinte:

Os fatores que justificam o crescimento da aceitação e do predomínio dos AVAs nos meios escolares, acadêmicos e corporativos guardam forte relação com a facilidade de uso e a capacidade que eles têm de reunir, em um mesmo espaço e de forma hipertextual, diferentes tipos de mídia e ferramentas de comunicação. Mas, além desses, há outro aspecto que também merece destaque: os AVAs foram uma alternativa importante para a inclusão dos educadores, em sua grande maioria formada por migrantes digitais, no uso de tecnologias digitais para fins educacionais [...] (p. 76).

No mesmo sentido, Silva (2015) afirma que a maior parte das instituições, ao decidir por oferecer cursos a distância, normalmente opta por implantar um Ambiente Virtual de

---

<sup>12</sup> Web 2.0 é um termo popularizado a partir de 2004 pela empresa americana O'Reilly Media para designar uma segunda geração de comunidades e serviços, tendo como conceito a "Web enquanto plataforma", envolvendo wikis, aplicativos baseados em folksonomia, redes sociais, blogs e Tecnologia da Informação.

Aprendizagem que represente menor custo para sua instituição. Por isso, muitas optam pelos *softwares* livres para mediar suas atividades educacionais a distância. O que não se pode perder de vista, nesses casos, são as condições estruturais do servidor da Internet, da velocidade de conexão e do grau de qualificação necessária das equipes de suporte. Nesse sentido, mesmo que o software escolhido seja livre (haverá os custos de implantação). Esses softwares não estão totalmente preparados para atender as necessidades de todas as empresas. É preciso customizá-los, e essa customização<sup>13</sup> normalmente tem um custo, porque é feita por uma equipe de técnicos, altamente qualificada para instalar e implantar o sistema dentro dos objetivos da empresa.

Assim sendo, para Dias e Leite (2014), pode-se definir um Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, como um ambiente virtual que simula uma sala de aula com recursos tecnológicos para mediar todo o conteúdo de um curso a distância. É utilizado para viabilizar a troca de informações entre todos os pares envolvidos no processo de aprendizagem a distância, aluno-aluno e professor-alunos. Complementando, os autores esclarecem que a EaD superou todas as expectativas de crescimento nos últimos anos, com sistemas formais e não formais de ensino. Com esse crescimento e aceitação da EaD a tendência é que cada instituição de ensino construa seu próprio ambiente virtual de aprendizagem, ou que faça a customização necessária para sua Instituição de Ensino.

É necessário reforçar que os professores e tutores são partes integrantes do sistema de educação a distância. Os AVAs, por si só, não serão suficientes para se ter uma instituição educacional que ofereça cursos a distância de boa qualidade. Os professores, tutores e coordenadores precisam estar devidamente qualificados, nessa área, para que falem a mesma linguagem, a linguagem da EaD. Dessa forma, Silva (2015, p.78) acrescenta que “as noções sobre a preparação de material didático; e, principalmente, a identificação das características técnicas dos AVAs e manipulação de recursos, atividades, módulos e plug-ins oferecidos pelo software sejam de conhecimento de todos. ”

Assim como as TIC<sup>14</sup>, a Internet, com seus intermináveis recursos; os AVAs, com suas possibilidades de interação vieram para permanecer por um período de tempo indeterminado entre os humanos. Não é fácil prever o dia em que os AVAs perderão seu status dominante como suporte na Educação a Distância. No entanto, já se observa uma tendência de mudança considerável no Sistema de Educação a Distância. Em primeiro lugar, as instituições procuravam escolher aquela

---

13 personalização, adequar às necessidades do cliente

14 Tecnologias da informação e comunicação.

que oferecia o menor preço para a implantação dos serviços. Dessa forma, os softwares livres eram os mais utilizados. Hoje em dia já se percebe a preferência por serviços que ofereçam qualidade em relação ao design, interatividade, usabilidade e interação (Silva, 2015).

Apesar das mudanças de paradigmas na educação superior, levando o professor à condição de orientador, no novo sistema de ensino-aprendizagem, sua participação nesse novo processo é fator preponderante ao bom desenvolvimento das capacidades intelectuais dos alunos. Nesse novo cenário o professor-orientador também deverá possuir as capacidades intelectuais necessárias ao nível do trabalho em equipe, comunicação escrita, conhecimento e utilização da tecnologia, negociação entre as partes envolvidas no processo, resolução de conflitos virtuais, criação de mecanismos de comunicação online e disponibilização de recursos e atividades de aprendizagem diversificada (Marques, 2011). Esse autor, fazendo referência a Dias e Gomes (2004) diz que “a necessidade de implementar metodologias adequadas a estes novos ambientes, faz com que surja a necessidade de formar formadores especializados em ambientes de e-learning<sup>15</sup>, capazes de promover, executar e dinamizar acções de formação a distância” (p.32).

### **O Ambiente Moodle**

O *Moodle* é uma plataforma de aprendizagem a distância baseada em software livre (AVA). É um acrônimo de *Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment* (ambiente modular de aprendizagem dinâmica orientada a objetos).

Por ser altamente configurável em toda a sua estrutura, inclusive as telas, o Moodle pode ser encontrado com os mais variados modelos de telas de abertura.

Dias e Leite (2014) ressaltam que para começar a utilizar um ambiente *Moodle* é necessário ser usuário cadastrado. As categorias de usuários são listadas a seguir e o acesso a elas depende de ações do administrador e, no caso de matrícula em um curso, de informações fornecidas pelo professor.

---

<sup>15</sup> O e-learning (do inglês electronic learning, "aprendizagem eletrônica") ou ensino eletrônico, corresponde a um modelo de ensino não presencial apoiado em Tecnologia de Comunicação e Informação.

Na figura 4, uma imagem de representação do Moodle.



Figura 4: Imagem de representação do Moodle (Moodle,2020)

De acordo com Fonseca; Ropoli e Cordeiro (2017), encontram-se no *Moodle* os seguintes recursos: 1) visitante: um curso pode, a critério do professor, permitir o acesso de visitantes. Visitantes podem observar o conteúdo do curso, mas, no entanto, não podem participar das atividades que valham nota nem colocar mensagens em fóruns; 2) usuário: pode acessar o ambiente e as informações constantes da tela de abertura do ambiente; 3) aluno: usuário matriculado em um curso. Tem acesso a todas as atividades e materiais do curso; 4) monitor: tem acesso a um curso e às atividades de um professor: corrigir trabalhos, verificar notas etc. Não pode alterar o conteúdo de um curso; 5) professor/tutor: tem acesso aos cursos em que está designado como professor e pode promover alterações na tela de abertura além de incluir ou remover atividades e materiais; 6) criador de cursos: pode criar novos cursos no ambiente; 7) administrador: tem acesso ilimitado a todas as instâncias da instalação e pode modifica-las.

Uma importante funcionalidade do *Moodle* é a possibilidade de criação de grupos entre os participantes de um determinado curso, o que pode ser bastante útil quando se está trabalhando com uma turma muito grande. Fonseca, Ropoli e Cordeiro (2017) ressaltam que o *Moodle* tem três opções de configuração dos tipos de grupo: a) nenhum grupo: não há divisão dos participantes do curso em grupos; b) grupos separados: os participantes de cada grupo veem apenas os outros membros deste grupo e os documentos e informações relacionadas apenas a estes membros. As mensagens e os participantes de outros grupos não são visíveis; c) grupos visíveis: cada usuário pode participar apenas das atividades do seu grupo, mas pode ver as atividades e os participantes dos demais grupos.

No *Moodle*, as atividades podem ser do tipo: Fórum, Tarefas, *Wiki*<sup>16</sup>, Glossário e *Chat*. No *Moodle* existem quatro tipos de fóruns, conforme Fonseca; Ropoli e Cordeiro (2017):

**Fórum:** 1) uma única discussão simples: é um único tópico em uma única página. Normalmente é usado para organizar discussões breves com foco em um tema preciso; 2) cada usuário inicia apenas uma discussão: cada participante pode abrir apenas um novo tópico de discussão, mas todos podem responder livremente às mensagens, sem limite de quantidades; 3) fórum geral: é um fórum aberto, no qual todos os participantes podem iniciar um novo tópico de discussão quando quiserem; 4) fórum perguntas e respostas (P/R): um fórum do tipo P/R é indicado para a situação em que o professor tem uma questão que pretende que seja respondida por todos os alunos. No fórum do tipo P/R, o professor coloca uma questão (ou mais de uma), como um tópico do fórum, e os alunos solucionam esta questão respondendo ao tópico colocado (Fonseca; Ropoli & Cordeiro, 2017).

**Tarefas:** as tarefas servem, em geral, para o envio de arquivos para o ambiente (que podem ser textos, desenhos, trechos de programas para computador, etc), para a produção de textos no ambiente e, ainda, para a atribuição de notas em atividades produzidas fora do ambiente (por exemplo, uma prova presencial).

**Wiki:** um *wiki* é uma coleção de documentos criados de forma coletiva no ambiente da *Internet*. Basicamente, uma página *wiki* é uma página web que qualquer pessoa pode criar, diretamente no navegador Web, sem necessidade de conhecimento da linguagem HTML. No *Moodle*, *wiki* pode ser uma ferramenta poderosa para o trabalho colaborativo em educação. Uma turma inteira pode editar um documento de maneira coletiva, criando um produto feito pela turma. Por outro lado, cada aluno pode ter seu próprio *wiki* e trabalhar nele com a colaboração de seus colegas.

**Glossário:** um bom glossário pode ser fundamental quando os alunos estão aprendendo um novo vocabulário. Você pode usar o glossário para promover a aprendizagem ativa. É possível criar atividades de colocação de tópicos no glossário por semana ou tópicos em estudo. Os tópicos inseridos podem ser avaliados pelo professor e pelos colegas do autor do tópico.

**Chat**<sup>17</sup>: os *chats* permitem a comunicação *online*, ou seja, “conversas” em tempo real. A principal característica de um *chat* é permitir a comunicação em grupo. É ideal para discussões

---

16 No mundo da computação, *wiki* passou a ser usado como nome genérico de websites colaborativos, ou seja, aqueles cujo conteúdo pode ser modificado pelo usuário.

17 Sala de bate-papo on-line. Em tempo real.

mais leves. No entanto, é necessário que todos estejam conectados ao mesmo tempo. Portanto, é importante agendar essas conversas previamente.

Por meio do ambiente virtual, o professor poderá “personalizar” suas aulas para que cada aluno exerça sua autonomia e aprenda da forma que ele achar melhor: escrevendo/discutindo nos fóruns, participando dos *chats*, trabalhando em grupo ou individualmente. Para se fazer cópia de segurança e garantir que o trabalho realizado na construção do curso não se perca, pode-se usar a ferramenta *backup*. Existem dois tipos de *backup*: *backup* total - uma cópia em arquivo, no formato zip, contendo todo o material do curso e dos participantes - e *backup* do curso - um arquivo, em formato zip, contendo apenas o material do curso, sem materiais e informações dos participantes (Fonseca; Ropoli & Cordeiro, 2017; Dias & Leite, 2014).

### 2.1.6 Personal Learning Environment

Portela (2014), entende que, atualmente, não há dificuldades para se ter acesso a uma grande quantidade de informações diariamente, a custo bem reduzido ou até mesmo a custo zero. Essas informações são provenientes de fontes diversas, heterogêneas quanto aos conteúdos e perspectivas. No mesmo sentido, é reconhecido que a comunicação hoje está mais simplificada, diversificada, eficaz e eficiente como nunca foi, podendo realizar-se por diversos dispositivos. É nesse âmbito que, em nosso entendimento, o conceito de PLE encontra fundamento. Vários autores partilham esta perspectiva.

De acordo com Mota (2009a):

Scott Wilson proporia, em *PLEs and the Institution* (2007), um novo diagrama/modelo destinado a ultrapassar uma série de dificuldades nas relações entre o PLE e os sistemas institucionais. Para Graham Attwell (2008), o facto de Wilson propor um espaço de coordenação simples e com uma estrutura leve, separado do espaço que designa como “regulatório”, permitirá às instituições gerir os aspectos de natureza mais burocrática e administrativa e aos aprendentes usar as suas próprias ferramentas nos seus próprios ambientes (p. 10).

Assim sendo, Mota (2009b) esclarece que a ideia central do PLE - *Personal Learning Environment* (Ambiente Pessoal de Aprendizagem) representa a convergência de vários aspectos no que tange às mudanças sociais e culturais provocadas pelo desenvolvimento tecnológico como,

por exemplo, a *Web 2.0*; e que acaba por ter um forte impacto no ensino/aprendizagem. O PLE visa buscar os recursos para operacionalização dos sistemas *e-Learning 2.0*, do domínio pelo utilizador/aprendente, da abertura, colaboração e compartilhamento da aprendizagem permanente das potencialidades do *software* social. Assim, segundo Portela (2014) baseado em Downes (2006a), o principal fundamento dos PLEs se justifica pelo resultado da realidade atual, considerando uma abordagem à aprendizagem baseada na conversação e interação, no compartilhamento, na criação e participação, na aprendizagem incorporada em atividades significativas, tais como jogos ou fluxos de trabalho, *workflows*.

Attwell (2007) comenta que:

*The Association of Learning Technology's 2006 conference was dominated by discussions on how blogs and wikis could be used for learning. And there was a buzz around the idea of Personal Learning Environments (PLEs). Someone even suggested that in a few years time we would no longer need the Virtual Learning Environment. Yet for all the talk there was no consensus on what a Personal Learning Environment (PLE) might be. The only thing most people seemed to agree on was that it was not a software application. Instead it was more of a new approach to using technologies for learning (p. "s.p.")*

Attwell (2007) comenta ainda que “os PLEs foram vistos como permitindo aos alunos reunir os diferentes contextos em que a aprendizagem ocorre, tanto em casa [...] como nas instituições de ensino. E os PLEs deveriam pertencer ao usuário, transferindo assim o equilíbrio de poder da instituição para o aluno”, (p. “s.p.”), tradução nossa.

Nesse contexto, Marques (2011), referindo a Marques & Carvalho (2009b), entende que um LMS (*Learning Management System*) permite realizar todo o processo organizacional das informações, conteúdos e materiais de aprendizagem, geralmente sob a forma de objetos de aprendizagem; suporta a norma SCORM<sup>18</sup>, uma das mais importantes; e ainda possibilita a interação entre os aprendentes e entre estes e os professores, usando as ferramentas de comunicação síncrona e assíncrona; possibilitando também a avaliação dos aprendentes, através de questionários, debates, registos, número de visitas realizadas à plataforma e contributos nela feitos; bem como acrescenta que: “um LMS possui um espaço de disponibilização de recursos de aprendizagem, um

---

18 Sharable Content Object Reference Model (SCORM) é uma coleção de padrões e especificações para e-learning baseado na Web

espaço comum da comunidade de aprendizagem, ferramentas de comunicação/cooperação síncronas [...] e assíncronas [...], ferramentas de avaliação, ferramentas de monitorização e ferramentas de gestão administrativa” (pp. 69-70).

### **2.1.7 Recursos humanos**

De acordo com Simão Neto (2012), “muitos temem a impessoalidade da EaD e a distância que essa modalidade estabelece entre os alunos e o professor. O processo de ensino-aprendizagem a distância representa perigo para alguns que acreditam que ele pode gerar uma ‘massificação desumanizadora’, sem ampliar o acesso à educação” (p. 42).

A modalidade de EaD constitui-se de um conjunto de elementos que, juntos, corroboram para um mesmo fim, o de promover uma educação de qualidade a distância.

Nesse aspecto, Bresolin (2014) aponta como um dos mais importantes elementos da EaD, o Recursos Humanos, que pode se constituir dos seguintes profissionais: a) aluno/cursista: o aluno ou também chamado de cursista é o centro de todo o processo pedagógico da EaD. A ele cabe a organizar-se para cumprir as atividades do curso, ter postura ativa, criativa, responsabilidade e comprometimento; b) professor conteudista: na Educação a Distância, o professor que elabora o material didático é chamado de professor conteudista, e é ele o responsável pela elaboração do material didático que será usado nas aulas pelo professor pesquisador. Muitas vezes, o professor conteudista de uma disciplina torna-se também o professor pesquisador da mesma; c) professor pesquisador: é o professor responsável pela disciplina. A ele cabe, além de dominar o conteúdo, estabelecer e manter o contato com os estudantes, instigar os alunos a participar, oferecer sua opinião sobre os temas abordados. Ele também estará sempre atento para desenvolver estratégias pedagógicas para facilitar a aprendizagem, dar suporte em tarefas complexas, promover a reflexão e atitude crítica, guiar, orientar e acompanhar o estudante; d) tutor: o tutor é o mediador entre toda a estrutura didática criada para a EaD e o estudante. Seu objetivo é auxiliar, ajudar e orientar o estudante junto ao professor. O tutor também precisa conhecer o conteúdo, além de dominar as ferramentas utilizadas pelo curso. Ele estará em constante diálogo com o estudante para acompanhar de perto o desenvolvimento do trabalho pedagógico. Existem, no entanto, dois tipos de tutores: o tutor a distância e o tutor presencial. 1) o tutor presencial carrega consigo as mesmas responsabilidades do tutor a distância, porém de forma presencial. 2) o tutor a distância não marca presença física no polo. Daí sua designação. Ele fica na sede, onde o curso está lotado. Ele oferece material de formação continuada, ajuda com os temas trabalhados e observa a participação e o

aprofundamento dos discentes; e) além destes atores, a EaD conta também com a Equipe Técnica, a qual oferece suporte técnico, produção gráfica, etc., a direção geral do curso e os coordenadores. Esse é apenas o exemplo de um modelo, porém há outros modelos, que dependendo da IES, pode apresentar uma estrutura diferente para o departamento de EaD.

Para tanto, conforme o autor acima citado, a estrutura ora contextualizada, composta por alunos e profissionais especializados em EaD, para realizar um trabalho de excelência, depende de recursos tecnológicos orientados à mediação de conteúdos educacionais diversos. De modo geral, esses recursos encontram-se nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, que, ao longo do tempo, foram apresentando novos formatos de Sistema de Mediação de Conteúdos.

No atual cenário, e a título de exemplo, o UEMANet (2016) - Setor Gestão de Pessoas e Finanças/UEMANet, apresenta, na Tabela 1, os quantitativos de colaboradores, congregando um total de 172 colaboradores, distribuídos pelos diferentes setores do Núcleo.

SETOR	QUANT.
Coordenação Geral	05
Coordenação adjunta UAB/Gestão de Polos e Acompanhamento de Cursos	12
Coordenação adjunta da Rede e-Tec/ Cursos Profissionalizantes	26
Assessorias de Programas e Projetos Especiais	06
Gestão de Pessoas e Finanças / Atendimento	11
Controle de Patrimônio e Logística	08
Desenvolvimento de Tecnologias Educacionais	20
Biblioteca	03
Coordenação de Cursos de Graduação	13
Design Educacional	45
Escolaridade	08
Digitalização	03
Coordenação de Eventos	06
Polo São Luís	04
Plano de Ações Articuladas	02
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>

Tabela 1 – Quantitativo de colaboradores por setor – UEMANet/2016 - Setor Gestão de Pessoas e Finanças (UEMANet, 2018)

O número de Polos atendidos em 2016, com cursos técnicos e graduação totalizou em 42 unidades, sendo 35 atendidas com cursos superiores (bacharelado, licenciaturas e tecnólogos) 22 atendidos com cursos técnicos. No entanto, 14 desses Polos coincidem com ofertas de graduação e técnicos.

### 2.1.8 Modelos de EaD

Compreende-se que o conceito de modelo é um importante elemento para a base científica que subjetivamente permite comparar, simular e compreender fenômenos a partir dos seus modelos. Um modelo é um conjunto de elementos que definem um fenômeno, que visa melhorar a compreensão do mesmo.

Dessa forma, Behar, Passerino e Bernardi (2007), afirmam que muitas vezes o termo ‘modelo pedagógico’ é interpretado como metodologia de ensino, que sem dúvida é um dos elementos do mesmo. Na Educação a Distância (EaD), acrescentam os autores “a situação fica mais complexa ao se estabelecer um novo patamar para a palavra modelo, vinculado fortemente às tecnologias da informação e comunicação e, particularmente, às plataformas e/ou ambientes virtuais de aprendizagem (AVA’s) utilizados como forma de mediação para promover a educação” (p. 4).

Nesse sentido, as Instituições de Ensino Superior, nos dias atuais, têm usado diferentes formatos na modalidade de ensino a distância. Silva, Rebelo, Santos, Spanhol e Nunes (2011) citando Rodrigues e Barcia (2011), com base no documento sobre EaD produzido pelo *Institute for Distance Education da Maryland University - IDE* (1997), apresentam os possíveis modelos de cursos a distância: a) **classe distribuída**: como o nome sugere, Classe Distribuída é um formato que utiliza os recursos tecnológicos para distribuir os conteúdos entre os alunos, que podem estar em lugares distantes uns dos outros, e também do professor/tutor. O uso de tecnologias de comunicação interativas permite expandir cursos baseados em sala de aula para outras localidades; b) **aprendizado independente**: o aluno, através do material didático monta seu próprio cronograma de estudo. Desta forma, o aluno fica livre para estudar em qualquer lugar, a qualquer hora, construindo, assim, sua autonomia para o conhecimento. Esse modelo não requer que o aluno esteja em determinado lugar em horário previamente estabelecido. Recebe material para estudo individual e acompanhamento de um responsável indicado pela instituição; c) **aprendizado independente + Aula**: aqui o presencial e a modalidade a distância se complementam. Essa alternativa utiliza material impresso e outras mídias para que o aluno possa estudar no seu próprio

ritmo, em conjunto com encontros presenciais ou usando mídias interativas com o professor e colegas.

Moran (2017), ao referir-se aos processos de aprendizagem, afirma que:

Num mundo em profunda transformação a educação precisa ser muito mais flexível, híbrida, digital, ativa, diversificada. Os processos de aprendizagem são múltiplos, contínuos, híbridos, formais e informais, organizados e abertos, intencionais e não intencionais. Hoje há inúmeros caminhos de aprendizagem pessoais e grupais que concorrem e interagem simultânea e profundamente com os formais e que questionam a rigidez dos planejamentos pedagógicos das instituições educacionais (p. 1).

No que se refere a educação não presencial, muitos são os novos modelos destinados a facilitar o processo de ensino / aprendizagem. Para Moran (2017), “a maior parte das instituições educacionais (presenciais/blended/*online*) está preocupada em fazer mudanças, mas predominam os modelos de design fechado, de sequência de roteiros iguais para todos [...]” (p. 1).

Nesse entendimento, Behar (s.d.) faz o seguinte comentário:

Evidentemente que não é só devido à introdução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) na Educação a Distância (EAD) que está ocorrendo uma crise paradigmática na Educação, mas com ela fica mais evidente e clara a necessidade de realizar mudanças significativas nas práticas educacionais e, conseqüentemente, no modelo pedagógico. Portanto, pode-se dizer que um novo espaço pedagógico está em fase de gestação, cujas características são: o desenvolvimento das competências e das habilidades, o respeito ao ritmo individual, a formação de comunidades de aprendizagem e as redes de convivência, entre outras [...] (p. 16).

### **2.1.9 Tendências e desafios da EaD**

A EaD, nos últimos anos, tem sido contemplada com inúmeros recursos da tecnologia educacional. Apoiada nesses recursos, tanto de interação como de novos Ambientes de Aprendizagem, a EaD se tornou muito mais aceitável como sistema de ensino e aprendizagem.

Nesse sentido, Valente (2014) baseando-se em Guri-Rosenblit (2009), esclarece que:

As TDIC criaram meios e condições para alterar diversos aspectos da EaD, como as concepções teóricas, as abordagens pedagógicas, as finalidades da EaD e os processos de avaliação da aprendizagem dos alunos. Diversos termos são utilizados para identificar o tipo de separação geográfica e temporal que caracteriza as atividades de EaD (p. 83).

Silva (2019) relaciona as grandes tendências da EaD, que são as seguintes:

1) ***M-Learning***: Os Mobiles, atualmente, com seus inúmeros recursos, permitem que as pessoas estudem a distância quase que exclusivamente por eles;

2) ***Blended-Learning***: Esta metodologia híbrida oportuniza a pesquisa e o trabalho de campo, como também o desenvolvimento da aprendizagem colaborativa através do virtual;

3) ***Rapid-Learning***: Os cursos rápidos representam uma alternativa para quem precisa absorver, de forma rápida e prática, um determinado ensinamento. Com uma demanda cada dia mais crescente, surgiu a aprendizagem rápida que é uma metodologia (*e-learning*) e que se trata da construção de um curso bem sintético e, portanto, rápido;

4) ***Adaptive learning***: a aprendizagem adaptativa já utiliza programas que mostram as dificuldades dos alunos que ocorrem ao longo dos estudos. São programas que também indicam aos usuários todos os recursos existentes para que eles preencham tais déficits de aprendizagem e possam assim avançar nos estudos de maneira eficaz. Conforme vão ocorrendo novas dificuldades ou até novos interesses por parte dos aprendizes, o Ambiente Virtual vai respondendo a ele, e adaptando ao aluno àquilo que ele precisa compreender para ir vencendo as suas dificuldades. Esta é uma tendência bastante forte tanto na educação básica como no ensino superior;

5) **Sala de Aula Invertida**: o flipped classroom ou a sala de aula invertida, é uma metodologia que inverte a lógica da sala de aula, pois os aprendentes têm contato com o conteúdo antes da aula presencial em suas próprias casas, assistindo a um vídeo, ou uma videoaula, jogando um game educativo ou acessando qualquer conteúdo através de recursos virtuais e interativos;

6) **Redes Sociais**: nos dias atuais as redes sociais já são parte integrantes da rotina das pessoas. Nesse sentido, essas Redes representam o local ideal para as pesquisas e compartilhamento de informações dos seus usuários;

7) **Aprendizagem Informal:** como o próprio nome diz, não há necessidade de formalidades no processo de aquisição do conhecimento, nesse tipo de aprendizagem. Atualmente todos podem estudar e aprender o que quiserem, quando quiserem, e no ritmo que desejarem, sem necessariamente ser ligado a uma instituição de ensino ou de professores;

8) **Big Data na educação:** *Big Data* é a área do conhecimento que estuda como tratar, analisar e obter informações a partir de grandes demais para serem analisados por sistemas tradicionais. O conceito de *big data* está relacionado à capacidade de processar e analisar grandes volumes de informação que permitam a extração de conhecimentos úteis para melhorar o processo de tomada de decisão. No campo educacional, as técnicas relacionadas à *big data* podem tornar mais eficazes os processos de avaliação, *feedback* e entrega do conteúdo. Essa prática tem gerado a possibilidade de capturar muitas informações sobre os estudantes e sobre a sua interação com os conteúdos instrucionais, ambientes de aprendizagem e sobre o processo de avaliação, que são difíceis de ser coletadas e interpretadas por meio de abordagens tradicionais que não façam uso de tecnologias com alto poder de processamento e análise.

## 2.2 Educação Superior a Distância no Brasil

Conforme HaMid (2017, p. 55), “os primeiros apontamentos sobre as experiências em educação a distância no Brasil datam do século XX. Possivelmente, os acontecimentos que antecedem esse período, não foram registrados”. Dessa forma, conforme estudos de Bresolin (2014), a Educação a Distância ‘nasce’ formalmente no Brasil em 1996, e que as bases legais para EaD são estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996, porém só foi regulamentada em 20 de dezembro de 2005 pelo Decreto nº 5.622 que revogou os decretos 2.494/98<sup>19</sup> e 2.561/98<sup>20</sup>, com normatização estabelecida na Portaria Ministerial nº 4.361<sup>21</sup> de 2004.

Em 8 de setembro de 1963 foi criada a Universidade do Ar, graças a um compromisso eleitoral do Partido Trabalhista. Após sua criação toda a imprensa, universidades e até o Ministério da Educação e Ciência não conceberam a ideia do empreendimento. Com a criação dessa

---

19 Regulamenta o Art. 80 da LDB (Lei n.º 9.394/96)

20 Altera a redação dos arts. 11 e 12 do Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998, que regulamenta o disposto no art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.

21 Revogou a Portaria Ministerial nº 301, de 07 de abril de 1998, que estabelece os processos de credenciamento e credenciamento de instituições de educação superior (IES), credenciamento para oferta de cursos de pós-graduação lato sensu, credenciamento e credenciamento de instituições de educação superior para oferta de cursos superiores a distância.

Universidade foi possível implementar um sistema de ensino a distância integrando recursos eletrônicos e material impresso (Azevedo, 2012). O autor ressalta que:

A primeira tentativa de criar no Brasil um sistema semelhante à UKOU inglesa foi feito pela UnB que, em fevereiro de 1979, assinou convênio com a UKOU e recebeu gratuitamente os direitos de tradução e de distribuição de todo o seu acervo para a língua portuguesa; nessa ocasião, pareceu prudente adquirir experiência com a metodologia da UKOU mediante a oferta de cursos de 1º grau em escala nacional e assim surgiu o Telecurso de 1º grau (p.3).

De acordo com Dias e Leite (2014), de 1970 até os dias atuais, vários recursos tecnológicos surgiram para facilitar a disseminação do conhecimento: a TV, o videocassete, o fax, e, mais recentemente, o computador e a Web que se consolidaram como meios educativos. No mundo das tecnologias, uma nova invenção não substitui outra mais antiga. Assim como na história da EaD cada nova tecnologia não descarta as anteriores, ao contrário, os diversos recursos se complementam. O rádio ainda é, e ‘sempre será’, um grande aliado na transmissão das informações em todas as áreas do conhecimento humano. Ele continua sendo utilizado nos lugares mais longínquos do país, como o principal recurso de um sistema de EaD. O material impresso ainda será utilizado, por muitos e muitos anos para o registro de informações relevantes. A tecnologia a qual faz o rádio funcionar serviu de base para várias outras tecnologias. Uma das mais conhecidas é a rede sem fio, ou *wireless*. Outra com o mesmo princípio de funcionamento é o *bluetooth*, funcionam por ondas de rádio.

Como destaca Azevedo (2012, p.2), “quando a Universidade de Brasília (UnB) decidiu encampar a questão da Universidade Aberta no Brasil, em 1979, o modelo inglês já havia sido copiado ou adaptado em muitos países”. Nesse contexto, Bresolin (2014) explica que em 2000 é fundada a Universidade Virtual Pública do Brasil (UniRede). É uma cooperação de mais de setenta instituições públicas do Brasil, as quais têm a intenção de democratizar o acesso à educação de qualidade; oferece cursos de graduação, pós-graduação e extensão. Todos os cursos oferecidos são licenciaturas: matemática, biologia, química, entre outros, mas, principalmente, pedagogia.

Em 2006, vigora o Decreto n° 5.773<sup>22</sup>, de 9 de maio de 2006, o qual dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores, incluindo os realizados na modalidade a distância (MEC, 2006).

MEC (2016), esclarece que:

Uma das propostas da Universidade Aberta do Brasil (UAB) é formar professores e outros profissionais de educação nas áreas da diversidade. O objetivo é a disseminação e o desenvolvimento de metodologias educacionais de inserção dos temas de áreas como educação de jovens e adultos, educação ambiental, educação patrimonial, educação para os direitos humanos, educação das relações étnico-raciais, de gênero e orientação sexual e temas da atualidade no cotidiano das práticas das redes de ensino pública e privada de educação básica no Brasil (s.p.).

Em MEC (2016), outros objetivos do programa Universidade Aberta do Brasil – UAB são a ampliação e interiorização de ofertas de curso em nível superior, por meio da educação a distância. Tem como prioridade proporcionar cursos de nível superior aos professores em efetivo exercício na educação básica pública, ainda sem formação superior, além de formação continuada àqueles já graduados. É também objeto do programa, a oferta de cursos aos dirigentes, gestores e outros profissionais da educação básica da rede pública. Visa também, através da EaD, reduzir as desigualdades na oferta de ensino superior e desenvolver um amplo sistema nacional de educação superior a distância. Nesse aspecto, a Universidade Aberta do Brasil permitiu a integração dos cursos, pesquisas e programas de educação superior a distância. Em 2007, vigora o Decreto n° 6.303<sup>23</sup>, de 12 de dezembro de 2007 que altera dispositivos do Decreto n° 5.622 que estabelece as Diretrizes e Bases da Educação Nacional. Em 2011, a Secretaria de Educação a Distância é extinta.

Na pesquisa realizada por Orth, Mangan e Neves (2012), sobre o avanço da EaD no Brasil, retrata que no ano de 1998, o Governo Federal passou a normatizar os artigos 63, 80 e 81 da LDB. O Art. 80 da LDB 9.394/96 foi regulamentado inicialmente, por meio do Decreto 2.494, de 10/04/1998, cujos artigos 11 e 12 foram alterados pelo Decreto 2.561, de 27/04/1998, que foram normatizados por meio da Portaria do MEC n°. 301, de 07/04/1998.

---

22 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.

23 Altera dispositivos do Decreto n° 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.

A Tabela 2, que segue, apresenta o crescimento da Educação Superior no período de experiências pioneiras.

Ano	Tipo	Instituições	Cursos	Matrículas	Concluintes
1997	EaD	-	-	-	-
	Presencial	900	6.132	1.945.615	274.384
1998	EaD	-	-	-	-
	Presencial	973	6.950	2.125.958	300.761
1999	EaD	-	-	-	-
	Presencial	1.097	8.878	2.369.945	324.734
2000	EaD	7	10	1.682	-
	Presencial	1.180	10.585	2.694.245	352.305

Tabela 2 – Dados do ensino superior no período de experiências pioneiras (Orth, Mangan, & Neves, 2012, p. 8).

Orth, Mangan e Neves (2012, p. 9), afirmam que “em 2001, por meio da Portaria n. 2.253<sup>24</sup>, de 18/10/2001, revogada pela Portaria n.º. 4.059<sup>25</sup>, de 10 de dezembro de 2004, o governo federal regulamentou o artigo n.º 81 da LDB 9.394/96, permitindo assim a organização de disciplinas, cursos e instituições de ensino experimentais na modalidade a distância, desde que obedecidas as disposições legais da área”. A tabela 2, acima, informa que no ano 2000 houve alunos matriculados, porém, nenhum concluinte.

Dessa forma, a Tabela 3, abaixo demonstra a progressão da Educação Superior no ‘período de crescimento’.

Ano	Tipo	Instituições	Cursos	Matrículas	Concluintes
2001	EaD	10	16	5.359	131
	Presencial	1.391	12.155	3.030.754	395.988
2002	EaD	25	46	40.714	1.712
	Presencial	1.637	14.399	3.479.913	466.260
2003	EaD	36	52	49.911	4.005
	Presencial	1.859	16.453	3.887.022	528.223
2004	EaD	45	107	57.611	6.746
	Presencial	2.013	18.644	4.163.733	626.617

Tabela 3 – Dados do ensino superior no período de crescimento (Orth, Mangan, & Neves, 2012, p. 10).

### a) Regulamentação da EaD

24 Dispõe sobre a introdução nas instituições de ensino superior do sistema federal de ensino, na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas que, em seu todo ou em parte, utilizem método não presencial, com base no art. 81 da Lei n. 9394, de 1996.

25 Habilita o Estado, Município ou Distrito Federal a receber recursos financeiros de capital destinados à execução de obras de construção.

Com o crescimento vertiginoso da EaD todos os atores envolvidos na área da educação trataram de ampliar as normas para a oferta de disciplinas e cursos de Graduação e Pós-Graduação na modalidade a distância, já que as perspectivas eram de crescimento da nova modalidade. Nesse sentido, o MEC não demorou em publicar a Portaria Ministerial nº 4.361<sup>26</sup> de 2004 que alterou a Portaria do MEC nº 301<sup>27</sup>/98 e estabeleceu novos critérios para o credenciamento de instituições superiores na oferta de educação superior na modalidade a distância (MEC, 2004).

Conforme os dados levantados até o momento, Orth, Mangan e Neves (2012) fazem as seguintes considerações:

Em números, este ciclo, mesmo marcado por todo um processo regulatório, mostra uma enorme expansão de instituições, cursos, professores e alunos envolvidos com a EaD, como são esclarecedores os dados que seguem. De fato, este é um período onde ainda há um crescimento exponencial na oferta de vagas e criação de cursos, e no qual, embora se crie marcos regulatório, ainda há um crescimento anual sempre superior a 126% em número de instituições credenciadas e próximo de 190% nas matrículas. Nota-se que o crescimento neste período na oferta presencial ficou muito inferior à da EaD (p.12).

A Tabela 4 demonstra a progressão da Educação Superior ‘no período de regulamentação’.

Ano	Tipo	Instituições	Cursos	Matrículas	Concluintes
2005	EaD	61	189	114.642	12.626
	Presencial	2.165	20.407	4.453.156	717.858
2006	EaD	77	349	207.991	25.804
	Presencial	2.270	22.101	4.676.646	736.829
2007	EaD	97	408	369.766	29.812
	Presencial	2.281	23.488	4.880.361	756.799

Tabela 4 – Dados do ensino superior no período de regulamentação (Orth, Mangan, & Neves, 2012, p. 12).

26 Dispõe sobre Credenciamento, Recredenciamento, Processo Sapiens e sua estrutura, valores, reconhecimentos, ressarcimento, bem como seus arquivos; SESU, INEP, CEINF, MEC, funções.

27 Normatiza os procedimentos de credenciamento de instituições para a oferta de cursos de graduação e educação profissional tecnológica a distância.

Com a publicação dos Referencias de Qualidade para Cursos a Distância pelo MEC, e as várias Leis e Decretos regulamentando a EaD, o Brasil começa a perceber essa nova modalidade de educação como alternativa viável para diminuir o déficit educacional. O déficit educacional é um dos fatores que impulsiona essa busca por novas alternativas educacionais. Além disso, como comentam Orth, Mangan e Neves (2012), a parte da legislação que fala da autorização, reconhecimento e renovação de reconhecimento de cursos e instituições superiores a distância, a partir do segundo semestre de 2009, também passou a estar sujeita à Portaria Normativa nº. 10, de 02 de julho de 2009, que fixa critérios para a dispensa de avaliações in loco, além de dar outras providências.

A Tabela 5 demonstra a progressão da Educação Superior ‘na primeira fase de regulação’.

Ano	Tipo	Instituições	Cursos	Matrículas	Concluintes
2008	Ea D	115	647	727.961	70.068
	Presencial	2.252	24.719	5.080.056	800.318
2009	EaD	129	844	838.125	132.269
	Presencial	2.314	27.827	5.115.896	826.928

Tabela 5: Dados do ensino superior na primeira fase de regulação (Orth, Mangan, & Neves, 2012, p. 14).

### **b) Os processos de intervenção na Educação a Distância**

No período da Intervenção na Educação a Distância, o governo federal, por meio do Ministério da Educação, com base nos sistemas de avaliação do INEP, passa a controlar, reformular e fechar cursos e/ou instituições de Ensino Superior que ofereciam cursos na modalidade a Distância. Isso, baseado nas normas e regulamentações estabelecidas.

A partir de 2010, conforme Orth, Mangan e Neves (2012):

O Ministério da Educação tem chamado para si a responsabilidade de avaliar permanente e efetivamente os cursos de formação de professores, entre outros cursos oferecidos na modalidade a distância, quer sejam ministrados pelo sistema UAB ou fora dele, fechando cursos oferecidos na modalidade a distância e/ou seus polos que não atendiam à regulamentação. Entre estas ações destacam-se as cinco medidas cautelares do MEC que impediram o ingresso de estudantes em polos irregulares de instituições de educação superior a distância, como é o caso da Unesa (RJ), da Unip (SP), do Cesumar (PR), da Finom (MG), e da Unisa (SP), que não seguiram a legislação e ofereceram cursos em 108

polos sem credenciamento prévio do MEC e que, por esse motivo foram fechados, mesmo oferecendo cerca de dez mil vagas (p. 14).

Segue, na Tabela 6, progressão da Educação Superior ‘na segunda fase de regulação’.

Ano	Tipo	Instituições	Cursos	Matrículas	Concluintes
2010	EaD	135	930	930.179	144.553
	Presencial	2.378	28.577	5.449.120	829.286

Tabela 6: Dados do ensino superior na segunda fase de regulação (Orth, Mangan, & Neves, 2012, p.15).

### c) Recursos educacionais abertos

Na visão de Junqueira e Lóscio (2014) baseado em Wiley (2000), o compartilhamento de conteúdo educacional na Web é facilitado pelos recursos dos Objetos de Aprendizagem (OA), tais como: vídeos, imagens, hipertextos, apresentação de slides, livros e apostilas. O mesmo autor registra ainda que “a partir do momento em que os OAs são pensados como recursos que possam ser adaptados [...] eles podem ser considerados um Recurso Educacional Aberto REA” (p. 988). Os autores ressaltam ainda que “os objetos de aprendizagem são ferramentas ou recursos digitais que podem ser utilizados e reutilizados no suporte ao aprendizado” (p. 989). No Quadro 3, a seguir, apresentam-se algumas características dos OAs, com os seus respectivos autores.

CARACTERÍSTICAS	DEFINIÇÃO	AUTOR
<b>Reusabilidade</b>	Possibilidade de incorporar o OA em múltiplas aplicações e para diferentes propósitos, não exclusivamente para o qual foi concebido.	[Wiley, 2000]
<b>Interoperabilidade</b>	No contexto de OAs, implica na possibilidade dos objetos serem utilizados em qualquer plataforma, repositório, sistema operacional, navegador Web e sistema de gerenciamento de conteúdo.	[Silva & Santanchè, 2008]
<b>Granularidade</b>	É a característica que evidência o fato de que um objeto pode ser agrupado em conjuntos maiores de conteúdo.	[Tarouco, 2010]
<b>Autonomia</b>	Diz respeito ao fato dos OAs poderem ser apresentados individualmente.	[Silva, 2004]
<b>Customização</b>	Como os objetos são independentes, a ideia de utilização dos mesmos em um curso ou em vários cursos ao mesmo tempo torna-se real, e cada instituição educacional pode utilizar os objetos e combiná-los da maneira mais adequada.	[Macêdo et. al., 2007]
<b>Escalabilidade</b>	Esta característica está relacionada à facilidade da utilização do OA com um pequeno ou grande número de pessoas.	[Silva, 2004]

Quadro 3: Características Técnicas dos OAs (Junqueira & Lóscio, 2014, p. 989)

Rodrigues, Taga e Vieira (2011) descrevem a importante iniciativa sobre Repositórios Educacionais Abertos. Conforme os autores, “o termo Recursos Educacionais Abertos (REA) (tradução de *Open Educational Resources*) descreve materiais digitalizados disponibilizados para uso e reuso para fins educacionais e pesquisa” (p.183). Conforme os autores, a iniciativa pioneira do uso de Recursos Educacionais Abertos foi do *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), que em 2001 começou a disponibilizar os materiais educacionais dos seus cursos disponíveis de forma gratuita na Internet.

#### **d) Os desafios da EaD no Brasil**

Para abordarmos a questão dos desafios da EaD no Brasil, vamos voltar um pouco no tempo. Nos primeiros movimentos da EaD, no início das suas atividades, a comunicação entre professor e alunos era bem precária, tudo feito por correspondência; material didático com baixa qualidade de impressão; que demorava muitos dias para chegar ao seu destinatário, além da ausência do professor. Tudo isso deixou na EaD o estigma de educação de qualidade inferior, quando comparada com o ensino presencial.

Nesse sentido, Rios e Pimentel (s.d.) comentam que:

O termo “Educação a Distância” nos condiciona à ideia imediata de ausência do professor e do estudante em um ambiente convencional denominado sala de aula. Fragale Filho (2003, p.27) salienta que muitos educadores têm esta modalidade como “sinônimo de ensino de baixa qualidade ou de oportunismo mercantilista”. Contudo, não é a distância que faz com que a EaD não promova um aprendizado efetivo, é a ausência de estratégia pedagógica consistente que pode trazer o insucesso tanto para a EaD quanto para o ensino presencial (p. 3).

O controle do aprendizado é o paradigma que exige maior esforço para sua mudança. O que antes era realizado pelo educador, agora é realizado pelo educando. Por isso, o alcance da autonomia da aprendizagem é um dos grandes desafios desta modalidade de educação. Desta forma, o aluno precisa estar ciente da necessidade de desenvolver sua autoaprendizagem (Rios e Pimentel, “s.d.”).

Assim, na concepção de Fragale Filho (2003, p.53) citado por Rios e Pimentel (s.d.), afirma que o velho preconceito de que não é possível o aluno aprender estando longe do seu educador, ainda é o grande obstáculo para a aceitação da EaD. Acrescenta ainda o autor, que esta barreira ainda é maior por parte dos profissionais da educação. Mas, existem diversos outros problemas que prejudicam o desenvolvimento de um curso na modalidade a distância. Entre eles, podemos citar:

- a) o planejamento inadequado às características do ensino nesta modalidade;
- b) o mau dimensionamento dos custos envolvidos para a implantação e manutenção dos cursos;
- c) a preparação inadequada dos profissionais que mediam o aprendizado, ou por falta de conhecimento técnico do ambiente virtual de aprendizagem;
- d) a falta de critérios e de estrutura de avaliação destes cursos, por parte das entidades governamentais;
- e) a utilização de material didático inapropriado à Educação a Distância.

Nesse contexto, Rios e Pimentel (s.d.) explicam que:

Muitas das dificuldades de aprendizagem encontradas pelos educandos podem estar no processo de comunicação e no processo motivacional, na medida em que se parte do pressuposto de que estes nada sabem e a estes deve-se impor conteúdos, obrigando-os a dominá-los. Mesmo tendo sua importância, os conteúdos sem alguma significação, nada tem a acrescentar, e por isso se tornam inúteis. Por esta razão, não é tarefa fácil identificar e selecionar conteúdos curriculares que provoquem o devido interesse dos educandos nesta modalidade de ensino (p. 7).

### **2.3 Educação Superior a Distância no Maranhão**

Segundo Passinho (2007), o projeto da TVE do Maranhão era inovador por servir à formação dos adolescentes, utilizando a televisão educativa, pelo modelo de inclusão e atuação dos professores como docentes e comunicadores, além dos bons resultados pedagógicos e sociais que vinha apresentando. No entendimento de Passinho (2007), o uso da televisão não era apenas para transmitir ensino, ela era utilizada também como um instrumento de incentivo junto à classe

popular para que exercitassem seus questionamentos, estimulassem o espírito crítico; objetivando uma participação democrática.

Por outro lado, Silva, Passos e Pereira (s/d) esclarecem que:

A Universidade Estadual do Maranhão (UEMA) iniciou suas atividades na área da Educação a Distância em 1997, com a criação do Núcleo de Educação à Distância, hoje Núcleo de Tecnologias para Educação (UEMANet), com o Programa Magistério 2001. A sede do Núcleo está localizada na Cidade Universitária Paulo VI em São Luís – MA, possuindo vários polos no interior do Estado (p. 3).

UEMANet (s.d.), esclarece que o Núcleo de Tecnologia para Educação, tem como missão dar suporte tecnológico e logístico aos cursos a distância e presenciais que oferece, no que diz respeito ao desenvolvimento e à produção de mídias educacionais; com a visão de ser referência às entidades desenvolvedoras de mídias, métodos e sistemas para o ensino mediado pelas tecnologias, e com seus valores de visão inovadora e empreendedora, desenvolvimento pessoal e profissional dos alunos e colaboradores; comportamento social e compromisso com resultados. O UEMANet tem colaborado amplamente para o desenvolvimento profissional e intelectual do povo maranhense, e agora, com a expansão da sua plataforma através da Internet, formando mão-de-obra qualificada no mundo inteiro.

Nesse sentido, encontra-se em UEMANet (s.d.), que o Núcleo de Tecnologia para Educação, da Universidade Estadual do Maranhão, é referência para educação mediada por tecnologias, na perspectiva de garantir o acesso ao conhecimento e a expansão das oportunidades de aprendizagem por meio da educação a distância. Relata ainda, que o Núcleo tem sua atuação alinhada à missão da UEMA, que é de ‘Produzir e difundir conhecimento orientado para a cidadania e formação profissional, por meio do ensino, pesquisa e extensão, priorizando o desenvolvimento do Maranhão’.

Nessa linha histórica, Silva e Amorim (2013) ressaltam que a institucionalização do NEAD/UFMA - Núcleo de Educação a Distância – NEAD é o setor que gere a modalidade de ensino a distância na Universidade Federal do Maranhão – UFMA. Os primórdios deste setor estão ligados diretamente à institucionalização da EaD/UFMA, iniciada em 2 de fevereiro de 2004 através da Resolução n° 73/2004, que criou o Núcleo de Tecnologias da Informação, Redes e

Educação a Distância – NTIREaD, na época constituído pelas sub-unidades: Núcleo de Tecnologia de Informação – NTI e Núcleo de Educação a Distância – NEAD. No ano de 2006, através da Portaria nº 682/2006, do Ministério da Educação e Cultura – MEC, a UFMA foi credenciada para oferta de Educação Superior na modalidade a distância em todo o Estado do Maranhão. Nesse mesmo contexto, os autores esclarecem que:

O Relatório de Acompanhamento da Educação a Distância do NEAD, na Universidade Federal do Maranhão (UFMA), referente ao período de 2007 a 2012, descreve sucintamente suas contribuições ao Estado do Maranhão. Quanto aos locais de apoio presencial, a UFMA possui 30 locais de apoio presencial, sendo 23 Polos da Universidade Aberta do Brasil (UAB) e 7 Campi/UFMA, os quais atendem alunos de 140 municípios. Na oferta de cursos, a UFMA ofertou, no período anteriormente mencionado, 28 Cursos na modalidade a distância, sendo 8 de graduação, 10 de pós-graduação e 10 de extensão. Quanto aos alunos matriculados, o número de alunos matriculados nos cursos a distância oferecidos pelo NEAD/UFMA, no período de 2007 a 2012, foi de 7.223, sendo 909 nos Cursos de Graduação, 3.153 nos Cursos de Pós-Graduação e 3.161 nos Cursos de Extensão (p.144).

Relacionam-se no quadro 4, a seguir, algumas Instituições de Ensino Superior localizadas no Maranhão, que oferecem Cursos a Distância:

Nº	INSTITUIÇÃO DE ENSINO	CURSOS	CÂMPUS
1	Centro Universitário Anhanguera	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências de Alimentos, Ciências Biológicas, Ciências.	São Luís Diamante
2	Universidade Cruzeiro do Sul – UNICSUL	Universidade Cruzeiro do Sul Administração, Administração Pública, Arquitetura, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis.	São Luís Jardim Renascença
3	Universidade Estácio de Sá – Unesa – Estácio	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia.	São Luís Renascença
4	Universidade Norte do Paraná – UNOPAR	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis.	São Luís Turu
5	Centro Universitário Leonardo Da Vinci – UNIASSELVI	Administração, Administração Pública, Arquitetura, TI e Computação, Ciências	São Luís Monte Castelo

		Biológicas, Ciências Contábeis, Economia, Matemática, Pedagogia.	
6	Centro Universitário Internacional – UNINTER	Administração, Administração Pública, TI e Computação, Ciências Contábeis, Matemática, Pedagogia, Ciências Sociais, Comunicação Social, Jornalismo, Publicidade e Propaganda.	São Luís Outeiro da Cruz Renascença II
7	Faculdade Nordeste – FANOR	Administração, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Contábeis, Economia, Jornalismo, Publicidade e Propaganda, Rádio e TV.	São Luís Calhau
8	Universidade Paulista – UNIP	Administração, Administração Pública, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia, Matemática.	São Luís – Outeiro da Cruz Alto do Calhau
9	Faculdade AIEC / FAAB	Administração, TI e Computação, Gestão Financeira.	São Luís São Francisco
10	Faculdade do Maranhão – FACAM-MA	Administração, TI e Computação, Ciências Contábeis, Matemática, Pedagogia, Direito, Enfermagem, Engenharia de Produção, Letras, Serviço Social.	São Luís Bequimão
11	Faculdade Integrada da Grande Fortaleza – FGF	Administração, Administração Pública, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Matemática, Física, Pedagogia, Química.	São Luís São Francisco
12	Universidade Castelo Branco – UCB	Administração, Administração Pública, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia, Matemática.	São Luís São Cristóvão
13	Universidade Luterana do Brasil – Ulbra	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia.	São Luís – Centro
14	Universidade Ceuma – UNICEUMA	Administração, Arquitetura, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Pedagogia, Jornalismo, Publicidade e Propaganda.	São Luís Renascença II
15	Universidade Santo Amaro – UNISA	Administração, Biomedicina, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Matemática, Pedagogia, Comunicação Social.	São Luís Cohajap
16	Universidade do Sul de Santa Catarina – UNISUL	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia, Matemática.	São Luís Bequimão
17	Universidade Estadual do Maranhão – UEMA	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, TI e Computação, Ciências de Alimentos, Ciências Biológicas, Matemática.	São Luís / Polos integrados do estado
18	Universidade Federal do Maranhão	Administração, Administração Pública, Agronomia, Biblioteconomia, TI e Computação, Ciências Biológicas, Ciências Contábeis, Economia.	São Luís - Itaqui Bacanga
19	Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC	Administração, Administração Pública, Agronomia, Arquitetura, Biblioteconomia, TI e Computação, Ciências de Alimentos, Ciências.	São Luís – Centro

Quadro 4: Relação de Instituições de Ensino Superior a Distância no Maranhão (Faculdades-Já, 2019)

## **a) Educação Superior a Distância na Universidade Estadual do Maranhão – UEMA**

A Universidade Estadual do Maranhão está presente, hoje em dia, em quase todos os municípios maranhenses. Mantida pelo Governo do Maranhão, sua dimensão espacial é determinada, atualmente, pela sua estrutura multicampi, com vários Centros de Estudos Superiores, e os inúmeros cursos a distância intermediados hoje pelo Núcleo de Tecnologias para Educação (UEMANet, s.d.).

De acordo com UEMANet (2018), PoloUm-Revista-12:

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDB nº 9.394/96), respalda legalmente a implantação de programas de ensino a distância em todos os níveis e modalidades de ensino e de formação continuada, o que favorece a chegada desse sistema a lugares de difícil acesso, levando a interação e a inclusão social e, por meio do UEMANet, a UEMA tem desempenhado com maestria esse papel (p.18).

Nesse aspecto, no ano 2000 foi criado o Núcleo de Educação a Distância (NEAD), quando a UEMA iniciou o processo de estruturação do EaD. Em 2001, a UEMA deu início ao projeto de um curso de licenciatura em Magistério das Séries Iniciais do Ensino Fundamental, em seguida, esse projeto, foi enviado ao Ministério da Educação (MEC) junto com a solicitação de credenciamento da Universidade para atuar em EaD. Sempre com uma visão voltada para o empreendedorismo na área da educação, a direção da UEMA continuou expandindo sua atuação no magistério superior, agora em (2004) produzindo seu próprio material didático. Os fascículos dos cursos passaram a ser elaborados pela sua equipe multidisciplinar. O ensino telepresencial e a inclusão do curso de Ciências da Religião vieram logo em seguida, além do projeto piloto do curso de Administração (bacharelado) – transmitido via satélite.

Desse modo, o Relatório de Atividades do UEMANet-2016, relata que a expansão das ações e a reestruturação do Núcleo foram necessárias para uma nova trajetória da EaD na UEMA. Assim, em UEMANet (s.d.), o novo ciclo se deu em 2008, sob a coordenação do professor Antônio Roberto Coelho Serra, que transformou o NEAD em Núcleo de Tecnologias para Educação, que surgiu para agregar as funções do antigo NEAD e prestar suporte tecnológico à educação presencial. Com o fortalecimento e expansão do Núcleo, a UEMA se tornou a maior Universidade pública do Estado, cobrindo praticamente todo o território maranhense.

A PoloUm-Revista-12, em UEMANet (2018), ressalta ainda que:

Os resultados alcançados pelo trabalho de Educação a Distância desenvolvidos pela UEMA em seus 20 anos de atuação são frutos da dedicação, empenho e compromisso de centenas de pessoas que prestaram sua colaboração para o desenvolvimento do Núcleo: professores, coordenadores, tutores, alunos e outros profissionais que ainda continuam a contribuir e acreditam nas potencialidades da EaD, fazendo com que a UEMA seja reconhecida como referência nessa modalidade de ensino (p. 19).

Dessa forma, PoloUm-Revista-12, em UEMANet (s.d.), houve um crescimento exponencial no quadro de alunos matriculados nos cursos a distância da UEMA, nos últimos 20 anos. A distribuição territorial dos Polos alcança pessoas que vivem nos municípios mais distantes da capital. A modalidade a distância ainda agrega a flexibilidade de horário, que é um grande atrativo para quem trabalha e não tem a possibilidade de se deslocar até uma instituição em horários convencionais, além da comodidade, segurança e praticidade.

A Universidade Estadual do Maranhão - UEMA começa sua história com a EaD em 1998, quando obteve uma concessão extraordinária do Conselho Estadual do Maranhão e iniciou um curso de formação de professores, que se chamou de “Magistério 2001”. Com essa experiência, a UEMA decidiu criar seu próprio Núcleo de Educação a Distância (NEAD) no ano 2000. Dessa forma, a UEMA foi a oitava universidade brasileira a obter o credenciamento do MEC para atuar como mediadora de cursos a distância. Assim sendo, o Núcleo iniciou em 2002 o curso de licenciatura em Magistério das Séries Iniciais do Ensino Fundamental. Desse modo, o NEAD assumiu a responsabilidade pela administração dos projetos em EaD (UEMANet, s.d.).

Atualmente são 56 polos de apoio presencial; 15 cursos técnicos; 9 cursos de graduação (1 Curso de Bacharelado, 5 Licenciaturas e 3 Cursos Superiores de Tecnologia). Em Nível Médio, são 15 Cursos Técnicos e ainda conta com 21 Cursos Abertos e dezenas de Cursos de Aperfeiçoamento e Qualificação Profissional. Em Pós-Graduação são 6 Especializações. Informações em Relatório de atividades (UEMANet, 2016).

Na visão de Costa (2018), reitor da Universidade Estadual do Maranhão:

Em pleno século XXI, não faz mais sentido pensar em formar cidadãos sem o uso das tecnologias digitais, ainda que saibamos que a nossa realidade maranhense, bem como de grande parte do Brasil, é muito complexa e desafiadora, prevalecendo ainda uma enorme exclusão digital. [...] mesmo diante de todas as adversidades, a UEMA muito tem feito. Hoje, o UEMANet possui uma infraestrutura tecnológica, na sede e em 35 Polos de Apoio Presencial, constituída de laboratórios de informática com acesso à Internet, espaços administrativos e de estudos, que garantem aos alunos e tutores as condições básicas para desenvolver as atividades dos cursos oferecidos (p.2).

A metodologia de ensino utilizada pelo Núcleo consiste de momentos presenciais, tutores capacitados nos conteúdos dos programas curriculares para auxiliar os estudantes no desenvolvimento de suas atividades individuais e em grupo, em horários pré-estabelecidos, nos Polos de Apoio Presencial. Nos momentos a distância, o acompanhamento é realizado por meio do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA (Moodle), vídeo aula, diferentes meios de comunicação síncrona e assíncrona e outros recursos.

Nesse sentido, consta em UEMANet (s.d.), que:

O desenho pedagógico dos cursos intermediados pelo UEMANet prima por oferecer um serviço educacional de excelência, com a missão de facilitar o acesso e permanência do estudante no curso. Para tanto, dispõe de um conjunto de recursos didáticos com vistas a subsidiar o processo ensino-aprendizagem, fazendo uso das Tecnologias de Informação e Comunicação – TIC, como forma de garantir a interação professor/cursista, cursista/cursista e tutor/cursista (s.p.).

Esclarece ainda que a infraestrutura educacional organizada, a interligação de computadores, o conteúdo audiovisual utilizado são fatores de grande relevância para o aprendizado dos conteúdos transmitidos aos alunos pelo Núcleo de Tecnologia para Educação. A infraestrutura educacional é complementada com a infraestrutura de tecnologia dos Polos de Apoio Presencial; a interligação de computadores permite a integração dos conteúdos disponíveis em outras mídias, além da interatividade, a formação de grupos de estudo, a produção colaborativa e a

comunicação entre professor, tutor e cursistas e desses entre si. O conteúdo audiovisual dos cursos está relacionado com o material impresso e com o Ambiente Virtual, permitindo a expansão e o detalhamento dos conceitos abordados em Relatório de atividades (UEMANet, 2016).

### **b) Recursos didáticos**

O processo ensino-aprendizagem utilizado; o material didático; o uso dos recursos na modalidade a distância, conforme informações em UEMANet (2016), contribui para facilitar o entendimento dos conteúdos e o processo de fixação do conhecimento; **o processo ensino-aprendizagem** exige cada vez mais do professor dedicação para que o conteúdo ministrado seja trabalhado de uma forma dinâmica, eficiente e prazerosa; **o material didático** se constitui em um instrumento facilitador da construção do conhecimento e mediador da interlocução entre os sujeitos do processo educacional; **o uso dos recursos didáticos na modalidade** a distância é necessário e deve ser constante, pois, oportuniza ao estudante a autonomia de estudo e a consequente aprendizagem. Nesse sentido, os recursos audiovisuais são elaborados de acordo com o programa das disciplinas, mantendo coerência com o material impresso e o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Os recursos didáticos utilizados pelo Núcleo para atender à estrutura curricular dos cursos, em UEMANet (2016), são: a) **fascículos (material impresso)**: concebido como um dos principais materiais para o aluno no estudo das disciplinas. É composto por planos de ensino, conteúdos sistematizados e atividades para avaliação de aprendizagem. Consiste em um excelente suporte para as discussões presenciais e virtuais; b) **vídeo aula**: resultado da gravação de aula pelos professores em um estúdio profissional. Finalizada sob o formato de DVD, possibilita o alcance de mais informações sobre o assunto da disciplina já percorrido no caderno de estudo; c) **textos complementares**: selecionados pelo professor para serem estudados nas disciplinas. Eles se configuram como leitura enriquecedora aos conteúdos; d) **coletânea**: Textos selecionados pelo professor e organizados dentro de uma sequência lógica, coerente com a ementa do curso (s.p.).

### **c) Meios de interação e comunicação**

Para auxiliar no desenvolvimento didático em geral, especificamente nas questões de comunicação e interação entre professores, tutores e estudantes, são utilizados os seguintes recursos e meio de interação e comunicação, conforme definições em (UEMANet, “s.d.”).

A **Conferência via web** é o sistema *online* de transmissão de áudio e vídeo aos participantes que se encontram distantes geograficamente. Ferramenta que oportuniza aos professores, tutores e

estudantes a interatividade necessária para a troca de informações durante o curso, a partir de qualquer computador conectado à Internet. A solução utilizada pelo UEMANet é o Sistema de Videoconferência Mconf<sup>28</sup>, que faz parte da Rede Caf(e), e que permite ao usuário interagir pela Internet através de áudio, vídeo, compartilhamento de documentos e apresentações, bate-papo, notas compartilhadas, entre outros. Essa interação acontece por meio de dispositivos móveis, navegadores Web, televisores e equipamentos específicos de videoconferência. O referido software tem como parceira a RNP<sup>29</sup> que é responsável pela gestão e por manter o repositório centralizado com dados sobre integrantes da federação.

**O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)** é uma das estratégias mais utilizadas, para o gerenciamento de cursos a distância, é o uso de softwares livres, como é o caso do *Moodle*, utilizado por muitas Instituições como Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA.

Em UEMANet (s.d.), refere a *Moodle* como um sistema *online* de gerenciamento de cursos, com recursos da Internet, voltados para a EaD. O Núcleo UEMANet optou por utilizar o sistema *Moodle* por ser gratuito e ser um dos mais utilizados, em todo o mundo, como plataforma para o AVA. Por meio do *Moodle*, o aluno pode acompanhar as disciplinas do curso; visualizar o calendário de disciplinas; obter a versão digital do material didático; assistir vídeo aulas; participar dos fóruns para discutir sobre os temas com os professores, tutores e colegas; submeter as atividades e os exercícios ao professor e tutor.

Para maior controle e eficiência, os **encontros presenciais** são todos com data e horário previstos no Calendário Acadêmico, divulgado na sala virtual do curso. Conforme UEMANet (s.d.), os encontros presenciais são obrigatórios, para aplicação de provas e apresentação de trabalhos acadêmicos, conforme informado no site do Núcleo, e sempre acontecem nos finais de semana no Polo de Apoio Presencial na UEMA. Informa também que o tutor presencial fica durante a semana em horário definido no polo para atender aos alunos individualmente ou em grupos para participação de conferências via Web, exibição de videoaulas, esclarecimentos de dúvidas e orientações gerais. Dessa forma, para efetivação do **trabalho técnico-pedagógico** dos cursos são disponibilizados diferentes profissionais, conforme UEMANet (s.d.): o **coordenador do curso** é responsável pela coordenação acadêmica e administrativa do curso, zela pela qualidade dos serviços realizados, reúne os professores responsáveis para ministrar as diferentes disciplinas, orienta e acompanha o trabalho desses professores, dos tutores e supervisiona o andamento das

---

28 Empresa especializada no desenvolvimento de soluções para videoconferência - [https://mconf.com/pt/#our\\_products](https://mconf.com/pt/#our_products)

29 A RNP é uma organização social ligada ao Ministério de Ciência e Tecnologia do governo federal brasileiro, responsável pelo backbone da rede acadêmica brasileira: <https://www.rnp.br/>

disciplinas; O **professor da disciplina** é o especialista na área de conhecimento da disciplina ofertada. Grava as videoaulas, elabora as atividades avaliativas virtuais e presenciais, promove a formação continuada e acompanha os tutores a distância no desenvolvimento da disciplina e corrige provas com os tutores a distância; o **tutor a distância** atua como mediador do conhecimento no processo de aprendizagem no ambiente virtual de aprendizagem; o **tutor presencial** é o profissional da área do curso que atua como facilitador do processo de aprendizagem no que diz respeito à compreensão das tarefas avaliativas, e elucida as dúvidas gerais e metodológicas do curso, acompanha atividades como provas, pesquisas, seminários, estágios e durante a construção do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC). Por último, o **coordenador de tutores** que é o profissional que acompanha o desempenho dos tutores, supervisionando a frequência e a qualidade das mediações dos tutores nas atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA (UEMANet, “s.d.”).

#### d) Contexto organizacional

O Núcleo encontra-se vinculado à Reitoria, e atualmente apresenta a seguinte organização interna, conforme a figura 5:

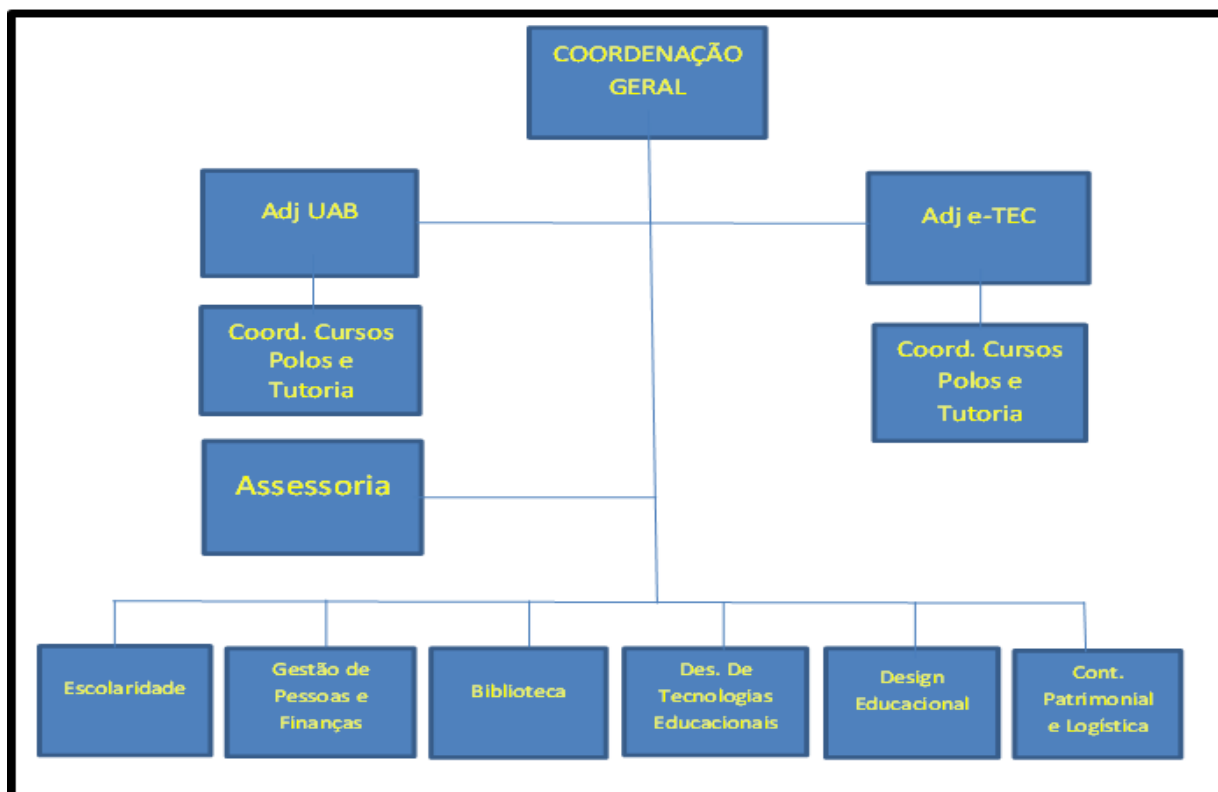


Figura 5: Organograma do UEMANet. ASCOM/Relatório de Atividades (UEMANet, 2016, p. 11)

O UEMANet oferta cursos técnicos e de graduação em quase todos os polos implantados nos municípios maranhenses.

O Quadro 5 informa a Relação dos Polos e nível dos cursos ofertados em 2016.

POLO	NÍVEL DO CURSO		POLO	NÍVEL DO CURSO	
	Graduação	Técnico		Graduação	Técnico
Açailândia	X	X	Imperatriz	X	X
Alto Parnaíba	X		Itapecuru Mirim	X	
Anajatuba		X	Lago da Pedra	X	X
Anapurus	X		Morros		X
Arari	X		Nina Rodrigues	X	
Bacabal	X		Pedreiras	X	
Balsas	X	X	Pinheiro	X	
Barra do corda	X		Porto Franco	X	
Bom Jesus das Selvas	X		Presidente Dutra	X	X
Cajapió		X	Santa Inês	X	X
Carolina	X	X	Sta Quitéria do Maranhão	X	
Carutapera		X	Santo Antônio do Lopes	X	X
Caxias	X		São Bento	X	
Codó	X	X	São João dos Patos	X	X
Coelho Neto	X		São Luís (Paulo VI)	X	X
Colinas	X	X	São Luís (Manoel Backman)		X
Coroatá	X	X	São Luís (São José Operário)		X
Dom Pedro	X		Timbiras	X	
Fortaleza dos Nogueiras	X		Timon	X	
Godofredo Viana		X	Viana		X
Grajaú	X		Zé Doca	X	X
Humberto de Campos	X				

Quadro 5: Polos atendidos em 2016. ASCOM/Relatório de Atividades (UEMANet, 2016, p. 11)

#### e) Coordenação geral do Núcleo de Tecnologia para Educação

Atualmente o Núcleo de Tecnologia para Educação - UEMANet está sob a Coordenação Geral da professora Dra. Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra, professora da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA. A professora Ilka Serra tem buscado os melhores elementos de gestão para a conquista da administração satisfatória do Núcleo. Nesse sentido, está sempre em busca dos melhores recursos para uma gestão de qualidade. Nesse caso, o planejamento, a organização, a

direção e o controle do Núcleo, dentro de uma visão moderna da gestão educacional. Uma importante realização da atual administração foi a implantação dos MOOCs.

Conforme (UEMANet, s.d.):

Os MOOCs (sigla em inglês para *Massive Open Online Courses*), como mundialmente são conhecidos os cursos abertos, têm apresentado elevado nível de aceitação. No Brasil, essa experiência vem se consolidando a cada dia. A UEMA foi a primeira universidade pública do Nordeste a ofertar este tipo de curso. A instituição contabilizou, em 2017, o patamar de 67.718 inscritos nos 24 cursos oferecidos. Entre os mais procurados estão: Dificuldades de Aprendizagem, Direito Administrativo, Gestão com Pessoas, Desenvolvimento Humano e Educação e Psicologia da Educação. Com todos os resultados apresentados, é possível perceber a importância hoje da UEMA não apenas para o Maranhão, mas para o cenário da educação no país. São 20 anos de atividades na área da EaD proporcionando aos maranhenses a oportunidade de adquirir conhecimento de forma gratuita, principalmente para os que viviam distanciados do processo educativo, sem perspectivas de acesso ao ensino superior (s.p.).

Nesse aspecto, UEMANet (s.d.), ressalta que o Curso de Negociação foi o primeiro a ser implantado no Núcleo, há quatro anos. Nesse primeiro curso foram realizadas quase 4 mil inscrições. No mesmo ano ainda foram abertas inscrições para o Curso de Bioética (1.890 inscrições). Em 2015, sete novos cursos foram iniciados, atendendo quase 6 mil pessoas. Com o aumento da procura e o sucesso dos cursos abertos, a UEMA desenvolveu um novo portal para acesso à plataforma. O espaço virtual ganhou layout moderno e atrativo, incorporando informações sobre o funcionamento dos cursos, dados das ofertas e quantitativos de usuários cadastrados e outras informações relevantes.

### **3 Gestão da qualidade na educação superior**

O capítulo três apresenta uma visão geral da Gestão da Qualidade (3.1); com ênfase na Gestão da Qualidade na Educação Superior a Distância no Brasil (3.2); discorrendo também sobre o Modelo E-QUAL (3.3); sua descrição (3.3.1) e sua aplicação (3.3.2); por último, comenta os Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância (3.4); e os Referenciais de Qualidade da EaD de 2007, como parâmetros da qualidade dos cursos na modalidade a distância (3.4.1).

### 3.1 Gestão da qualidade

A Gestão da Qualidade, conforme Ferreira e Silva (2016), "é o conjunto de práticas que tem como objetivo estabelecer padrões de processo, para que eles sejam executados da maneira mais controlada possível, sem imprevistos e improvisos" (p. 15). Ressaltam ainda que a padronização de um sistema de gestão é realizada através de procedimentos, instruções e outros documentos, de acordo com a cultura da organização. A Norma ISO 9001<sup>30</sup> se refere à Gestão da Qualidade como atividades coordenadas que direcionam as organizações rumo à qualidade.

De acordo com Camargo (2011):

A Qualidade Total tem como característica conferir nova ênfase às atividades usuais de uma empresa. É um processo para o aperfeiçoamento contínuo da organização e que indica a necessidade de realizar constantes avaliações do que está sendo feito. Tais avaliações devem estar centradas tanto no processo de produção quanto no próprio produto [...] (p. 21).

Camargo (2011) afirma ainda que, "a Gestão da Qualidade Total – *Total Quality Management – TQM* é uma estratégia da administração orientada a criar o conceito e a consciência da qualidade em todos os processos organizacionais" (p. 41). Pode-se também entender que é uma filosofia que considera a qualidade como o ponto central dos negócios de uma organização. É um sistema gerencial que engaja fortemente as atividades do controle da qualidade por toda a empresa.

Assim sendo, Ferreira e Silva (2016) explicam que são os "procedimentos, instruções, métodos [...] documento, que descreve em revisões controladas qual é o fluxo que determinada ação deve ser executada para que o processo produza uma 'saída' de acordo com a(s) necessidade(s) de 'entrada(s)' de outro(s) processo(s) [...] sistematicamente" (p. 16).

---

30 ISO 9001 foi elaborada pelo Comitê Técnico Quality Management and Quality Assurance (ISO/TC 176). A versão brasileira da norma é a ABNT NBR ISO 9001, de 2008. Ela é a norma que certifica os Sistemas de Gestão da Qualidade e define os requisitos para a implantação do sistema.

Na figura 6, encontram-se as principais etapas do processo da Gestão da Qualidade.

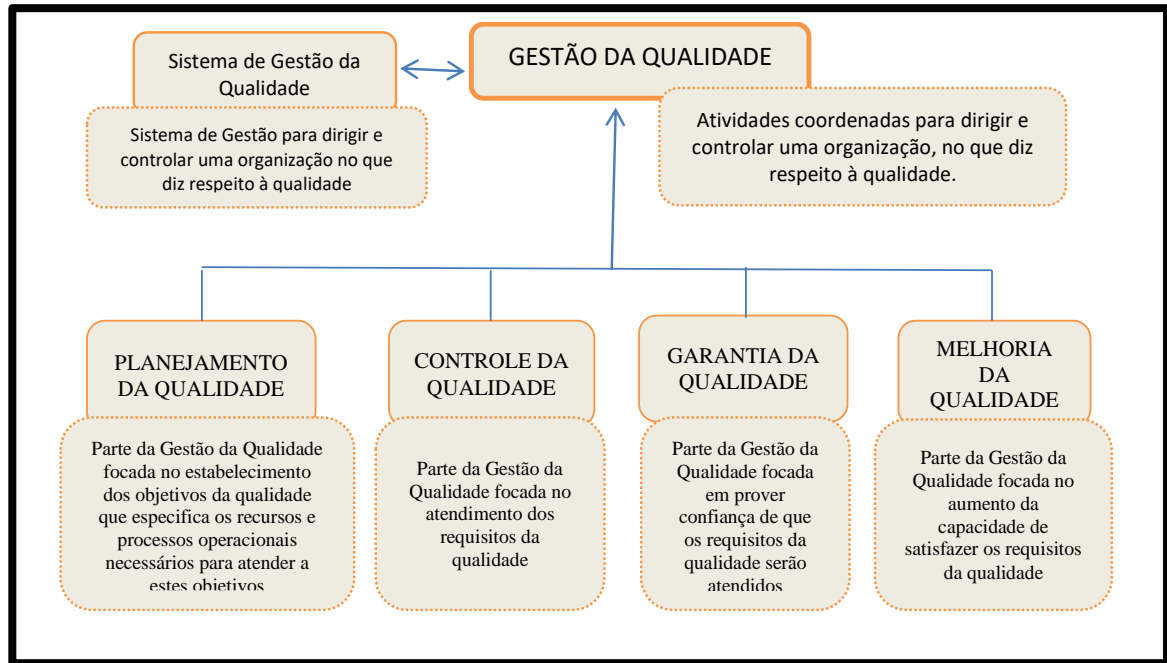


Figura 6: Gestão da Qualidade (Ferreira & Silva, 2016, p. 15)

Os clientes exigem das empresas mais qualidade e competência para sua satisfação plena. Por seu lado, a tendência da concorrência é aumentar sempre, exigindo competitividade e competência das empresas e rapidez nas mudanças. Estes são fatores que não podem ser esquecidos no Planejamento da Qualidade Total. As pessoas precisam estar e se sentir valorizadas e treinadas, para se obter criatividade, produtividade e desempenho qualificados (Camargo, 2011).

Nas palavras de Ferreira e Silva (2016), “organizações que possuem sistemas de gestão da qualidade com processos padronizados através de documentos ou de sistemáticas sujeitas à verificação da padronização podem solicitar Certificação com base na Norma ISO 9001, que é norma mundial de Sistema de Gestão da Qualidade” (p. 16).

### 3.2 Gestão da qualidade na Educação Superior a Distância no Brasil

Considerando que existem muitas iniciativas para padronização e normalização da qualidade em EaD, Silva (2012) ressalta a *International Organisation for Standardisation* (ISO), e a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), como as principais iniciativas para a padronização dessa modalidade. Existem, especificamente, algumas normas ou referenciais ISO voltados para EaD, mas existe, além desses, uma série de padrões aplicáveis a esse tema.

Sobre a questão da qualidade da EaD no Brasil, não se pode esquecer dos Referenciais de Qualidade da EaD, definidos pelo Seed/MEC, em 2003/2007. O autor, nesse contexto, aborda o tema da qualidade e identifica as normas ISO e suas equivalentes na ABNT, caracterizando-as. Desde os anos 1970, padrões de qualidade (normas ISO) são desenvolvidos em diversos âmbitos que têm relação com a EaD. Dessa forma, questiona-se sobre o que é qualidade na educação. Silva (2012) baseando-se em Viebrantz e Morosini (2009), diz que:

Uma educação de qualidade pode significar tanto aquela que possibilita o domínio eficaz dos conteúdos previstos nos planos curriculares; como aquela que possibilita a aquisição de uma cultura científica ou literária; ou aquela que desenvolve a máxima capacidade técnica para servir ao sistema produtivo; ou, ainda, aquela que promove o espírito crítico e fortalece o compromisso para transformar a realidade social (p. 35).

A autora destaca que “para discutir a qualidade em EaD, deve -se considerar diferentes pontos de vista, como o ponto de vista da área educacional, do governo, dos alunos ou usuários finais, do processo, da implementação e tantos outros” (p. 35). Nesse aspecto, é importante frisar que o desenvolvimento de normas, padrões e referenciais de qualidade são reflexo da busca incessante pela qualidade, o que representa o resultado do esforço de grupos de especialistas em busca de resultados satisfatórios para a melhoria da qualidade do produto final; que, nesse caso, é o processo de ensino/aprendizagem em EaD.

Algumas das razões pelas quais se faz necessário esses mecanismos, segundo esses autores, são: 1) a democratização e o reconhecimento da Educação como um direito das pessoas e da necessidade de ampliar a gama de ofertas e flexibilizar o acesso ao Ensino Superior; 2) o aumento da demanda de programas e cursos que satisfaçam as necessidades do mercado de trabalho e as crescentes aspirações das gerações mais jovens; 3) a EaD, desde o seu princípio, tem sido vista com uma certa desconfiança, devido ao seu modelo de educação, por isso a acreditação serve não só para garantir a qualidade dos programas, mas para demonstrar que as instituições se preocupam em ofertar uma Educação de qualidade; 4) a tradição da educação presencial exerce forte influência sobre um novo sistema educativo, exceto se os objetivos institucionais tiverem a qualidade como um atributo comum que sustente cada uma das modalidades; 5) o sucesso da aplicação das Tecnologias de Comunicação e de Informação (TIC) depende da qualidade da política em questão, da infraestrutura, dos recursos humanos e do ambiente em geral; 6) as TIC ajudam a promover a

Educação em qualquer modalidade, diversificando as possibilidades das instituições que as ofertam; 7) o novo perfil dos estudantes (os chamados nativos digitais) está transformando as inter-relações didáticas.

É importante esclarecer que conforme Pereira, Araújo e Machado (2015), no âmbito da Educação Superior brasileira, a avaliação das Instituições de Ensino Superior; e dos cursos de graduação são de responsabilidade do Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES); e que no contexto da educação nacional, o INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira) se tornou responsável por organizar e manter o sistema de informações e estatísticas educacionais e por desenvolver e coordenar sistemas e projetos de avaliação educacional, abrangendo todos os níveis e modalidades de ensino. Pode-se notar que, “a partir da reestruturação promovida pela Lei nº 9.448, de 14 de março de 1997, o INEP ingressou numa fase de franca recuperação, reassumindo sua posição de destaque no cenário educacional brasileiro” (p. 69). Os autores ainda ressaltam que “é de competência do INEP a realização regular e periódica de levantamentos censitários e de avaliações nacionais, sempre apoiado no uso intensivo das novas Tecnologias de Informação e Comunicação –TIC [...]” (p. 69).

Considerando que a EaD tem atingido novos patamares tecnológicos, como por exemplo a agregação de novos formatos educacionais a distância, tais como: *e-Learning*, *m-Learning* e *b-Learning*, e que o sistema educacional precisa ser visto como um processo sistêmico, e não de forma isolada, Marques, Noivo e Veríssimo (2005) fazem algumas considerações, explicando que:

[...] a qualidade abarca uma variedade de domínios, desde a tecnologia implementada até aos processos organizacionais e às competências das pessoas envolvidas. Só combinando estas diferentes dimensões, geralmente tratadas de forma independente e estanque, de acordo com o posicionamento em causa, podem assegurar, não só a qualidade, mas a possibilidade de entrar num processo de melhoria contínua, de inovação, aumentando o nível de competência dos agentes envolvidos [...] (p. 96).

### **3.3 Modelo e-QUAL**

Os autores, Marques, Noivo & Veríssimo (2005) ressaltam que “o modelo e-Qual surge da análise dos quadros de referência apresentados pelos projectos Open eQuality Learning Standards, Sustainable Environment for the Evaluation of Quality in eLearning (SEEQUEL), Innoelearning,

MECA-ODL, Quality On the Line e em várias listas de boas práticas [...]” (p. 97). Dessa forma, objetivam analisar diferentes modelos pedagógicos, com maior simplicidade e flexibilidade.

Os autores, em questão, inquietos com alguns pontos críticos (ou pontos fracos) existentes em outros “e-Modelos Educacionais”, decidiram pesquisar mais profundamente tais “e-Modelos” para extrair pontos fortes existentes nesses “e-Modelos” e, dessa forma, dá origem a um “Novo e-Modelo”, o Modelo e-Qual, mais simples, mais flexível, com maior interatividade e praticidade. Assim, Marques, Noivo e Veríssimo (2005) justificam este novo modelo “pela necessidade de abarcar contributos dos vários quadros de referência anteriormente citados e de ultrapassar a complexidade conceptual e a falta de flexibilidade de alguns deles” (p. 97).

Os autores do Modelo “e-Qual”, explicam que:

As duas primeiras áreas referem-se aos recursos necessários para a implementação de um curso e-Learning (Conteúdos de aprendizagem, Sistema de gestão da aprendizagem). A terceira área está associada aos processos garantidos pelo staff (administrativo, técnico e pedagógico). A última área está relacionada com os resultados, nomeadamente a satisfação dos aprendentes, que é o principal aspecto a considerar na perspectiva da qualidade. No total das quatro áreas foram identificados 16 itens a classificar numa escala de 0 a 10 [...]. A classificação obtida depende assim da pontuação de cada item e do peso associado (p. 97).

O e-Learning, conforme os autores:

Veio acrescentar actores distintos e o seu desempenho vai afectar a qualidade da aprendizagem. A importância dos formadores/tutores e/ou dos formadores/moderadores depende do modelo pedagógico adoptado. No caso de se atribuir maior importância ao estudo individual dos conteúdos os tutores assumem um papel mais determinante. Se pelo contrário se privilegiar a comunidade de aprendizagem então o moderador passa a ser o actor a considerar. A última área diz respeito aos resultados e identificaram-se quatro itens: o conhecimento e competências de aprendizagem adquiridas, o reconhecimento da

formação, a satisfação dos aprendentes (clientes) e o negócio. O conhecimento e competências adquiridas são o resultado mais mensurável e quantificável e dá uma ideia objectiva da qualidade da formação. O reconhecimento da formação é um aspecto importante para o cliente e assim tem de ser considerado nesta avaliação. A satisfação dos aprendentes é sem dúvida o item mais sensível em termos de qualidade pois esta não pode ser efectiva se for perceptível pelo cliente. O último item está associado à sustentabilidade da actividade de e-Learning e acaba por ser decisivo pois um negócio não “rentável” acaba independentemente da qualidade manifestada (pp. 97-98).

### **3.3.1 Descrição do modelo e-QUAL**

A sensibilidade do avaliador a cada um dos pontos referidos, a perspectiva do avaliador (produtor, distribuidor ou aprendente) e os objectivos do curso vão determinar a sua importância dentro de cada item. Relaciona-se, a seguir, conforme os autores, uma demonstração sintética dos itens do Modelo e-Qual:

1. Conteúdos de Aprendizagem (Conteúdos escritos; Conteúdos multimédia: apresentações, animações, simulações, com áudio e com vídeo; Fontes bibliográficas complementares para aprofundamento dos temas; Sistema de gestão de conteúdo: CMS – Content Management System);
2. Sistema de Gestão da Aprendizagem: LMS – Learning Management System (Ferramentas de comunicação/cooperação assíncronas; Ferramentas de comunicação/cooperação síncronas);
3. Processos (Gestão técnica do processo de aprendizagem - staff técnico; Gestão da transmissão de conteúdo - formadores/tutores; Gestão das comunidades de aprendizagem - formadores/moderadores; Avaliação dos formandos);
4. Resultados (Conhecimento e competências adquiridas; Reconhecimento da formação; Satisfação dos formandos – clientes; Negócio (p. 98).

### **3.3.2 Aplicação do modelo E-QUAL**

Os autores relatam que de forma a validar o modelo e-Qual, aplicaram os 16 itens principais a três cursos promovidos por organizações de reconhecida credibilidade, designadamente, “Excel 2000 – *Level 1 da ElementK* (<http://www.elementK.com>), Project Management Essencial da NETg (<http://www.netg.com>) e Formação da Prof2000 (<http://www.prof2000.pt/>)” (p. 99). Nesse aspecto, eles explicam que “as organizações em causa são duas internacionais e uma nacional com

objectivos e ambições diferentes, bem como, certamente, recursos e investimentos. Neste estudo a selecção dos cursos não resultou de qualquer critério predefinido a não ser a possibilidade de os frequentar” (p. 99).

Os autores concluem sua proposta dizendo que “a problemática da qualidade do e-Learning junta duas matérias complexas e controversas. A qualidade depende da percepção do próprio avaliador enquanto o *e-Learning* é um conceito que abrange um vasto leque de práticas educativas” (p. 100).

Dessa forma, o modelo e-Qual confirmou a sua flexibilidade na aplicação descrita pois obtiveram-se resultados diferentes com diferentes perspectivas de aprendizagem (Marques, Noivo & Veríssimo, 2005).

Tratou-se aqui do Modelo e-QUAL, uma nova proposta de Educação a Distância, promovendo um novo caminho para a educação *on-line*. Citamos o modelo e-Qual apenas para dar conhecimento aos leitores desse novo modelo de EaD. Porém, focamos no comparativo do modelo de EaD da UEMA/UEMANet com os Referenciais de Qualidade para EaD, do MEC.

### **3.4 Referenciais de qualidade em Educação Superior a Distância**

De acordo com MEC (2007):

No contexto da política permanente de expansão da educação superior no País, implementada pelo MEC, a EaD coloca-se como uma modalidade importante no seu desenvolvimento. Nesse sentido, é fundamental a definição de princípios, diretrizes e critérios que sejam Referenciais de Qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade. Por esta razão, a SEED/MEC apresenta, para propiciar debates e reflexões, um documento com a definição desses Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância no País. Esses Referenciais de Qualidade circunscrevem-se no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 (p. 2).

Em MEC (2007), observa-se que no Brasil, a EaD obteve respaldo legal para sua realização com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996 –, que em seu artigo 80, possibilita o uso da EaD em todos os níveis de ensino. O Decreto 5.622 estabelece a política de qualidade para a EaD, especificamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, tendo como referência os padrões de qualidade enunciados pelo MEC. Entre os tópicos relevantes desse Decreto, tem destaque: a) a caracterização de EaD para os sistemas de ensino; b) o predomínio da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações a distância; c) a ênfase aos critérios do credenciamento no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), notadamente em relação aos polos descentralizados de atendimento ao estudante; d) regras para evitar abusos, em relação à 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; f) previsão do atendimento de pessoa com deficiência; g) institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade para a educação a distância. Sobre o último tópico destacado cabe observar que muito embora no ano de 2002, não houvesse determinação legal explícita, naquela ocasião o MEC instituiu a primeira comissão de especialistas, por meio da Portaria Ministerial nº 335/2002, com o objetivo de discutir amplamente a questão dos referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância.

Dessa forma, conforme MEC (2007), a proposta de Referenciais de Qualidade para a modalidade de Educação Superior a Distância, publicada em 2007, representa a segunda versão dos Referenciais de Qualidade. A primeira versão foi a do ano de 2003. Esta nova versão (2007) teve como objetivo atualizar os Referenciais de Qualidade para a EaD. As mudanças aqui propostas são devido à evolução dos processos educacionais, principalmente no que tange às novas possibilidades pedagógicas, notadamente quanto à utilização de tecnologias de informação e comunicação, em função das discussões teórico-metodológicas que tem permeado os debates acadêmicos.

### **3.4.1 Referenciais de Qualidade da EaD de 2007**

Os Referenciais de Qualidade de 2007, surgiram em um contexto em que a EaD já estava mais consolidada, com dispositivos legais estabelecidos. Sendo que, o seu texto base foi submetido à consulta pública e recebeu 150 sugestões de diversos setores e instituições educacionais, com a incorporação da maioria delas ao documento (Netto, Giraffa & Faria, 2010).

Conforme Monteiro (2017) e MEC (2007), o documento destaca ainda que deve haver nos projetos de cursos nesta modalidade, a compreensão dos aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Estas dimensões devem estar de acordo com a versão atualizada de 2007, e integralmente expressos no Projeto Político Pedagógico (PPP) dos cursos na modalidade a distância no Brasil que apresenta oito referenciais, representados no quadro 6, abaixo:

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

Quadro 6 - Referenciais de Qualidade para EaD (MEC, 2007)

Discorre-se, a seguir, sobre os novos Referenciais de Qualidade da EaD. Os Referenciais de Qualidade da EaD de 2007.

#### **a) Concepção de educação e currículo no ensino / aprendizagem**

O projeto político pedagógico deve apresentar claramente sua opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem, de perfil do estudante que deseja formar; com definição de como se desenvolverão os processos de produção do material didático, de tutoria, de comunicação e de avaliação, delineando princípios e diretrizes que alicerçarão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

O uso inovador da tecnologia aplicado à educação, e mais especificamente, à educação a distância deve estar apoiado em uma filosofia de aprendizagem que proporcione aos estudantes a oportunidade de interagir, de desenvolver projetos compartilhados, de reconhecer e respeitar diferentes culturas e de construir o conhecimento. Assim, o conhecimento é o que cada sujeito constrói - individual e coletivamente - como produto do processamento, da interpretação, da compreensão da informação. É, portanto, os significados que atribuímos à realidade e como se contextualizam. De todo modo, o ponto focal da educação superior - seja ela presencial ou a distância, nas inúmeras combinações possíveis entre presença física, presença virtual e a distância - é o desenvolvimento humano, em uma perspectiva de compromisso com a construção de uma sociedade socialmente justa. Portanto, a superação da visão fragmentada do conhecimento e dos processos naturais e sociais enseja a estruturação curricular por meio da interdisciplinaridade e contextualização (MEC, 2007; Monteiro, 2017).

## **b) Sistemas de Comunicação na Gestão da EaD**

Para atender às exigências de qualidade nos processos pedagógicos devem ser oferecidas e contempladas, prioritariamente, as condições de telecomunicação (telefone, fax, correio eletrônico, videoconferência, fórum de debate pela Internet, ambientes virtuais de aprendizagem, etc.), promovendo uma interação que permita uma maior integração entre professores, tutores e estudantes (Netto, Giraffa & Faria, 2010).

Da mesma forma que a interação entre professor-estudante, tutor estudante e professor-tutor deve ser privilegiado e garantido, a relação entre colegas de curso também necessita ser fomentada. Principalmente em um curso a distância, esta é uma prática muito valiosa, capaz de contribuir para evitar o isolamento e manter um processo motivador de aprendizagem, facilitador de interdisciplinaridade e de adoção de atitudes de respeito e de solidariedade ao outro, possibilitando ao estudante o sentimento de pertencimento ao grupo. Assim, em atendimento as exigências legais, os cursos superiores a distância deve prever momentos de encontros presenciais, cuja frequência deve ser determinada pela natureza da área do curso oferecido e pela metodologia de ensino utilizada. Conforme MEC (2007), Netto, Giraffa e Faria (2010) e Monteiro (2017), a instituição deverá, em seu Projeto Político e Pedagógico:

a) descrever como se dará a interação entre estudantes, tutores e professores ao longo do curso, em especial, o modelo de tutoria; b) quantificar o número de professores/hora disponíveis para os atendimentos requeridos pelos estudantes e quantificar a relação tutor/estudantes; c) informar a previsão dos momentos presenciais, em particular os horários de tutoria presencial e de tutoria a distância, planejados para o curso e qual a estratégia a ser usada; d) informar aos estudantes, desde o início do curso, nomes, horários, formas e números para contato com professores, tutores e pessoal de apoio; e) informar locais e datas de provas e datas limite para as diferentes atividades (matrícula, recuperação e outras); f) descrever o sistema de orientação e acompanhamento do estudante, garantindo que os estudantes tenham sua evolução e dificuldades regularmente monitoradas, que recebam respostas rápidas a suas dúvidas, e incentivos e orientação quanto ao progresso nos estudos; g) assegurar flexibilidade no atendimento ao estudante, oferecendo horários ampliados para o atendimento tutorial; h) dispor de polos de apoio descentralizados de atendimento ao estudante, com infraestrutura compatível, para as atividades presenciais; i) valer-se de modalidades comunicacionais síncronas e assíncronas como videoconferências, *chats* na Internet, fax, telefones, rádio para promover a interação em tempo real entre docentes, tutores e estudantes; j) facilitar a interação entre estudantes, por meio de atividades

coletivas, presenciais ou via ambientes de aprendizagem adequadamente desenhados e implementados para o curso, que incentivem a comunicação entre colegas; l) planejar a formação, a supervisão e a avaliação dos tutores e outros profissionais que atuam nos polos de apoio descentralizados, de modo a assegurar padrão de qualidade no atendimento aos estudantes; m) abrir espaço para uma representação de estudantes, em órgãos colegiados de decisão, de modo a receber *feedback* e aperfeiçoar os processos.

Em suma, o projeto de curso deve prever vias efetivas de comunicação e diálogo entre todos os agentes do processo educacional, criando condições para diminuir a sensação de isolamento, apontada como uma das causas de perda de qualidade no processo educacional, e um dos principais responsáveis pela evasão nos cursos a distância (MEC, 2007).

### **c) Material didático para a EaD**

Conforme os Referenciais de Qualidade da EaD de 2007, o Material Didático, tanto do ponto de vista da abordagem do conteúdo, quanto da forma, deve estar concebido de acordo com os princípios epistemológicos, metodológicos e políticos explicitados no projeto pedagógico, de modo a facilitar a construção do conhecimento e mediar a interlocução entre estudante e professor, devendo passar por rigoroso processo de avaliação prévia (pré-testagem), com o objetivo de identificar necessidades de ajustes, visando o seu aperfeiçoamento. Nesse sentido, Monteiro (2017) concorda que em consonância com o projeto pedagógico do curso, o material didático deve desenvolver habilidades e competências específicas, recorrendo a um conjunto de mídias compatível com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo.

É oportuno esclarecer que apenas a experiência com cursos presenciais não é suficiente para a garantia da qualidade na produção de materiais adequados para a educação a distância. A produção de material impresso, vídeos, programas televisivos e radiofônicos, videoconferências, CD-Rom, páginas Web, objetos de aprendizagem e outros, para uso a distância, atende a diferentes lógicas de concepção, produção, linguagem, estudo e controle de tempo. Para atingir estes objetivos, é necessário que os docentes responsáveis pela produção dos conteúdos trabalhem integrados a uma equipe multidisciplinar, formada por profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração, desenvolvimento de páginas Web, entre outros (MEC, 2007; Netto, Giraffa & Faria, 2010; Monteiro, 2017).

O MEC (2007), através dos Referenciais de Qualidade, recomenda que as instituições elaborem seus materiais para uso a distância, buscando integrar as diferentes mídias, explorando a

convergência e integração entre materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de videoconferências e teleconferências, dentre outros, sempre na perspectiva da construção do conhecimento e favorecendo a interação entre os múltiplos atores.

Em relação ao conteúdo de cada material educacional, Netto, Giraffa e Faria (2010) concordam com as orientações do MEC, quando afirma que é importante que seja disponibilizado aos estudantes um Guia - impresso e/ou digital -, que: a) oriente o estudante quanto às características do processo de ensino e aprendizagem particulares de cada conteúdo; b) informe ao estudante a equipe de docentes responsável pela gestão do processo de ensino; c) informe ao estudante a equipe de tutores e os horários de atendimento; d) apresente cronograma (data, horário, local - quando for o caso) para o sistema de acompanhamento e avaliação.

O material didático é um dos itens de maior importância para o sucesso das práticas na área da EaD. Deve-se dispensar atenção especial sobre esse item no que diz respeito à garantia de unidade entre os conteúdos trabalhados, quaisquer que sejam sua organização, disciplinas, módulos, áreas, temas, projetos. Outro aspecto relevante é a garantia de que o material didático propicie interação entre os diferentes sujeitos envolvidos no projeto. Para atender a estas orientações, o material didático deve: a) com especial atenção, cobrir de forma sistemática e organizada o conteúdo preconizado pelas diretrizes pedagógicas, segundo documentação do MEC, para cada área do conhecimento, com atualização permanente; b) ser estruturado em linguagem dialógica e objetiva, de modo a promover autonomia do estudante desenvolvendo sua capacidade para aprender e controlar o próprio desenvolvimento; c) prever um módulo introdutório - obrigatório ou facultativo - que leve ao domínio de conhecimentos e habilidades básicos, referentes à tecnologia utilizada e também forneça para o estudante uma visão geral da metodologia em educação a distância a ser utilizada no curso, tendo em vista ajudar seu planejamento inicial de estudos e em favor da construção de sua autonomia; d) explicar, detalhadamente, que competências cognitivas, habilidades e atitudes o estudante deverá alcançar ao fim de cada unidade, módulo, disciplina, oferecendo-lhe oportunidades sistemáticas de autoavaliação; e) dispor de esquemas alternativos para atendimento de estudantes com deficiência; f) indicar bibliografia e sites complementares, de maneira a incentivar o aprofundamento e complementação da aprendizagem (MEC, 2007; Monteiro, 2017).

#### **d) Avaliação na EaD**

Duas dimensões devem ser contempladas na proposta de avaliação de um projeto de educação a distância, de acordo com (MEC, 2007).

- a) a que diz respeito a avaliação da aprendizagem;
- b) a que se refere à avaliação institucional.

- **A Avaliação da aprendizagem**

O MEC (2007) explicita que, na educação a distância, o modelo de avaliação da aprendizagem deve ajudar o estudante a desenvolver graus mais complexos de competências cognitivas, habilidades e atitudes, possibilitando-lhe alcançar os objetivos propostos. Para tanto, esta avaliação deve comportar um processo contínuo, para verificar constantemente o progresso dos estudantes e estimulá-los a serem ativos na construção do conhecimento. Desse modo, “devem ser articulados mecanismos que promovam o permanente acompanhamento dos estudantes, no intuito de identificar eventuais dificuldades na aprendizagem e saná-las ainda durante o processo de ensino-aprendizagem” (p.16).

A principal meta da avaliação, de acordo com Rezek Neto (2008), “é contribuir para o desenvolvimento do aluno e de seus conhecimentos; deve considerar etapas de autoavaliação e avaliação externa” (p. 87). Logo, as avaliações da aprendizagem do estudante devem ser compostas de avaliações a distância e avaliações presenciais, sendo estas últimas cercadas das precauções de segurança e controle de frequência, zelando pela confiabilidade e credibilidade dos resultados. Neste ponto, é importante destacar o disposto no Decreto 5.622, de 19/12/2005, que estabelece obrigatoriedade e prevalência das avaliações presenciais sobre outras formas de avaliação. Também é oportuno destacar, no âmbito do referido decreto, que o planejamento dos momentos presenciais obrigatórios deve estar claramente definido, assim como os estágios obrigatórios previstos em lei; defesa de trabalhos de conclusão de curso e atividades relacionadas a laboratório de ensino, quando for o caso.

- **A Avaliação institucional**

MEC (2007) explica que as instituições devem planejar e implementar sistemas de avaliação institucional, incluindo ouvidoria, que produzam efetivas melhorias de qualidade nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico. Esta avaliação deve configurar-se em um processo permanente e consequente, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos sistemas de gestão e pedagógico, produzindo efetivamente correções na direção da melhoria de qualidade do processo pedagógico coerentemente com o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). Para ter sucesso, essa avaliação precisa envolver os diversos atores: estudantes, professores, tutores, e quadro técnico-administrativo.

A condução da avaliação institucional deve facilitar o processo de discussão e análise entre os participantes, divulgando a cultura de avaliação, fornecendo elementos metodológicos e agregando valor às diversas atividades do curso e da instituição como um todo. Identificando nessa avaliação um dos aspectos fundamentais para a qualidade de um curso superior, a instituição deve desenhar um processo contínuo de avaliação quanto a:

- **Organização didático-pedagógica**

Segundo o MEC (2007):

Esta dimensão contempla os seguintes aspectos: a) aprendizagem dos estudantes; b) práticas educacionais dos professores e tutores; c) material didático (seus aspectos científico, cultural, ético, estético, didático-pedagógico e motivacional, sua adequação aos estudantes e às tecnologias de informação e comunicação, sua capacidade de comunicação etc.) e às ações dos centros de documentação e informação (midiotecas); d) currículo (sua estrutura, organização, encadeamento lógico, relevância, contextualização, período de integralização, dentre outros); e) sistema de orientação docente e à tutoria (capacidade de comunicação através de meios eficientes; de atendimento aos estudantes em momentos a distância e presenciais; orientação aos estudantes; avaliação do desempenho dos estudantes; avaliação de desempenho dos professores e tutores; avaliação dos polos de apoio presencial); f) ao modelo de educação superior à distância adotado (uma soma dos itens anteriores combinada com análise do fluxo dos estudantes, tempo de integralização do curso, interação, evasão, atitudes e outros); g) realização de convênios e parcerias com outras instituições (p.17).

Em relação ao Corpo Docente, Corpo de Tutores, Corpo Técnico-Administrativo e Discentes, o documento do MEC (2007) registra ainda que: a) o corpo docente deve ser vinculado à própria instituição, com formação e experiência na área de ensino e em educação a distância; b) o corpo de tutores deve ter qualificação adequada ao projeto do curso; c) o corpo de técnico-administrativos precisa estar integrado ao curso e que presta suporte adequado, tanto na sede como nos polos; d) é essencial que haja o apoio necessário à participação dos estudantes nas atividades pertinentes ao curso, bem como em eventos externos e internos.

Para as instalações físicas, estas precisam apresentar a seguinte composição: a) infraestrutura material que dá suporte tecnológico, científico e instrumental ao curso; b) infraestrutura material dos polos de apoio presencial; c) existência de biblioteca nos polos, com um acervo mínimo para possibilitar acesso dos estudantes à bibliografia, além do material didático utilizado no curso; d) sistema de empréstimo de livros e periódicos ligados à sede da IES para possibilitar acesso à bibliografia mais completa, além do disponibilizado no polo (MEC, 2007).

#### **e) Equipe multidisciplinar na modalidade de EaD**

A equipe multidisciplinar é formada por um grupo de especialistas em diversas áreas do conhecimento que atuam juntos na concretização de um objetivo. Isto se tornou essencial, nessa modalidade de educação, para garantir sua qualidade. Para tanto, são indispensáveis três tipos de profissionais: os docentes, os tutores e o corpo técnico-administrativo. Os docentes são responsáveis pela elaboração de todo o conteúdo curricular de cada curso, definindo as bibliografias, videografia, iconografia, etc. que serão utilizadas, bem como pela gestão acadêmica do processo de ensino-aprendizagem, orientando e avaliando os estudantes diariamente. Os tutores são os agentes que participam ativamente do processo educacional, e que contribuem para a compreensão de temas e fixação do conteúdo. Pelas orientações do MEC, é necessário a atuação de duas categorias de tutores: a presencial e a distância.

O tutor presencial é aquele que acompanha, presencialmente, os alunos nos períodos em que forem determinados os encontros presenciais. Eles auxiliam os alunos no desenvolvimento de atividades previstas na grade do curso e também é responsável pela aplicação de provas, aulas práticas, atividades etc. Por outro lado, o tutor a distância é responsável pela mediação do processo da EaD através de um Ambiente Virtual de Aprendizagem. Nesse ambiente, ele é responsável por esclarecer as dúvidas e incentivar o aluno à construção do seu próprio conhecimento através de materiais de apoio. E por último, o corpo técnico-administrativo, que oferece todos os meios necessários para a plena realização dos cursos propostos. Esses profissionais envolvem duas categorias: a administrativa e a tecnológica. A primeira refere-se ao profissional das funções acadêmicas, acompanhando todos os procedimentos de matrícula, certificados, etc. dos alunos e coordenam a distribuição e recebimento dos materiais didáticos aos docentes e tutores. A área tecnológica dá suporte e manutenção a todos os equipamentos tecnológicos, em especial aos sistemas de informática, garantindo a disposição destes materiais aos estudantes e professores. Verifica-se, ainda, que esses grupos de profissionais devem estar em constante integração para que haja um desenvolvimento satisfatório das suas atividades (MEC, 2007; Monteiro, 2017).

## **f) Infraestrutura de apoio**

Além de mobilizar recursos humanos e educacionais, um curso a distância exige infraestrutura material proporcional ao número de estudantes, aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão de território a ser alcançada; o que representa um significativo investimento para a instituição. Assim, de acordo com Rezek (2008), a infraestrutura de apoio deve ser “correspondente à oferta de material, proporcional ao número de alunos, recursos tecnológicos envolvidos e representa um significativo investimento para a instituição” (p. 90).

A infraestrutura material, conforme MEC (2007) refere-se aos equipamentos de televisão, videocassetes, audiocassetes, fotografia, impressoras, linhas telefônicas, inclusive dedicadas para Internet e serviços 0800, fax, equipamentos para produção audiovisual e para videoconferência, computadores ligados em rede e/ou *stand alone*<sup>31</sup> e outros, dependendo da proposta do curso. Deve-se ressaltar que quanto mais recursos tecnológicos disponíveis, maior será a possibilidade de envolvimento dos alunos com o curso, fazendo com que o aproveitamento dos estudos tenha maior qualidade.

Deve-se atentar ao fato de que um curso a distância não exige a instituição de dispor de centros de documentação e informação ou midiatecas (que articulam bibliotecas, videotecas, áudio-tecas, hemerotecas<sup>32</sup> e infotecas, etc.) para prover suporte a estudantes, tutores e coordenadores. A infraestrutura, estrutura física das instituições que oferecem cursos a distância deve estar disponível na sede da instituição (em sua Secretaria, núcleo de EAD); e nos polos de apoio presencial. Apesar da diversidade de modelos de educação a distância adotados no país, a Coordenação acadêmico-operacional nas instituições, é indispensável para a boa gestão dos cursos ofertados. Estes espaços nas instituições podem se configurar em estruturas mais gerais como centros ou secretarias de educação a distância ou em estruturas mais localizadas, especialmente salas de coordenação acadêmica e de tutoria dos cursos e salas de coordenação operacional (MEC, 2007). Os Referenciais destacam ainda 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). Além disso,

---

31 São chamados *stand alone*, os programas completamente autossuficientes. Para o seu funcionamento não necessitam de um software auxiliar, como um interpretador, sob o qual terão de ser executados.

32 Hemeroteca ou arquivo de periódicos são coleções ou conjuntos organizados de periódicos. É entendido como uma seção de bibliotecas, arquivos ou centros de documentação reservada à guarda, custódia e conservação de materiais deste gênero.

como unidades responsáveis por garantir as ações e as políticas da educação a distância, devem promover ensino, pesquisa e extensão (MEC, 2007; Monteiro, 2017).

Segundo DOU (2007), registra-se na Portaria Normativa nº 02/2007, § 1º, que o Polo de apoio presencial é a unidade operacional para desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância. Desse modo, nessas unidades serão realizadas atividades presenciais previstas em Lei, tais como avaliações dos estudantes, defesas de trabalhos de conclusão de curso, aulas práticas em laboratório específico, quando for o caso, estágio obrigatório – quando previsto em legislação pertinente - além de orientação aos estudantes pelos tutores, videoconferência, atividades de estudo individual ou em grupo, com utilização do laboratório de informática e da biblioteca, entre outras. Essa unidade, portanto, desempenha papel de grande importância para o sistema de educação a distância. Sua instalação auxilia o desenvolvimento do curso e funciona como um ponto de referência fundamental para o estudante.

Dessa forma, deve-se ressaltar que, por meio da implantação dos polos, as instituições de ensino poderão viabilizar a expansão, interiorização e regionalização da oferta de educação no País. Assim, a escolha da localização dos mesmos e sua estruturação deve respeitar as peculiaridades de cada região e localidade, bem como as particularidades dos cursos ofertados e suas respectivas áreas de conhecimento. Essa escolha criteriosa deve considerar a vinculação entre os cursos ofertados e as demandas locais, em favor do desenvolvimento social, econômico e cultural da região (MEC, 2007).

Em MEC (2007), nos Referenciais de Qualidade de 2007, registram-se que:

As **bibliotecas** dos polos devem possuir acervo atualizado, amplo e compatível com as disciplinas dos cursos ofertados. Seguindo a concepção de amplitude de meios de comunicação e informação da educação a distância, o material oferecido na biblioteca deve ser disponibilizado em diferentes mídias. É importante, também, que a biblioteca esteja informatizada, permitindo que sejam realizadas consultas *on-line*, solicitação virtual de empréstimos dos livros, entre outras atividades de pesquisa que facilitem o acesso ao conhecimento. Além disso, a biblioteca deve dispor em seu espaço interno de salas de estudos individuais e em grupo (p. 26)

Os Referenciais de Qualidade assinalam ainda que, o laboratório de informática, que pode ser composto de várias unidades, desempenha papel importante nos cursos a distância, e precisa estar equipado de forma que permita, com auxílio de um ambiente virtual de aprendizagem projetado para o curso, a interação do estudante com outros estudantes, docentes, coordenador de curso e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo do curso. É preciso prever a compatibilidade entre a quantidade de equipamentos e o número de estudantes a ser atendidos. Essa relação será determinada pela instituição de ensino, respeitando as particularidades do curso e do local do polo, com vistas a garantia de padrões de qualidade no acesso aos equipamentos (MEC, 2007; Netto, Giraffa & Faria, 2010).

É essencial destinar espaços físicos para abrigar a Secretaria do Polo e as Salas de Tutoria, que deve concentrar toda a logística de administração acadêmica e operacional do polo, enquanto que os espaços para a tutoria devem contar com pequenas salas para atendimento de pequenos grupos e salas mais amplas para grandes grupos. Por outro lado, diversas áreas do conhecimento científico são fortemente baseadas em atividades experimentais. Para cursos dessas áreas, as experiências laboratoriais configuram-se como essenciais para a garantia de qualidade no processo de ensino-aprendizagem. Portanto, em MEC (2007), “as instituições de ensino que venham a ministrar cursos dessa natureza deverão possuir Laboratórios de Ensino nos polos de apoio presencial; e os insumos para as atividades nesses Laboratórios deverão ser especificados de forma clara no projeto do curso” (p. 27).

O polo de apoio presencial, conforme os Referenciais de Qualidade, sendo uma unidade para atendimento aos estudantes, e local das atividades presenciais, além da estrutura física adequada, deve contar com uma equipe capacitada para atender os estudantes em suas necessidades. A composição desta equipe dependerá da natureza dos projetos pedagógicos dos cursos, sendo, no mínimo, composta pelo coordenador do polo, os tutores presenciais, técnicos de laboratório de ensino (quando for o caso), técnicos para laboratório de informática, bibliotecário, pessoal de secretaria.

Finalmente, conforme MEC (2007), vale destacar que “o estabelecimento de parcerias, convênios e acordos entre instituições, com vistas à oferta de cursos a distância e estruturação de polos de apoio presencial, somente será possível se estiver de acordo com o que dispõe o Artigo 26 do Decreto 5.622/2005” (p.28).

#### **g) Gestão acadêmico-administrativa**

Nos Referenciais de Qualidade para a EaD, em MEC (2007), registram-se que:  
A gestão acadêmica de um projeto de curso de educação a distância deve estar integrada aos demais processos da instituição, ou seja, é de fundamental importância que o estudante de um curso a distância tenha as mesmas condições e suporte que o presencial, e o sistema acadêmico deve priorizar isso, no sentido de oferecer ao estudante, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para o ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria etc (p. 29).

A Instituição de Ensino Superior, de acordo com os Referenciais de Qualidade da EaD, instituídos pelo MEC (2007), deve explicitar seu referencial de qualidade em seu processo de gestão, apresentando em seu projeto de sistema de educação a distância, o atendimento, em particular, a serviços básicos como:

a) um sistema de administração e controle do processo de tutoria especificando, quando for o caso, os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância; b) um sistema (logística) de controle da produção e distribuição de material didático; c) um sistema de avaliação de aprendizagem, especificando a logística adotada para esta atividade; d) bancos de dados do sistema como um todo, contendo em particular: cadastro de estudantes, professores coordenadores, tutores, etc; e) cadastro de equipamentos e facilidades educacionais do sistema; f) sistema de gestão dos atos acadêmicos tais como: inscrição e trancamento de disciplinas e matrícula; g) registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo estudante, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais; h) um sistema que permita ao professor ter autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo, e que isso possa ser feito de maneira amigável e rápida, com liberdade e flexibilidade (p. 29-30).

#### **h) Sustentabilidade financeira**

De acordo com o MEC (2007), a educação superior a distância de qualidade exige elevados investimentos na implantação do seu projeto inicial, para o treinamento e capacitação das equipes

multidisciplinares; para a produção de material didático; na implantação de polos de apoio presencial; e também para a disponibilização dos demais recursos educacionais, assim como na implantação (metodologia e equipe) da gestão do sistema de educação a distância.

Inicialmente, não há um retorno adequado, em relação ao custo/benefício do investimento a curto prazo, só sendo viável quando se leva em consideração a amortização do investimento inicial a médio prazo. No entanto, para alguns especialistas, um projeto, sendo acompanhado e avaliado permanentemente, combinado com os avanços tecnológicos faz com que um curso a distância esteja sempre em processo de aperfeiçoamento, o que mantém elevado o investimento dos projetos.

Em MEC (2007), “para garantir a continuidade de médio prazo inerente a um curso superior, em especial de graduação, a instituição deve elaborar a planilha de custos do projeto, como um todo, em consonância com o projeto político-pedagógico e a previsão de seus recursos” (p. 30), mostrando em particular os seguintes elementos:

a) Investimento (de curto e médio prazo)

- produção de material didático (professores, equipe multidisciplinar, equipamentos, etc);
- implantação do sistema de gestão;
- equipamentos de comunicação, gestão, laboratórios, etc;
- implantação dos polos descentralizados de apoio presencial e centro de educação a distância ou salas de tutoria e de coordenação acadêmico-operacional nas instituições.

b) Custeio:

- equipe docente: coordenador do curso, coordenadores de disciplinas, coordenador de tutoria e professores responsáveis pelo conteúdo;
- equipe de tutores presenciais e tutores a distância;
- equipe multidisciplinar;
- equipe de gestão do sistema;
- recursos de comunicação;
- distribuição de material didático;
- sistema de avaliação.

O número de alunos para cada curso deve apresentar-se em completa consistência com o projeto político-pedagógico, os meios que estarão disponibilizados pela instituição, o quadro de professores, de tutores e da equipe técnico-administrativa, que irão trabalhar no atendimento aos alunos, o investimento e custeio a serem feitos e outros aspectos indicados nesse documento.

## 4 Metodologia

Este capítulo (4) discorre sobre a metodologia utilizada para a realização do presente trabalho, fazendo referência sobre a metodologia aplicada na presente investigação (4.1); os procedimentos metodológicos utilizados para sua realização (4.1.1); as técnicas e os instrumentos de Coleta de Dados (4.1.2); e a validação dos instrumentos de recolha de dados (4.1.3). Apresenta-se ainda o Universo Populacional e sua Amostra (4.1.4), assim como, o período definido para a coleta de dados (4.1.5); que teve como instrumentos os questionários eletrônicos (4.1.6).

## 4.1 Metodologia

A Metodologia, segundo Prodanov e Freitas (2013), é uma disciplina que se propõe a estudar, compreender e avaliar os métodos disponíveis para a realização de uma pesquisa acadêmica. Dessa forma, os autores esclarecem que “a Metodologia, em um nível aplicado, examina, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que possibilitam a coleta e o processamento de informações, visando ao encaminhamento e à resolução de problemas e/ou questões de investigação” (p. 14).

Nesse sentido, Prodanov e Freitas (2013) destacam ainda, que o método científico pode ser representado por um conjunto de processos ou operações mentais que podem ser empregados no processo da investigação. É o pensamento lógico adotada no processo de pesquisa. Dessa forma, “os métodos que fornecem as bases lógicas à investigação são: dedutivo, indutivo, hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico” (p. 24).

Desse modo, Gil (1991) considera que as pesquisas, conforme as abordagens metodológicas, são classificadas em quantitativas e qualitativas. O autor acrescenta que “a pesquisa é requerida quando não se dispõe de informação suficiente para responder ao problema, ou então quando a informação disponível se encontra em tal estado de desordem que não possa ser adequadamente relacionada ao problema” (p. 19).

Nesse contexto, Guerra (2014), esclarece que:

Dentro do campo das ciências humanas e sociais, há um embate entre duas visões metodológicas no tocante à realização de pesquisa científica. Aqueles que trabalham com os métodos quantitativos adotam uma orientação que aceita o comportamento humano como sendo resultado de forças, fatores, estruturas internas e externas, que atuam sobre as pessoas gerando determinados resultados. Nessa visão positivista, essas forças ou fatores podem ser estudados não somente pelo método experimental, mas também por levantamentos amostrais (p. 9).

Sob o ponto de vista da abordagem do problema, segundo Prodanov e Freitas (2013), a pesquisa pode ser quantitativa, quando considera que todas as informações e opiniões podem ser quantificáveis e convertidas em números para classificação e análise. Assim, requer o uso de

recursos e de técnicas estatísticas, tais como (média, moda, mediana, desvio-padrão e coeficiente de correlação etc.). Essa forma de abordagem é empregada em vários tipos de pesquisas, inclusive nas descritivas, principalmente quando buscam a relação causa-efeito entre os fenômenos. Por outro lado, complementam os autores, a pesquisa qualitativa considera a existência de uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, uma vinculação indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não se pode traduzir em números. Nesse sentido, para os autores Prodanov e Freitas (2013):

Na abordagem qualitativa, a pesquisa tem o ambiente como fonte direta dos dados. O pesquisador mantém contato direto com o ambiente e o objeto de estudo em questão, necessitando de um trabalho mais intensivo de campo. Nesse caso, as questões são estudadas no ambiente em que elas se apresentam sem qualquer manipulação intencional do pesquisador. A utilização desse tipo de abordagem difere da abordagem quantitativa pelo fato de não utilizar dados estatísticos como o centro do processo de análise de um problema, não tendo, portanto, a prioridade de numerar ou medir unidades (p. 69).

Assim, o tipo de abordagem utilizada na pesquisa dependerá do tipo de estudo realizado. Nesse ponto, é importante acrescentar que essas duas abordagens estão interligadas e complementam-se.

#### **4.1.1 Procedimentos metodológicos**

Neste capítulo apresenta-se a pesquisa adotada neste estudo, tendo em conta o método, a abordagem, os instrumentos de coleta de dados, de análise e interpretação dos resultados.

Frente ao problema proposto, optou-se por realizar uma pesquisa descritiva e exploratória, quanto aos objetivos; com abordagem mista (qualitativa e quantitativa). Nessa investigação, buscou-se verificar o nível de qualidade dos cursos do Núcleo de Tecnologias para Educação – UEMANet, da Universidade Estadual do Maranhão. Para isso, tomou-se como parâmetros principais, para o estudo qualitativo e quantitativo, os elementos de infraestrutura, didáticos e técnicos em uso pelo UEMANet e os Referenciais de Qualidade da Educação a Distância, estabelecidos pelo Ministério da Educação e Cultura – MEC (2007).

A seguir, na figura 7, demonstra-se as etapas da Pesquisa

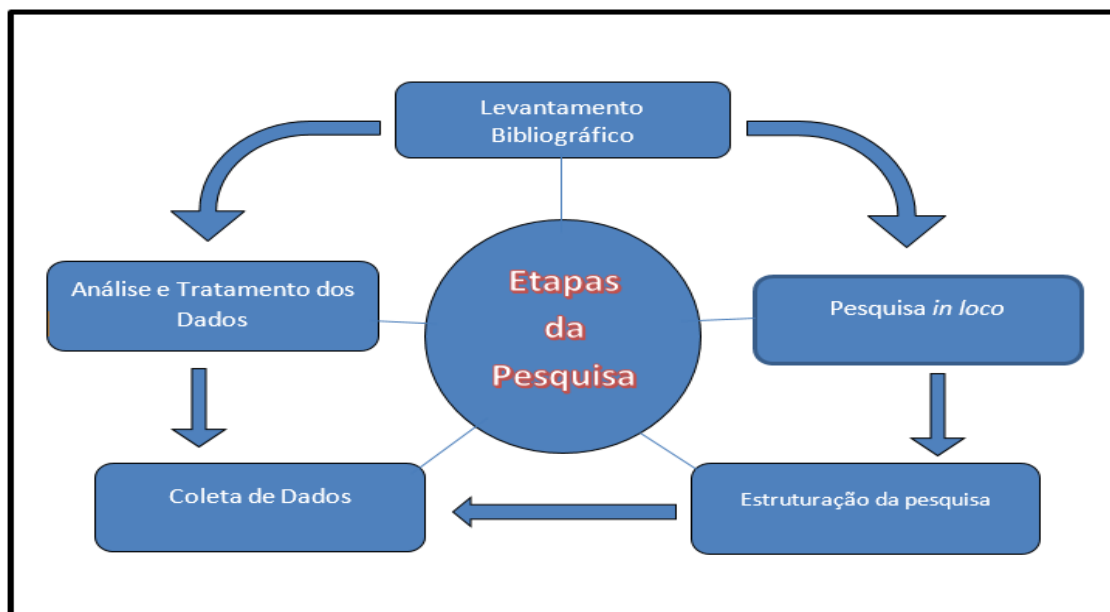


Figura 7: Etapas da Pesquisa, adaptado de Severino (Severino, 1996)

Após a coleta de dados sobre a investigação, procedemos à análise quantitativa dos dados para, em seguida, formular as possíveis conclusões. Esse tipo de pesquisa possui a seguinte sequência de estruturação, sendo muito usado nas pesquisas descritivas: especificação dos objetivos; operacionalização dos conceitos e das variáveis; elaboração do instrumento de coleta de dados; teste piloto (se for o caso); seleção de amostra; coleta e verificação dos dados; análise e interpretação dos dados; apresentação dos resultados.

Na Figura 8: Demonstra-se o Fluxo de Coleta de Dados

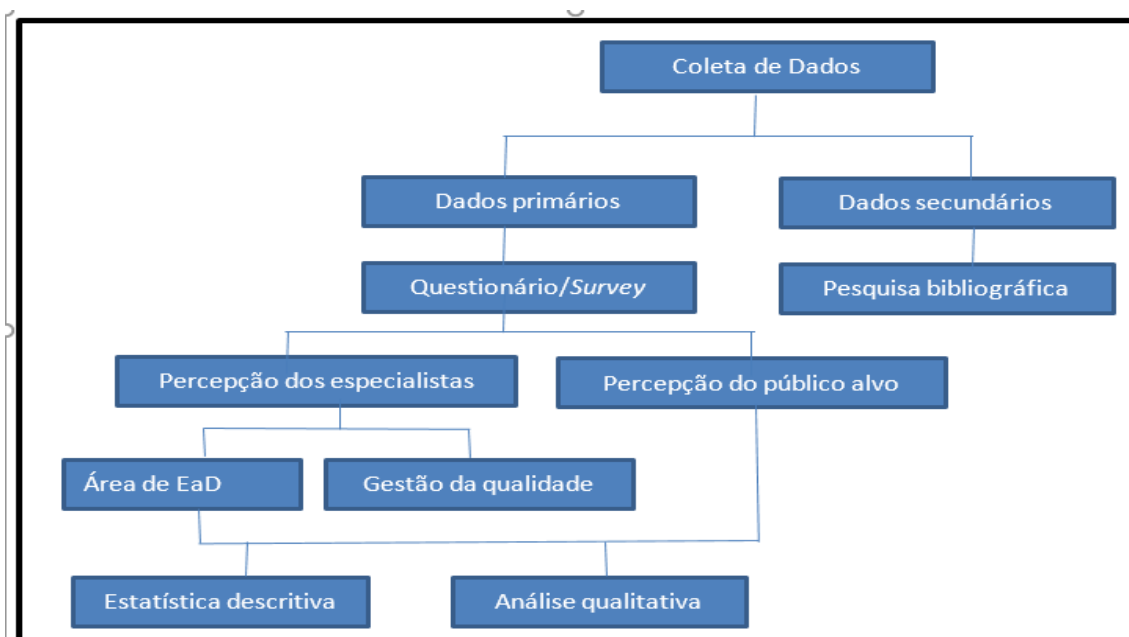


Figura 8: Fluxograma de Coleta de Dados – adaptado de Alarcon (Alarcon, 2015)

Segundo Gil (2008, p. 55) citado por Prodanov e Freitas (2013, p. 58), “os levantamentos por amostragem desfrutam hoje de grande popularidade entre os pesquisadores sociais, a ponto de muitas pessoas chegarem mesmo a considerar pesquisa e levantamento social a mesma coisa”.

Dessa forma, a pesquisa de campo é conduzida em três etapas: a) coleta de dados secundários, b) coleta de dados primários, e c) análise dos dados. A primeira etapa consiste na coleta de dados secundários para investigar em profundidade o contexto pesquisado, por meio da Revisão Bibliográfica, sobre a qualidade dos cursos superiores a distância; a segunda etapa consiste na coleta de dados primários envolvendo o público alvo: os alunos, através de questionários eletrônico/*survey*, cujo objetivo é levantar dados que possam servir de base para uma análise mais profunda sobre a qualidade dos cursos a distância, oferecidos pelo UEMANet. O questionário tem como finalidade evitar possíveis erros de interpretação das questões definitivas; a terceira etapa consiste na análise dos dados que objetiva conhecer os elementos qualitativos e quantitativos dos referidos cursos. Desta forma, esses elementos servirão para embasar as diretrizes estratégicas que, caso necessário, poderão fornecer parâmetros para a melhoria da qualidade dos referidos cursos.

#### **4.1.2 Técnicas e instrumentos de coleta de dados**

A coleta dos dados foi realizada nos meses de março, abril e maio de 2020, utilizando-se o instrumento em formato de um questionário eletrônico para, em seguida, realizar-se o estudo qualitativo de análise dos dados por meio da estatística descritiva e de categorização das respostas (DOU, 2007).

Definiu-se como Unidade de Análise, o Núcleo de Tecnologia para a Educação, da Universidade Estadual do Maranhão – UEMANet. A estrutura do UEMANet é constituída pela sede, que fica na capital São Luís do Maranhão, e mais várias unidades polos no interior do estado, que utilizam o EaD como forma de ensino, totalizando 32 (trinta e duas) unidades de ensino. Foi definido, como universo da investigação, os cursistas, considerando-se que estes são partes integrantes do processo de ensino e aprendizagem do Núcleo de Educação, do presente estudo. Nessa investigação optou-se por utilizar o inquérito como técnica de recolha de dados e os questionários eletrônicos/*survey*, como instrumento de coleta de dados, em virtude da distância entre as unidades de cada polo e o tempo de coleta dos dados para a análise da investigação.

A seguir, apresenta-se na figura 9, as unidades polos, no estado do Maranhão.

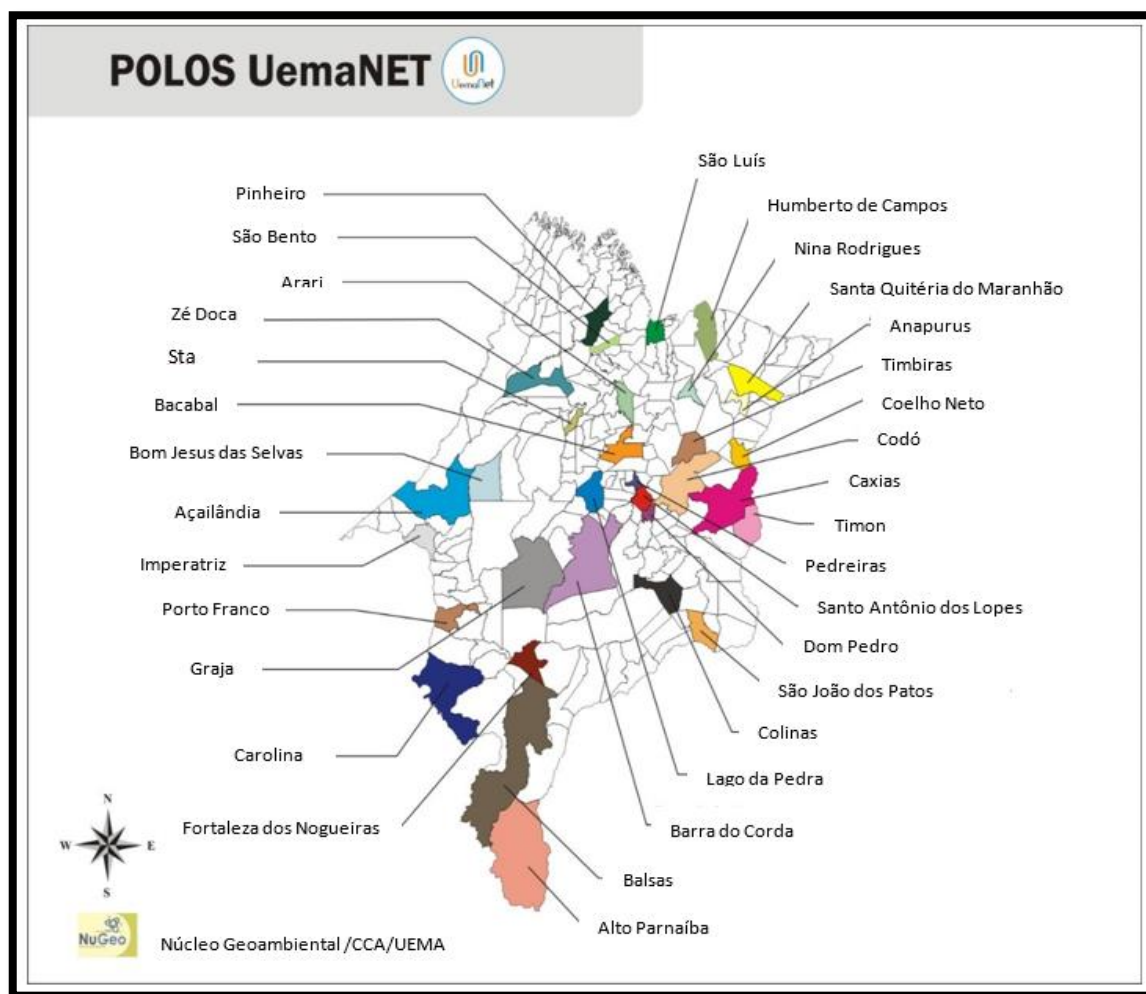


Figura 9: Unidades do UEMANet no Estado do Maranhão<sup>33</sup> (UEMANet, “s. d.”)

Seguindo esta linha de raciocínio, a equipe multidisciplinar, formada pelo conjunto dos atores envolvidos em todas as etapas de construção dos cursos, deve estar capacitada a captar expectativas, necessidades, interesses, formas de aprender e falhas de aproveitamento do aluno e, por esse motivo, seus principais integrantes foram escolhidos para responderem aos questionamentos da presente investigação.

Para a elaboração do questionário (Anexo I), foi importante a concentração no objeto de estudo, que foi verificar a percepção dos alunos em relação aos indicadores de qualidade sob a ótica da consistência da formação e desenvolvimento profissional. Baseando-se na literatura, considerou-se que a consistência da formação está relacionada a dois fatores: à confiabilidade na instituição de ensino, no curso oferecido e à aplicabilidade dos conhecimentos adquiridos no curso (Roque, 2012).

<sup>33</sup> Fonte: (<http://twixar.me/H6wT>)

Dessa forma, Roque (2012, p. 122) baseando-se em Sellitz et al. (1971), ressalta que “a especificação do que deve ser verificado é uma das condições para se definir como deve ser medido”. Nesse sentido, as 64 (sessenta e quatro) questões fechadas e abertas, buscaram verificar a percepção dos respondentes sobre a qualidade dos cursos oferecidos e como estes têm promovido transformações nas suas vidas profissionais e sociais.

O instrumento de coleta de dados foi composto de questões estruturadas e pré-testadas em teste piloto. As perguntas foram classificadas em fechadas, que são aquelas denominadas limitadas, ou de alternativa fixa, visto que o respondente escolhe sua resposta entre as opções oferecidas; e abertas, conhecidas como livres ou não limitadas, em virtude de o informante usar suas palavras para emitir as próprias ideias. Ao todo, são 48 (quarenta e oito) questões, subdivididas para atender aos desdobramentos da pesquisa. Desse total, 4 (quatro) questões são abertas.

O questionário compôs-se de três partes, sendo que a primeira foi destinada a identificação e ao delineamento do perfil de cada respondente. A segunda parte foi constituída de questões fechadas e a terceira, de questões abertas. As questões que trataram da temática principal do estudo constaram na segunda e na terceira parte do questionário.

No quadro 7, uma visão das questões aplicadas e seus ‘indicadores de qualidade’.

## QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS

<b>Q1.1 RELEVÂNCIA DA APRENDIZAGEM</b>	<b>INDICADORES DE QUALIDADE</b>
Q1.1.1. Os conteúdos das disciplinas corresponderam amplamente às minhas expectativas.	• Compreensão do público alvo
Q1.1.2. As disciplinas oferecidas até o momento são intelectualmente estimulantes.	• Relevância social do conhecimento
Q1.1.3. Considero útil o conteúdo aprendido no curso.	• Compreensão do público alvo
Q1.1.4. Os tutores a distância trouxeram para o curso assuntos de cunho geral (dia-a-dia) relacionados à realidade prática dos cursistas.	• Coerência entre conhecimento teórico e prático
Q1.1.5. Os tutores presenciais trouxeram para o curso assuntos de cunho geral (dia-a-dia) relacionados à realidade prática dos cursistas.	• Coerência entre conhecimento teórico e prático
<b>Q1.2 CONTEÚDOS / MATERIAL DIDÁTICO DAS DISCIPLINAS</b>	
1.2.6. Os conteúdos dos materiais didáticos disponibilizados foram suficientes para o acompanhamento das disciplinas.	• Conteúdo didático
Q1.2.7. A linguagem escrita e visual foi adequada para a compreensão dos conteúdos das disciplinas.	• Material didático
Q1.2.8. Os materiais fornecidos para impressão são de boa qualidade e suficientes para o acompanhamento do curso.	• Material didático
Q1.2.9. A bibliografia disponível no polo foi suficiente para o acompanhamento das disciplinas do curso.	• Elementos tangíveis
<b>Q1.3 TUTORIA A DISTÂNCIA DAS DISCIPLINAS</b>	
Q1.3.10. Os tutores a distância demonstraram conhecimento dos conteúdos das matérias.	• Atuação dos docentes
Q1.3.11. Os tutores a distância mantiveram sempre um bom relacionamento com os cursistas.	• Atuação dos docentes

Q1.3.12. Todas as discussões promovidas no curso foram acompanhadas pelos tutores a distância, que participaram e esclareceram as dúvidas que surgiram.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Interatividade</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
Q1.3.13. Os tutores a distância responderam a tempo todas as solicitações de ajuda.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Interatividade</li> </ul>
Q1.3.14. As informações fornecidas pelos tutores a distância, referentes aos procedimentos ao longo das disciplinas, foram corretas e não deixaram dúvidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Interatividade</li> </ul>
Q1.3.15. Os tutores incentivaram a colaboração e a autonomia no decorrer das discussões ocorridas nas disciplinas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
<b>Q1.4. TUTORIA PRESENCIAL</b>	
Q1.4.16. O tutor presencial demonstrou conhecimento do conteúdo da matéria.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
Q1.4.17. O tutor presencial manteve sempre um bom relacionamento com os cursistas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
Q1.4.18. As informações fornecidas pelo tutor presencial no que se refere aos procedimentos ao longo das disciplinas, foram corretas e não deixaram dúvidas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
Q1.4.19. O tutor presencial apresentou uma postura ética e de liderança durante a realização dos encontros presenciais.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
<b>Q1.5. TAREFAS E AVALIAÇÃO</b>	
Q1.5.20. As tarefas propostas estimularam a autonomia de estudos, a pesquisa e a produção de conhecimento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currículo</li> <li>• Formação humana</li> </ul>
Q1.5.21. As tarefas propostas buscaram equilibrar conteúdos teóricos e atividades mais diretamente voltadas para a realidade prática.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coerência entre conhecimento teórico e prático</li> </ul>
Q1.5.22. A correção das tarefas foi compatível com o conteúdo das disciplinas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> </ul>
Q1.5.23. Os procedimentos de avaliação de desempenho dos cursistas ao longo do curso foram apropriados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> </ul>
Q1.5.24. A correção das provas presenciais foi compatível com o conteúdo abordado na disciplina.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> </ul>
<b>Q1.6. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO</b>	
Q1.6.25. As discussões realizadas no fórum de debates contribuíram para a compreensão do conteúdo ao longo do curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interatividade</li> </ul>
Q1.6.26. Todas as discussões promovidas no fórum de debates foram acompanhadas pelos tutores, que realizaram intervenções construtivas que favoreceram o aprendizado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atuação dos docentes</li> <li>• Interatividade</li> <li>• Equipe multidisciplinar</li> </ul>
Q1.6.27. As discussões realizadas ao longo do curso promoveram um ambiente colaborativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interatividade</li> </ul>
<b>Q1.7. SERVIÇOS DE APOIO AO ALUNO</b>	
Q1.7.28. A estrutura de apoio existente na instituição fornece adequadamente todas as informações que necessito para o acompanhamento do curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio ao aluno</li> <li>• Infraestrutura de comunicação</li> </ul>
Q1.7.29. O Portal de Comunicação com os alunos para avisos urgentes, tais como, alterações na data de prova, envio de material para os polos, calendário de atividades acadêmicas, entre outros, atendeu às minhas necessidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Serviço de apoio ao aluno</li> <li>• Infraestrutura de comunicação</li> </ul>
Q1.7.30. A infraestrutura de apoio laboratorial, especificamente no que se refere a equipamentos e espaços físicos, é de qualidade adequada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura técnica de apoio ao aluno</li> </ul>
Q1.7.31. A infraestrutura de apoio informático é adequada às minhas necessidades no curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura técnica de apoio ao aluno</li> </ul>
Q1.7.32. A infraestrutura de apoio bibliográfico (por exemplo, bibliotecas) é de qualidade adequada para o acompanhamento do curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura de apoio ao aluno</li> <li>• Elementos tangíveis</li> </ul>
<b>Q1.8. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)</b>	
Q1.8.33. A Interface do AVA, que utilizamos, é boa e facilita a navegação pelo ambiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interatividade</li> <li>• Recursos didáticos</li> </ul>
Q1.8.34. Os recursos disponíveis no ambiente de aprendizagem AVA facilitaram o desenvolvimento dos meus trabalhos didáticos ao longo do curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interatividade</li> <li>• Recursos didáticos</li> </ul>

Q1.8.35. Os mecanismos de comunicação disponíveis no ambiente (Lista de Discussão, Fórum de Debates, Contato com Docente) facilitaram a minha interação com os meus colegas e com os tutores.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interatividade</li> </ul>
Q1.8.36. Foram utilizados recursos didáticos adequados e, sempre que possível, variados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Material didático</li> </ul>
<b>Q1.9. SUPORTE TÉCNICO</b>	
Q1.9.37. O atendimento às dúvidas técnicas foi rápido.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura de comunicação</li> <li>• Apoio técnico ao aluno</li> </ul>
Q1.9.38. O suporte técnico respondeu com correção às solicitações que lhes foram feitas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestrutura de comunicação</li> <li>• Apoio técnico ao aluno</li> </ul>
Q1.9.39. O suporte técnico teve cortesia no atendimento prestado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoio técnico ao aluno</li> </ul>
<b>Q1.10. AUTOAVALIAÇÃO</b>	
Q1.10.40. Participei das discussões ocorridas no fórum de debates ao longo do curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração social</li> </ul>
Q1.10.41. Participei ativamente das atividades coletivas propostas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integração social</li> </ul>
Q1.10.42. Procurei entregar as atividades dentro dos prazos estipulados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assiduidade e responsabilidade</li> </ul>
Q1.10.43. O meu empenho nos estudos foi compatível com o exigido no curso.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidade</li> </ul>
Q1.10.44. Estou satisfeito por ter escolhido o UEMANet para fazer meu curso superior.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Credibilidade na instituição</li> <li>• Credibilidade no curso</li> </ul>
QA1.45. De que forma os conhecimentos adquiridos no curso têm contribuído para o seu desempenho profissional?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevância social do conhecimento</li> </ul>
QA1.46. Cite dois fatores positivos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca pela qualidade</li> </ul>
QA1.47. Cite dois fatores negativos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Busca pela qualidade</li> </ul>
QA1.48. Porque você resolveu fazer um curso na modalidade a distância?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevância social</li> </ul>

Quadro 7: Relação entre itens do questionário e indicadores de qualidade. Baseado em (Roque, 2012) e MEC (2007).

As 56 questões fechadas foram agrupadas em 10 categorias.

Na tabela 7 apresenta-se a Relação das categorias, fatores e o número de questões associadas

<b>Categorias</b>	<b>Fatores</b>	<b>Nº de questões</b>
Relevância da aprendizagem	Aplicabilidade	5
Conteúdos / Material Didático das Disciplinas	Confiabilidade	4
Tutoria a distância		6
Tutoria presencial		4
Tarefas e avaliação		5
Mecanismos de comunicação		3
Serviços de apoio ao aluno		5
Ambiente Virtual de Aprendizagem		4
Suporte técnico		3
Autoavaliação		5
		Não se aplica
<b>TOTAL</b>		<b>48</b>

Tabela 7: Categorias, fatores e número de questões associadas (Roque, 2012).

Nas questões fechadas adotou-se a escala Likert, proposta por Rensis Likert, em 1932. Através desta escala pode-se solicitar, não só a concordância ou discordância das afirmações apresentadas, mas também, o seu grau de intensidade na concordância/discordância. A cada

questão foram atribuídos cinco pontos que registraram a direção e a magnitude da atitude do respondente em relação a cada afirmação.

As categorias utilizadas na escala foram:

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo e nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente

A pesquisa tomou como base os dados obtidos a partir das respostas às questões objetivas e às discursivas – onde os respondentes puderam se expressar de forma livre sobre os temas solicitados

Recorrendo a Moraes (2005), adotou-se a análise da estatística descritiva que representa o conjunto de técnicas analíticas utilizadas para resumir o conjunto dos dados recolhidos na investigação. Esses dados, geralmente, são organizados em números, tabelas e gráficos, apresentando relatórios com informações relevantes sobre a tendência central e a dispersão dos dados. Nas respostas abertas procedeu-se à categorização das respostas.

#### 4.1.3 Validação dos instrumentos de coleta de dados

Alexandre e Coluci (s.d.) discorrem que:

Ao planejar o método de coleta de dados, deve-se pensar em procedimentos que garantam indicadores confiáveis. A decisão vai depender do desenho da pesquisa e da seleção de instrumentos de medidas adequados e precisos [...]. Dessa forma, cada vez mais a literatura tem alertado os pesquisadores sobre uma correta avaliação das qualidades dos instrumentos de coleta de dados. Os mais importantes atributos desses instrumentos são: validade (validity), confiabilidade (reliability), praticabilidade (usability), sensibilidade (sensitivity) e responsividade (responsiveness) (p. 2).

Assim, Alexandre e Coluci (s.d.) afirmam que “na área de ciências sociais, o conceito de validade deve ser aplicado em todas as medidas como inventários de personalidades, testes educacionais, *surveys*, questionários, entre outros. A validade verifica se o instrumento mede exatamente o que se propõe a medir” (s. p.).

Para a validação de um instrumento de pesquisa devem-se considerar três aspectos, conforme (Paschoal & Tamayo, 2004 citado por (Zanella, Seidel & Lopes, 2010):

- a) realizar a análise fatorial da escala, possibilitando a divisão do instrumento em fatores (dimensões) e a identificação das variáveis representativas do instrumento;
- b) verificar o nível de confiabilidade das respostas atribuídas aos itens, a escala deve apresentar um alfa de *Cronbach* aceitável;
- c) o tamanho da amostra deve ser representativo da população, caso contrário a amostra será inadequada para a validação fatorial (p. 104).

A validação desse instrumento de pesquisa se faz importante para verificarmos se cada item da escala contribui significativamente para a avaliação da percepção dos alunos quanto aos serviços recebidos.

A análise fatorial, para Hair Jr. et al. (2005) *apud* Zanella; Seidel e Lopes (2010), representa um método estatístico multivariado que tem como propósito principal definir a estrutura subjacente em uma matriz de dados. Essa técnica aborda o problema de análise da estrutura das inter-relações entre um grande número de variáveis, definindo, dessa forma, um conjunto de dimensões latentes, chamadas de fatores.

Conforme Gonçalves (2020):

O Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) é uma medida muito utilizada de confiabilidade. Em essência, o Alfa de Cronbach quantifica a consistência interna dos itens que formam um construto, isto é, se os itens estão “na mesma direção”. O Alfa de Cronbach é uma medida que varia de 0 a 1, onde valores mais altos indicam maior consistência interna do constructo. Segundo a literatura, valores de  $\alpha$  maiores que 0,70 indicam a confiabilidade do constructo (p. “s.p.”).

É importante garantir duas características dos instrumentos de medida: a validade e a confiabilidade. Garantir a validade do instrumento significa provar estatisticamente que o questionário realmente mede aquilo que propõe e a confiabilidade pode ser definida como a reprodutibilidade da medida. Ressalte-se também, conforme Gonçalves (2020), a importância da Validação Cultural e Semântica de um instrumento. Por exemplo:

Se um questionário americano é traduzido para ser aplicado no Brasil, o mesmo deve ser culturalmente adaptado, uma vez que os costumes e hábitos são divergentes entre os países. Além disso, os itens (perguntas) devem ser de fácil entendimento e as alternativas de resposta precisam ser claramente definidas. Em muitos casos, existe uma pré-aplicação do instrumento com intuito de quantificar a clareza das perguntas. Essa fase é importante na prevenção de resultados insatisfatórios. Gonçalves (2020, “s. p.”).

Dessa forma, o autor comenta que um instrumento é dividido em duas partes principais: os itens formam os constructos e os constructos formam o instrumento. A divisão em constructos se justifica quando se deseja medir duas ou mais características em um mesmo instrumento. “Por exemplo, em estudos que medem Liderança é comum a divisão do instrumento em Liderança Transformacional e Liderança Transacional” (p. “s.p.”). Note-se que os tipos mais encontrados nas pesquisas são os de certo/errado ou os dispostos em escala Likert de concordância ou frequência. Normalmente os constructos são pré-definidos pelo pesquisador, uma vez que estão relacionados ao que se deseja medir. Porém, é possível identificar os constructos através dos itens a partir de um conjunto amostral, utilizando a Análise Fatorial (Gonçalves, 2020),

Para a validação do instrumento de pesquisa utilizado fez-se uso da técnica de análise fatorial, porém, antes de proceder a análise fatorial, foi necessário verificar a existência de níveis de correlação aceitáveis entre as variáveis para o sucesso do resultado da análise. Para os procedimentos de validação, o instrumento de pesquisa passou por um teste piloto para validação com 06 (seis) especialistas das áreas de pedagogia e gestão da educação e, após as devidas correções, procedeu-se sua aplicação por meio eletrônico.

Os especialistas selecionados verificaram se os itens do instrumento contemplavam o universo do conteúdo de interesse do investigador, bem como se o instrumento realmente era capaz de medir o que se propunha. Os especialistas convidados tiveram como atribuição analisar os itens e verificar se eram abrangentes e se representavam o conteúdo a ser medido, assim como avaliaram a qualidade dos itens quanto à clareza e se seu conteúdo era compreensível e pertinente para a pesquisa. Dessa forma, após análise e validação, pode-se proceder a aplicação do instrumento para a recolha dos dados.

#### 4.1.4 Universo populacional e amostra

Uma vez definida a população alvo apropriada, deve-se usar um método rigoroso de amostragem. Para se fazer inferências fortes à população alvo, precisa-se de um método de amostragem probabilístico.

Conforme Gil (1999), quando se trabalha com uma grande população, torna-se interessante o estabelecimento de uma amostragem, que consiste na seleção de uma parte representativa que compõe o todo. Por outro lado, segundo o autor, o maior problema da amostragem é escolher uma parte ou amostra, que é o subconjunto do universo ou população, por meio do qual se estabelecem ou se estimam as características do universo ou população, e que ela seja a mais representativa possível do todo, cujos resultados obtidos com essa amostra sejam os mais legítimos e que sejam os mesmos se o todo fosse pesquisado.

Para Gil (2008):

Na pesquisa social são utilizados diversos tipos de amostragem, que podem ser classificados em dois grandes grupos: amostragem probabilística e não-probabilística. Os tipos do primeiro grupo são rigorosamente científicos [...]. Os do segundo grupo não apresentam fundamentação matemática ou estatística, dependendo unicamente de critérios do pesquisador. Claro que os procedimentos deste último tipo são muito mais críticos em relação à validade de seus resultados, todavia apresentam algumas vantagens, sobretudo no que se refere ao custo e ao tempo despendido. Os tipos de amostragem probabilísticas mais usuais são: aleatória simples, sistemática, estratificada, por conglomerado e por etapas. Dentre os tipos de amostragem não probabilística, os mais conhecidos são: por acessibilidade, por tipicidade e por cotas (p. 91).

Sobre a amostragem aleatória simples, Gil (2008), esclarece que “é o procedimento básico da amostragem científica, e que se pode dizer que todos os outros procedimentos adotados para compor amostras são variações deste” (p. 110). Na visão do autor, uma amostra aleatória simples é quando qualquer membro da população alvo tem a mesma probabilidade de ser incluído na amostra. Há uma variedade de modos de selecionar uma amostra aleatória de uma lista da população. Um modo é usar um gerador de número aleatório para atribuir um número aleatório a

cada membro da população alvo, ordenar os membros da lista de acordo com o número aleatório e escolher os primeiros (n) membros da lista onde (n) é o tamanho da amostra.

A amostragem estratificada, segundo Gil (2008), caracteriza-se pela seleção de uma amostra de cada subgrupo da população considerada. O fundamento para delimitar os subgrupos ou estratos pode ser encontrado em propriedades como sexo, idade ou classe social. Muitas vezes essas propriedades são combinadas, o que exige uma matriz de classificação. Por exemplo, quando se combina homem e mulher com "maior de 18 anos" e "menor de 18 anos", resultam quatro estratos: "homem menor de 18 anos", "mulher menor de 18 anos", "homem maior de 18 anos", e "mulher maior de 18 anos" (p. 92).

Nessa investigação utilizou-se a Amostragem Aleatória Simples, como procedimento básico de amostragem científica do presente estudo.

#### **4.1.5 Período de realização da coleta de dados**

O período de realização da coleta de dados foi nos meses de março, abril e maio de 2020. Sendo feita, como já citado, através de formulário eletrônico/*survey*.

Utilizou-se o modelo de questionário eletrônico/*survey*, para facilitar a distribuição aos respondentes, já que a maioria se encontra no interior do estado. Com a utilização do modelo eletrônico pode-se agilizar o processo de entrega e recebimento dos questionários.

#### **4.1.6 Questionários de dados e teste piloto**

Baseando-se em Alarcon (2015), antes de iniciar a etapa de coleta de dados primários, com o público-alvo, realizou-se o teste piloto do questionário com especialistas a fim de obter uma maior compreensão da percepção destes sobre o assunto abordado na dissertação. Dessa forma, no teste piloto e validação do questionário, são realizadas entrevistas semiestruturadas com especialistas da área de EaD e Gestão da Qualidade, considerando-se a presente investigação, cujo objetivo é o de confirmar o entendimento da qualidade nos cursos de EaD, levando-se em conta as contribuições e melhorias nos resultados do curso.

Esse procedimento é necessário para garantir a confiabilidade dos resultados, antes de se aplicar os questionários. Assim, o teste piloto deve ser realizado em data anterior, a fim de verificar

se as questões estavam compreensíveis, constituído de uma avaliação crítica dos instrumentos de coleta de dados com outra população. Ou seja, aplica-se os questionários a pessoas que poderiam ou não fazer parte da amostragem. Segundo Richardson (2008, p. 221), “a pesquisa feita inicialmente em pequena escala facilita a detecção de falhas no projeto, e permite correções em tempo, no questionário, na amostra, etc.”.

## **5 Apresentação e Análise dos resultados**

O capítulo 5 trata da apresentação e da análise dos resultados do questionário (5.1); através da análise das questões fechadas (5.1.1); da análise das questões abertas (5.1.2); e de uma súmula da avaliação (5.1.3).

## 5.1 Resultados obtidos através do questionário

Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados coletados pelo inquérito por questionário submetido aos alunos do UEMANet nos meses de março, abril e maio de 2020.

Foram distribuídos, por via eletrônica, 200 (duzentos) questionários, aos alunos (respondentes), para suas considerações e respostas. 151 alunos responderam ao questionário. Depois do recebimento das respostas do questionário, procedeu-se a análise estatística através do Microsoft Excel. Alguns gráficos foram gerados pelo *Google Forms*, a partir da planilha de respostas dos respondentes.

Todas as respostas das questões abertas foram segmentadas em temas comuns ao seu conteúdo para facilitar a transformação das respostas subjetivas em respostas objetivas e, assim permitir a apresentação de forma gráfica, o seu resultado final. Em seguida, construiu-se um relatório, através do sistema estatístico MAXQDA.

### 5.1.1 Questões fechadas

#### Questões sobre a identificação dos respondentes – (151 respostas)

Sobre a **categoria** dos respondentes, conforme o gráfico 1, (98,1%) ainda estava realizando o curso, sendo quase 100% dos alunos.

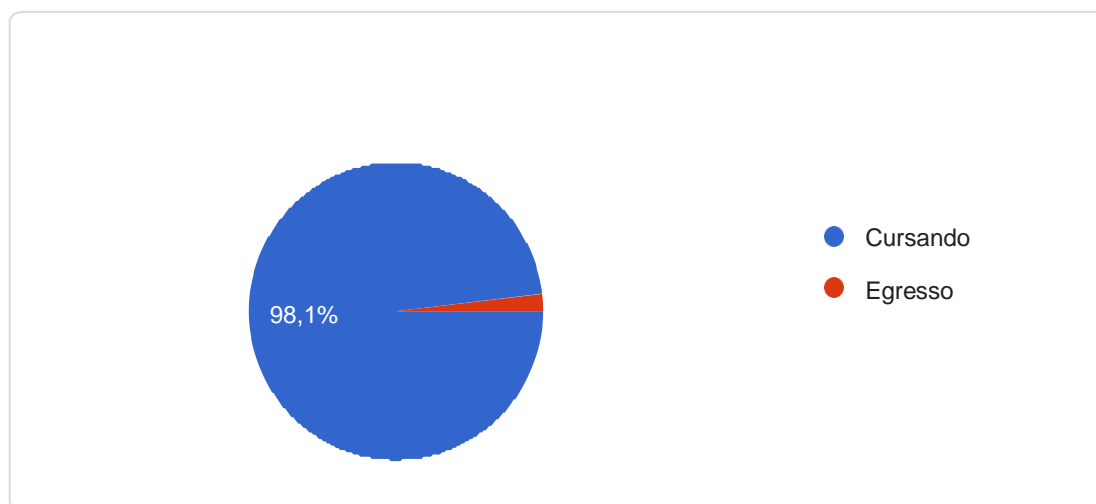


Gráfico 1: Enquadramento do respondente na categoria de aluno ativo ou egresso

Demonstra-se no gráfico 2 abaixo, que a **idade** predominante, cerca de 44,4% dos alunos, tem entre 19 e 30 anos e 46,4% tem entre 31 e 45 anos. Isto revela que pessoas dessas faixas de idade estão em plena atividade no mercado de trabalho, e dessa forma, aproveitam a flexibilidade da EaD para fazer um curso superior a distância.

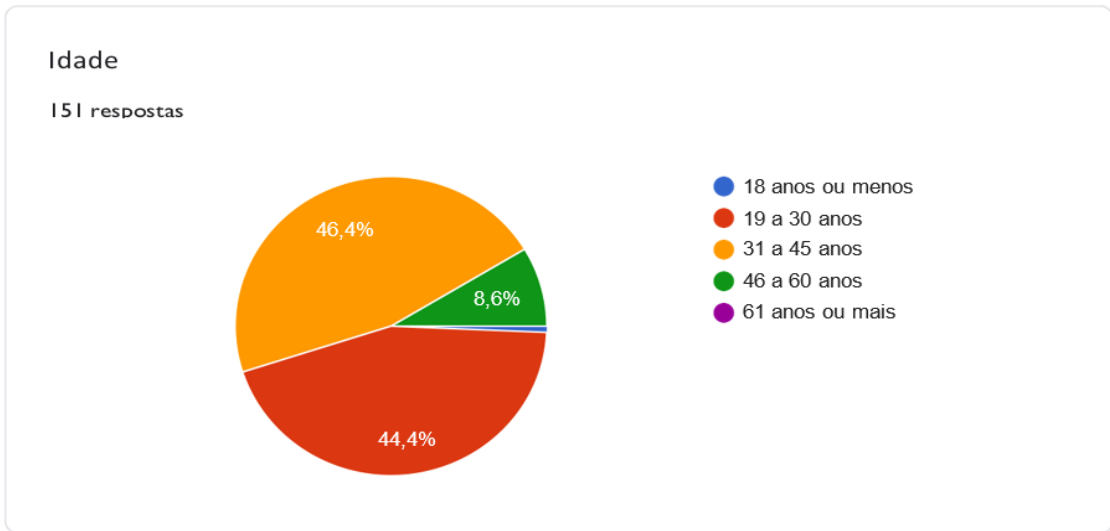


Gráfico 2: Faixa de idade dos respondentes

No gráfico 3, abaixo, mostra que as pessoas do sexo feminino representam a maior parte do corpo discente nos cursos de EaD do UEMANet, cerca de quase 60%.

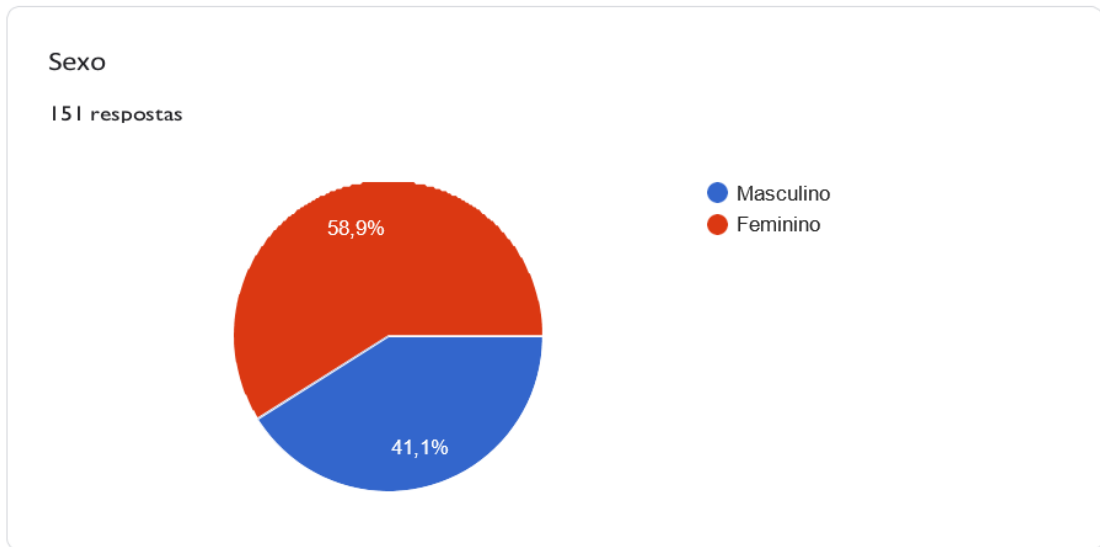


Gráfico 3: Sexo dos Respondentes

Demonstra-se, no gráfico 4, que o curso com maior participação na pesquisa foi o **Curso Superior de Tecnologia em Alimentos**, com 51,7%. Ficando em segundo lugar, com 25,2%, o **Curso Superior de Tecnologia em Segurança no Trabalho**.

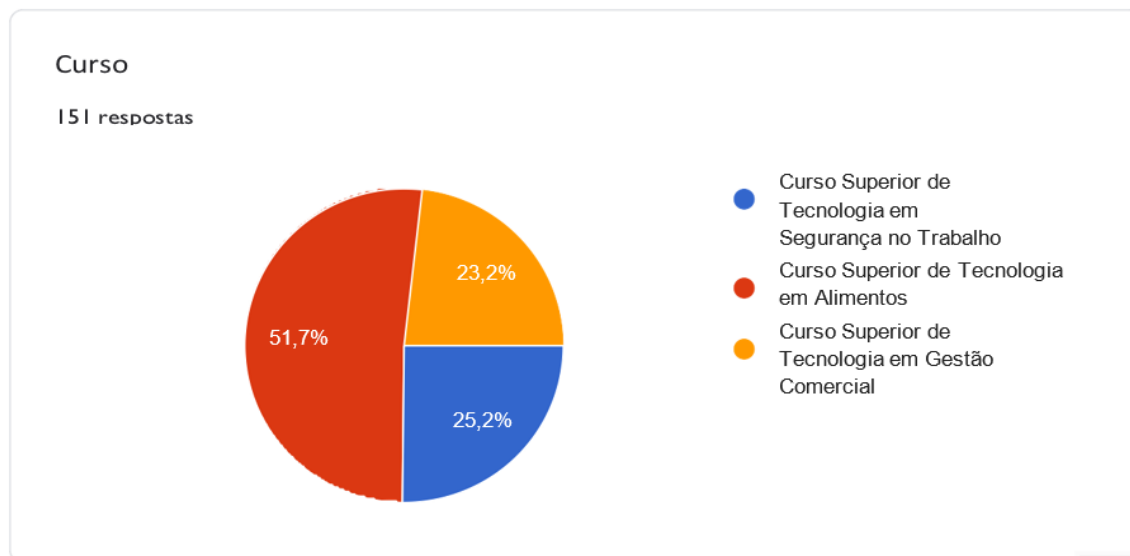


Gráfico 4: Participação dos cursos na pesquisa

## Q1.1 RELEVÂNCIA DA APRENDIZAGEM

### Q1.1.1. Os conteúdos das disciplinas corresponderam amplamente às minhas expectativas (151 respostas)

Nessa questão, 47% **concorda** que os conteúdos corresponderam às suas expectativas, enquanto 32,5% **concorda totalmente**, conforme a escala Likert utilizada. Isso demonstra que os conteúdos das disciplinas atenderam às expectativas da maioria dos alunos.

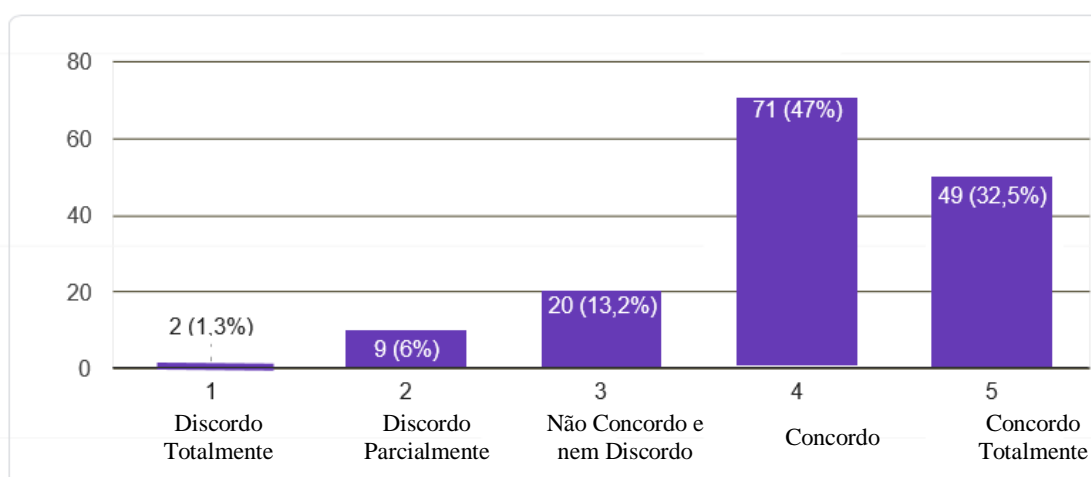


Gráfico 5: Satisfação quanto aos conteúdos das disciplinas

**Q1.1.2. As disciplinas oferecidas até o momento são intelectualmente estimulantes (151 respostas)**

**Concordo e concordo totalmente** somaram 84,8% do total da pesquisa. Demonstra que as disciplinas, ofertadas pelo UEMANet, têm nível satisfatório de qualidade.

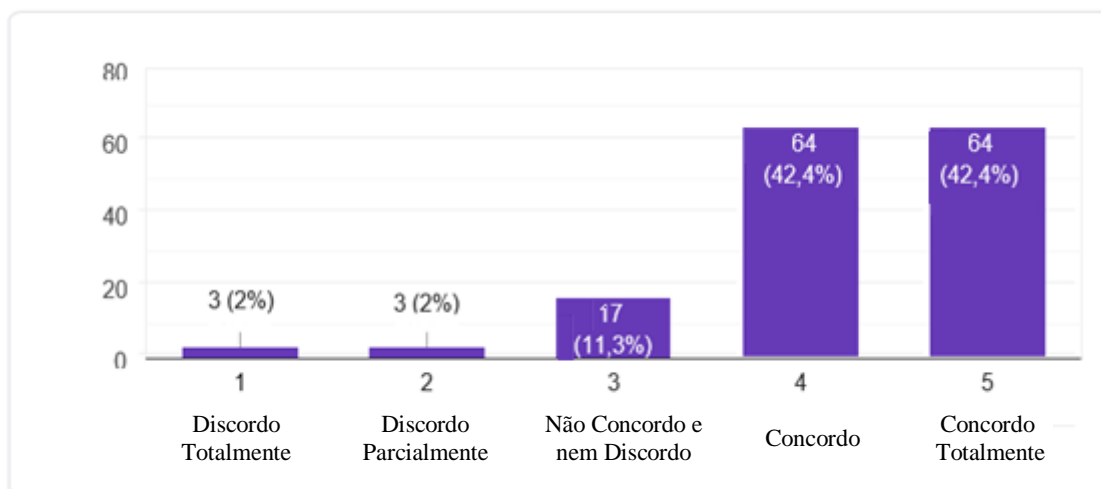


Gráfico 6: Natureza intelectual das disciplinas

**Q1.1.3. Considero útil o conteúdo aprendido no curso (151 respostas)**

De acordo com o gráfico 7, a maioria respondeu que: **concorda** (37,7%) e **concorda totalmente** (54,3%), respectivamente com o conteúdo oferecido no curso. Isto demonstra que, para os alunos, o conteúdo representa um diferencial para sua vida pessoal e profissional.

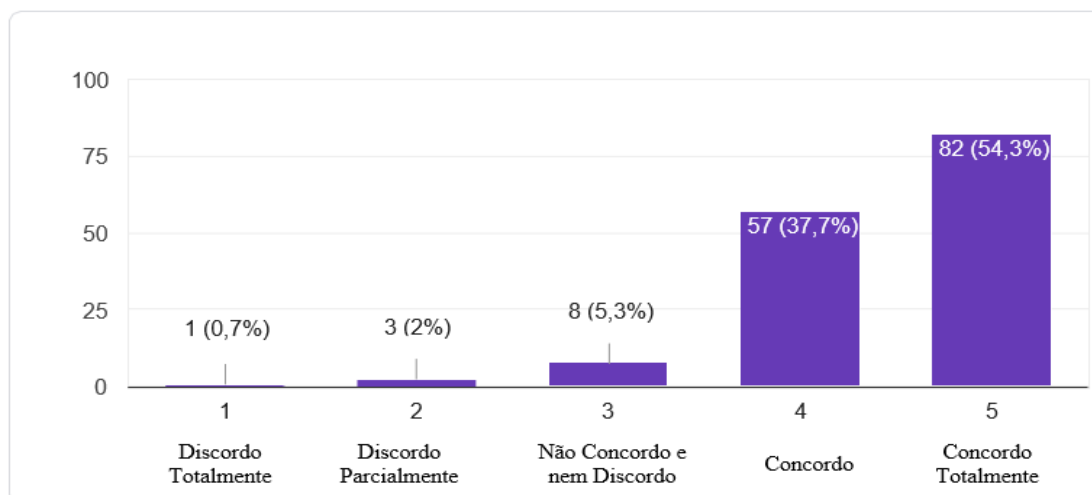


Gráfico 7: Importância dos conteúdos das disciplinas

**Q1.1.4. Os tutores a distância trouxeram para o curso assuntos de cunho geral (dia-a-dia) relacionados à realidade prática dos cursistas (151 respostas)**

No gráfico 8, 35,8% **concorda** e 34,4% **concorda totalmente** que os tutores a distância fornecem informações atualizadas para os alunos. As respostas: **discordo totalmente**, **discordo parcialmente** e **não concordo nem discordo**, representam 29,8% da pesquisa. Dessa forma, 70,2% dos respondentes concorda com a afirmativa da questão.

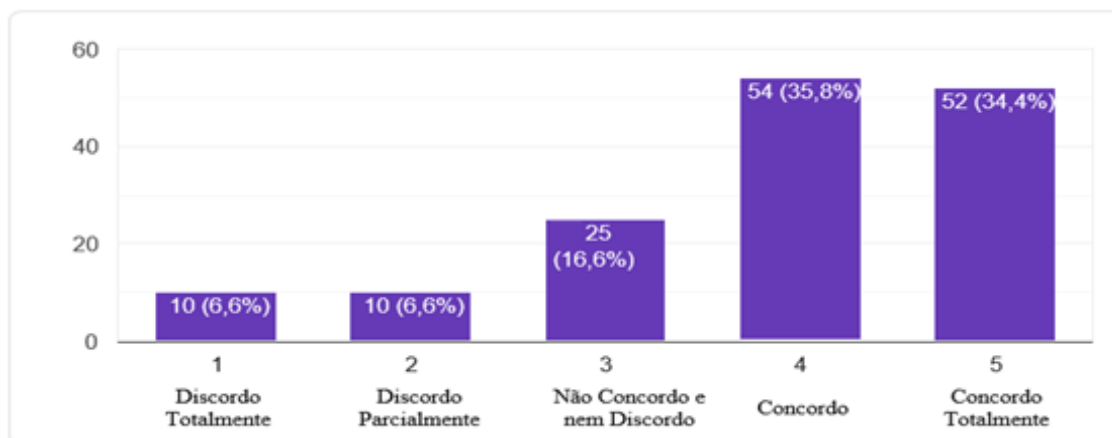


Gráfico 8: Atuação dos tutores a distância em fornecer informações atualizadas para os alunos

**Q1.1.5. Os tutores presenciais trouxeram para o curso assuntos de cunho geral (dia-a-dia) relacionados à realidade prática dos cursistas (151 respostas)**

No gráfico 9, (29,1%) **concorda** e (43,7%) **concorda totalmente** que os tutores presenciais fornecem informações atualizadas para os alunos. As respostas: **discordo totalmente**, **discordo parcialmente** e **não concordo nem discordo** representam (27,2%) das respostas para essa questão. Logo, a maioria (72,8%) concorda e concorda totalmente com a afirmativa da questão.

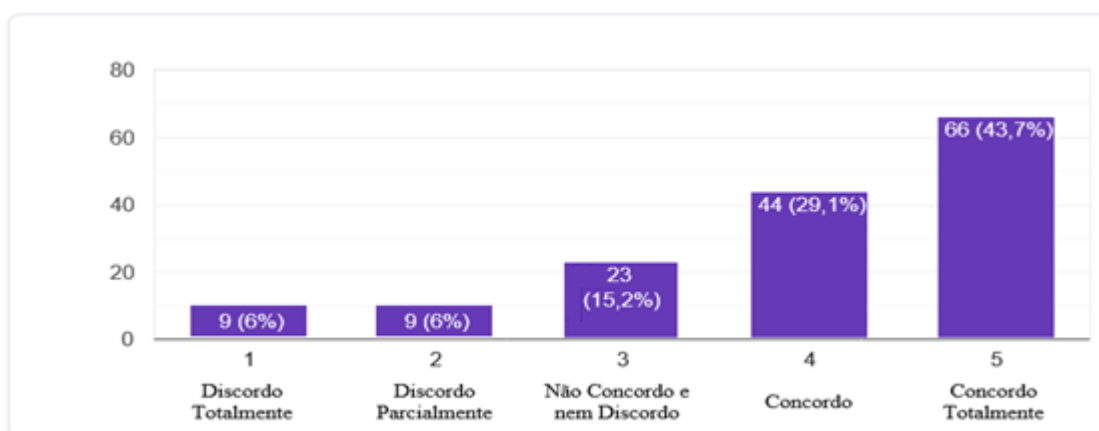


Gráfico 9: Atuação dos tutores presenciais ao fornecer informações atualizadas para os alunos

## RESUMO DO ITEM Q 1.1 - RELEVÂNCIA DA APRENDIZAGEM

No gráfico 10, consolidação das questões Q1.1.1 - Q1.1.2 - Q1.1.3 - Q1.1.4 - Q1.1.5, demonstra que os respondentes acharam que foi relevante o conteúdo aprendido durante o curso. As questões **Concordo** e **Concordo totalmente**, foram as mais escolhidas.

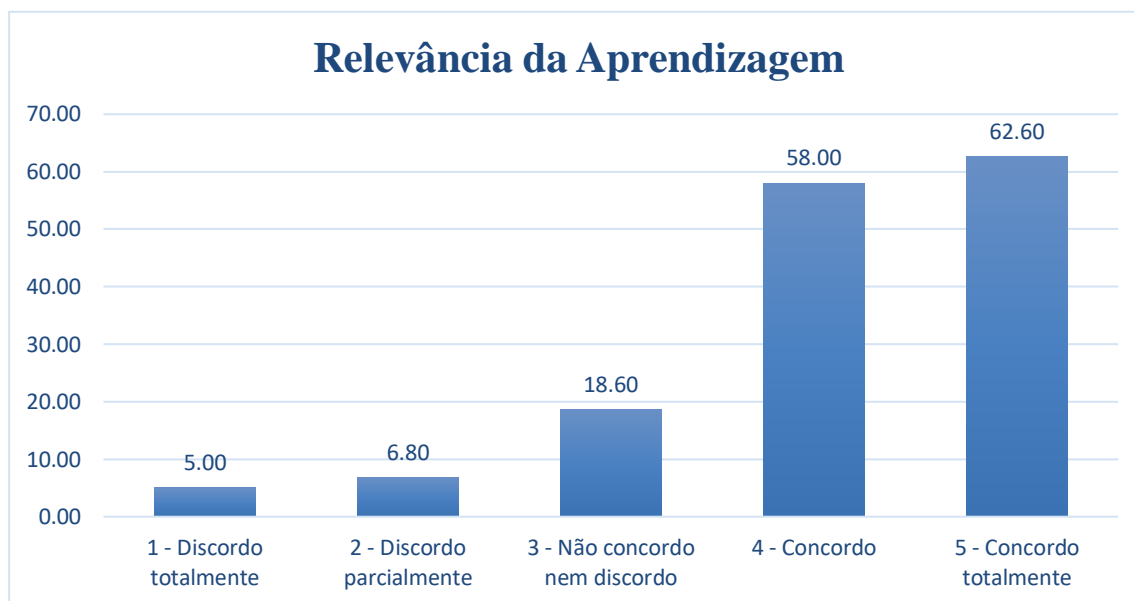


Gráfico 10: Resumo dos gráficos 5, 6, 7, 8 e 9

## Q1.2 CONTEÚDOS / MATERIAL DIDÁTICO DAS DISCIPLINAS

**Q1.2.6. Os conteúdos dos materiais didáticos disponibilizados foram suficientes para o acompanhamento das disciplinas (151 respostas)**

O gráfico 10 demonstra que 37,7% **concorda** e 31,8% **concorda totalmente** que foram suficientes para o acompanhamento das disciplinas. Mas, a soma das respostas: **discordo totalmente**, **discordo parcialmente** e **não concordo nem discordo**, somam 30,5%, por isso, esse item precisa de uma revisão para sua melhoria

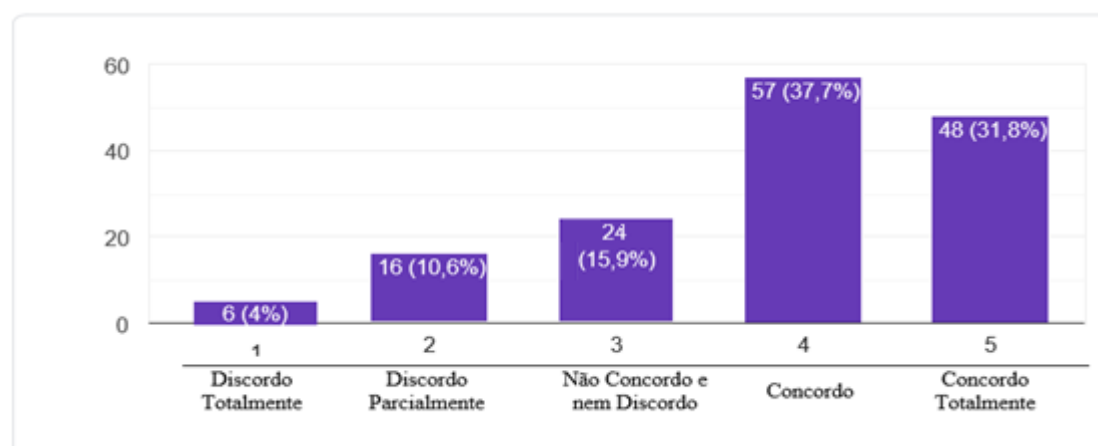


Gráfico 11: Conteúdos dos materiais didáticos disponibilizados

**Q1.2.7. A linguagem escrita e visual foi adequada para a compreensão dos conteúdos das disciplinas. (151 respostas)**

Nessa questão, os alunos que **concordam** e **concordam totalmente**, representam 80,1%, e 12,6% **não concorda nem discorda**. Já os que **discordam totalmente** e os que **discordam parcialmente**, representam 7,3%. Esse quadro é positivo, sob o ponto de vista da qualidade.

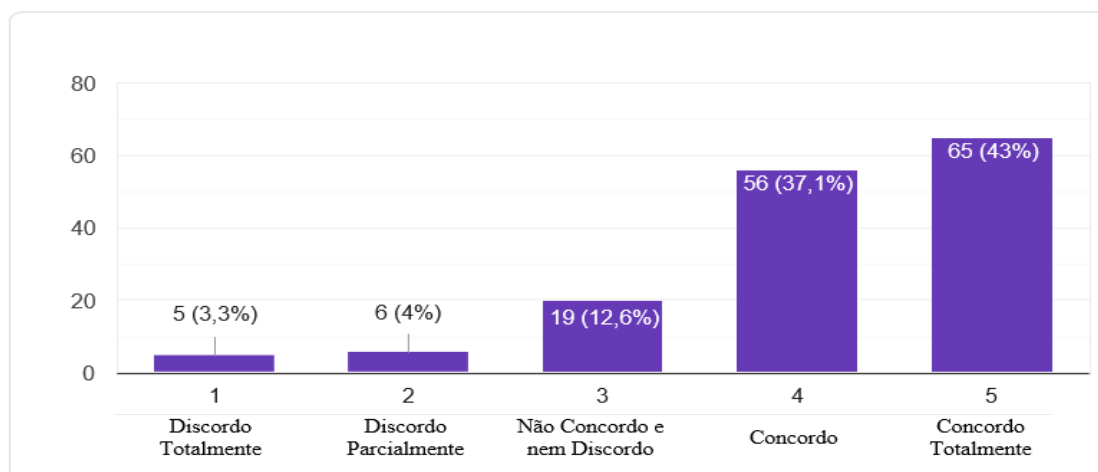


Gráfico 12: Adequação da linguagem escrita e visual

**Q1.2.8. Os materiais fornecidos para impressão são de boa qualidade e suficientes para o acompanhamento do curso (151 respostas)**

As respostas: **concordo** e **concordo totalmente**, representam 71,6%. Já as respostas: **discordo totalmente** e **discordo parcialmente**, representam 11,3%, e a resposta **nem concordo nem discordo** representa 17,2%. Portanto, a maioria dos alunos concorda que os materiais para impressão são de boa qualidade.

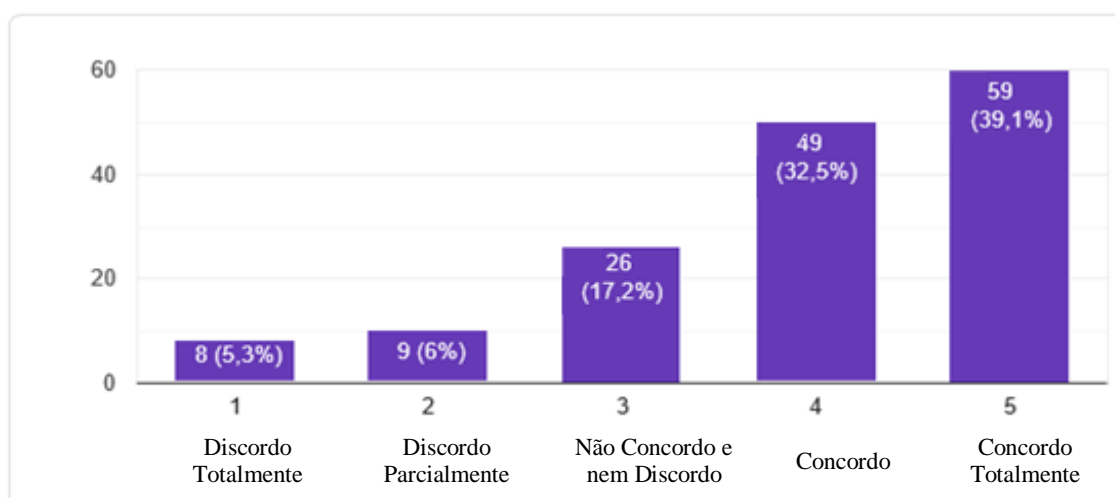


Gráfico 13: Materiais fornecidos para impressão

### Q1.2.9 A bibliografia disponível no polo foi suficiente para o acompanhamento das disciplinas do curso (151 respostas)

Nessa questão, 57% dos alunos responderam: **concordo** e **concordo totalmente**. **Discordo totalmente** e **discordo parcialmente**, representou 13,2%. A opção **não concordo nem discordo** representou 29,8% dos respondentes. Dessa forma, esse item precisa melhorar.

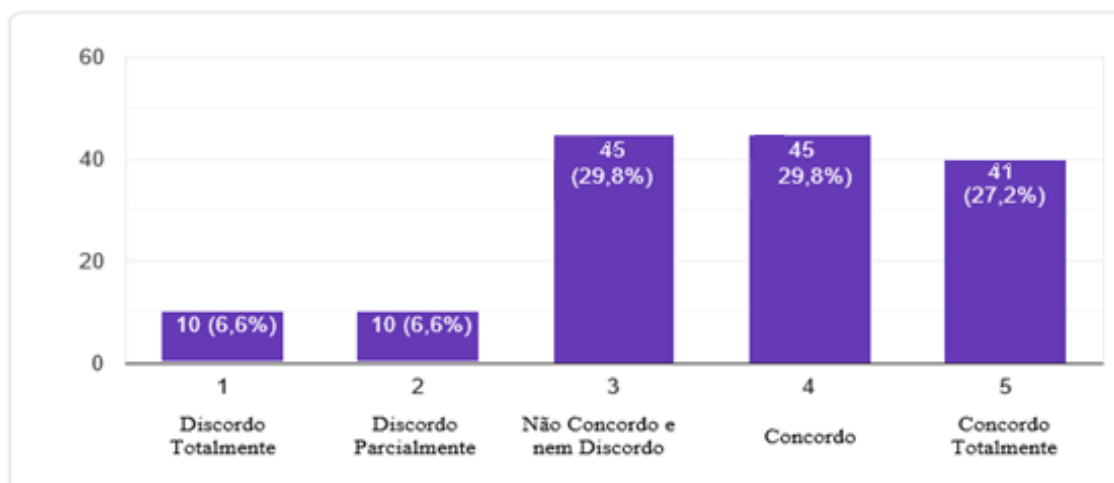


Gráfico 14: Bibliografia disponível no polo

### RESUMO DO ITEM Q 1.2 - CONTEÚDOS / MATERIAL DIDÁTICO DAS DISCIPLINAS

Nesse gráfico 15, consolidação das questões Q1.2.6 - Q1.2.7 - Q1.2.8 - Q1.2.9, as opções com maior nível de aprovação foram: **Concordo** e **Concordo totalmente**, demonstrando que a maioria dos alunos aprovam o conteúdo do material didático do curso.

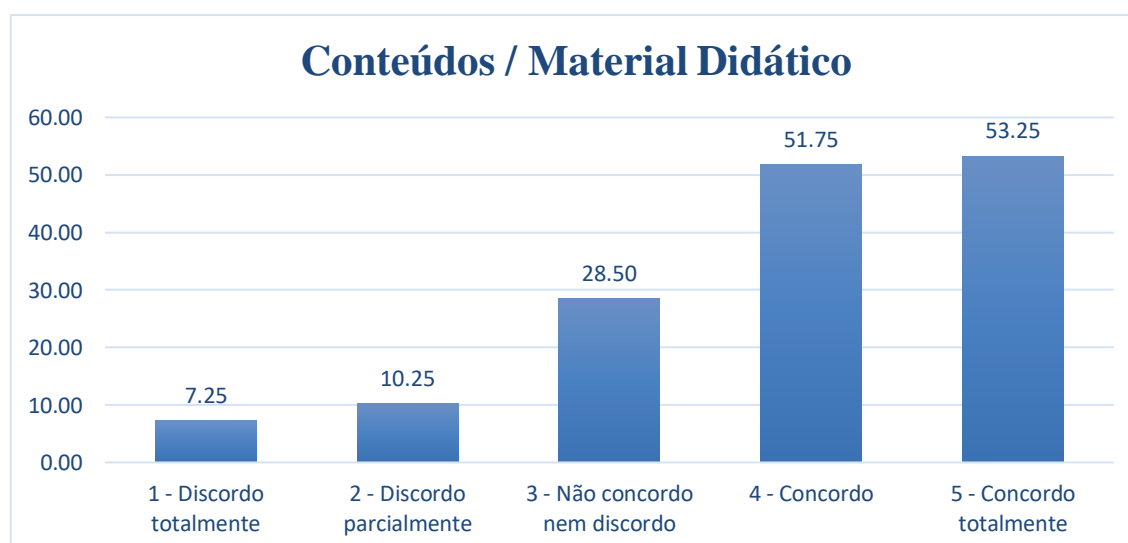


Gráfico 15: Resumo dos gráficos 11, 12, 13 e 14

### Q1.3 TUTORIA A DISTÂNCIA DAS DISCIPLINAS

#### Q1.3.10 Os tutores a distância demonstraram conhecimento dos conteúdos das matérias (151 respostas)

Nessa questão, os alunos responderam **concordo** (33,8%) e **concordo totalmente** (50,3%), totalizando 84,1%, representando bom conhecimento dos tutores a distância. As opções **discordo** e **discordo totalmente** representaram 8%. A opção **não concordo nem discordo**, representou 7,9%.

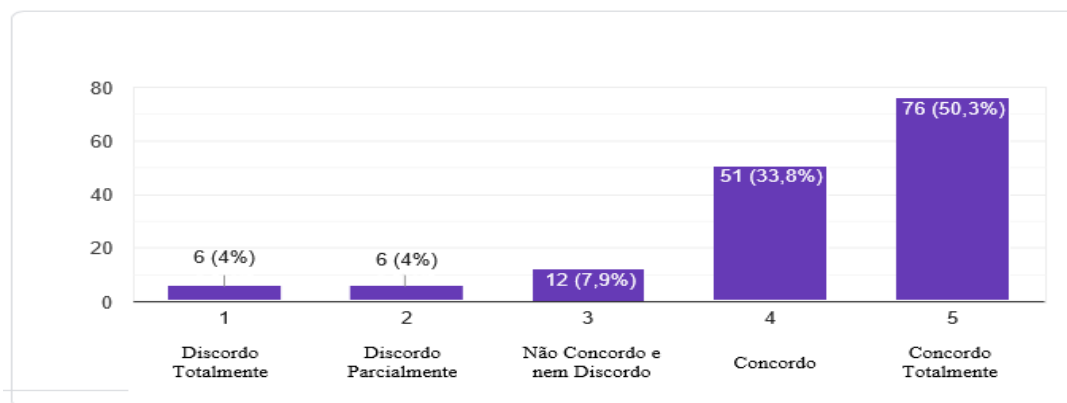


Gráfico 16: Conhecimento da matéria pelos tutores

#### Q1.3.11. Os tutores a distância mantiveram sempre um bom relacionamento com os cursistas (151 respostas)

As opções escolhidas pelos alunos foram: **concordo** (30,5%) e **concordo totalmente** (45,7%) representando 76,2%. **Discordo totalmente** e **discordo parcialmente** representaram 11,4%. Assim, entende-se que os tutores a distância e os alunos mantenham um bom nível de relacionamento

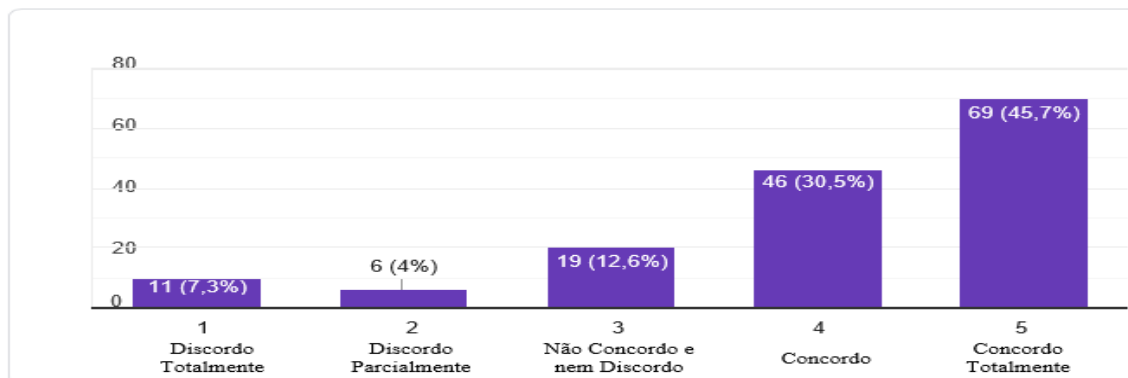


Gráfico 17: Nível de relacionamento entre os tutores a distância e os alunos

**Q1.3.12. TODAS AS DISCUSSÕES PROMOVIDAS NO CURSO FORAM ACOMPANHADAS PELOS TUTORES A DISTÂNCIA, QUE PARTICIPARAM E ESCLARECERAM AS DÚVIDAS QUE SURTIRAM (151 RESPOSTAS)**

As opções mais escolhidas dessa questão foram: **concordo** (30,5%) e **concordo totalmente** (44,4%), somando 74,9%. Conclui-se que os tutores, a distância tem uma boa participação nos debates promovidos durante o curso. As outras opções somaram 25,1%.

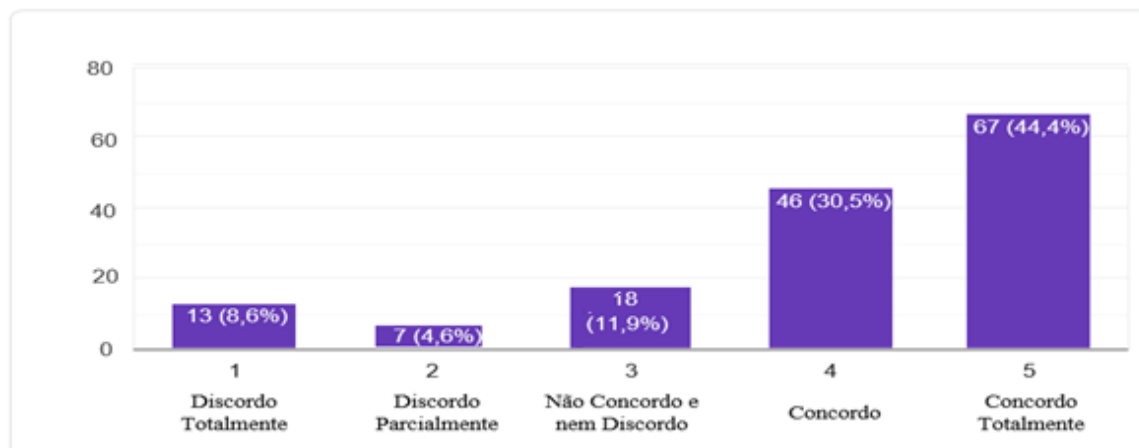


Gráfico 18: Discussões promovidas no curso e a participação dos tutores a distância

**Q1.3.13. Os tutores a distância responderam a tempo todas as solicitações de ajuda (151 respostas)**

Nessa questão 28,5% escolheu **concordo**, 38,4% **concordo totalmente**, 8,6% **discordo totalmente**, 8,6% **discordo parcialmente** e 15,9% **não concordo e nem discordo**. As opções **concordo** e **concordo totalmente** representam 66,70%. Por isso, recomenda-se uma avaliação para a melhoria desse item.

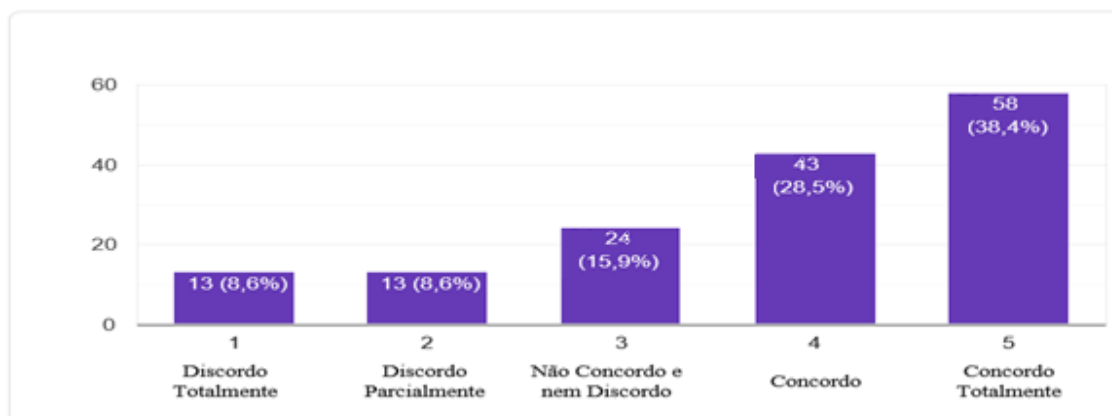


Gráfico 19: Tempo de resposta das solicitações dos alunos, pelos tutores a distância

**Q1.3.14. As informações fornecidas pelos tutores a distância, referentes aos procedimentos ao longo das disciplinas, foram corretas e não deixaram dúvidas. (151 respostas)**

Este gráfico 18, mostra que as opções: **discordo totalmente** (5,3%), **discordo parcialmente** (9,3%) e **não concordo nem discordo** (16,6%), representam 31,2%. Já as opções: **concordo** (33,8%) e **concordo totalmente** (35,1%), representam 68,9%. Esse quadro é bom mas pode melhorar.

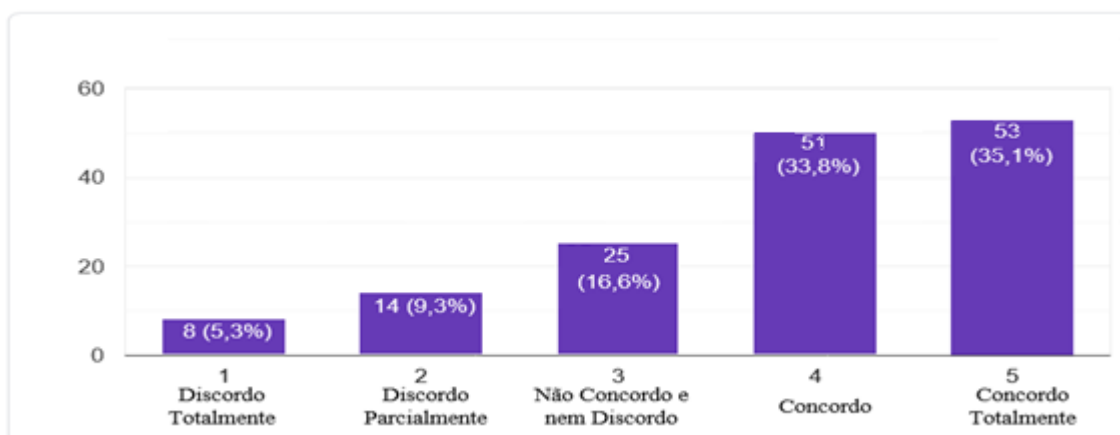


Gráfico 20: Nível das informações fornecidas pelos tutores a distância

**Q1.3.15. Os tutores incentivaram a colaboração e a autonomia no decorrer das discussões ocorridas nas disciplinas (151 respostas)**

Nessa questão, 5,3% **discorda totalmente** com a afirmação; 6% **discorda parcialmente**; 10,6% **não concorda nem discorda**. Mas 41,7% **concorda** e 36,4% **concorda totalmente**. Assim, a maioria aprova a atuação dos tutores.

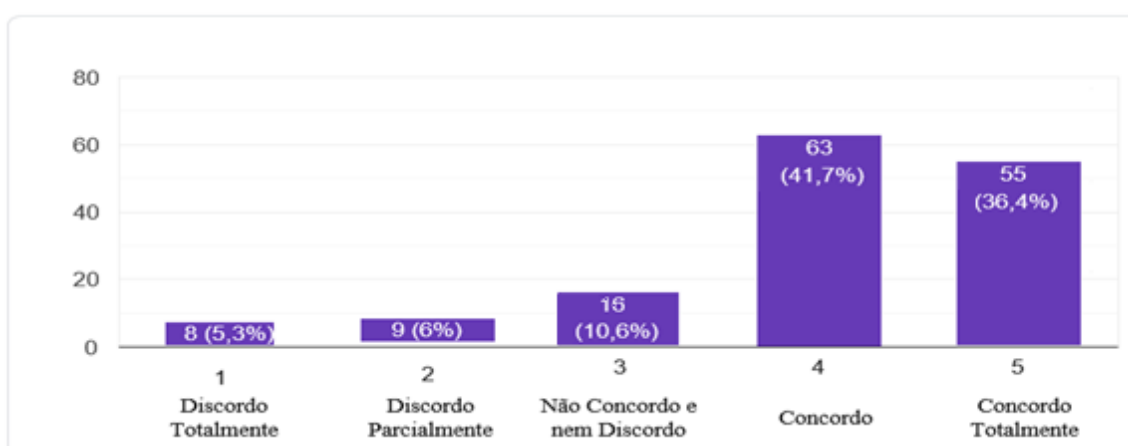


Gráfico 21: Incentivo dos tutores à colaboração e a autonomia dos alunos

## RESUMO DO ITEM Q1.3 TUTORIA A DISTÂNCIA DAS DISCIPLINAS

No gráfico abaixo, consolidação das questões Q1.3.10 - Q1.3.11 - Q1.3.12 - Q1.3.13 – Q1.3.14 - Q1.3.15, nota-se que a tutoria a distância das disciplinas agrada à maioria dos respondentes.

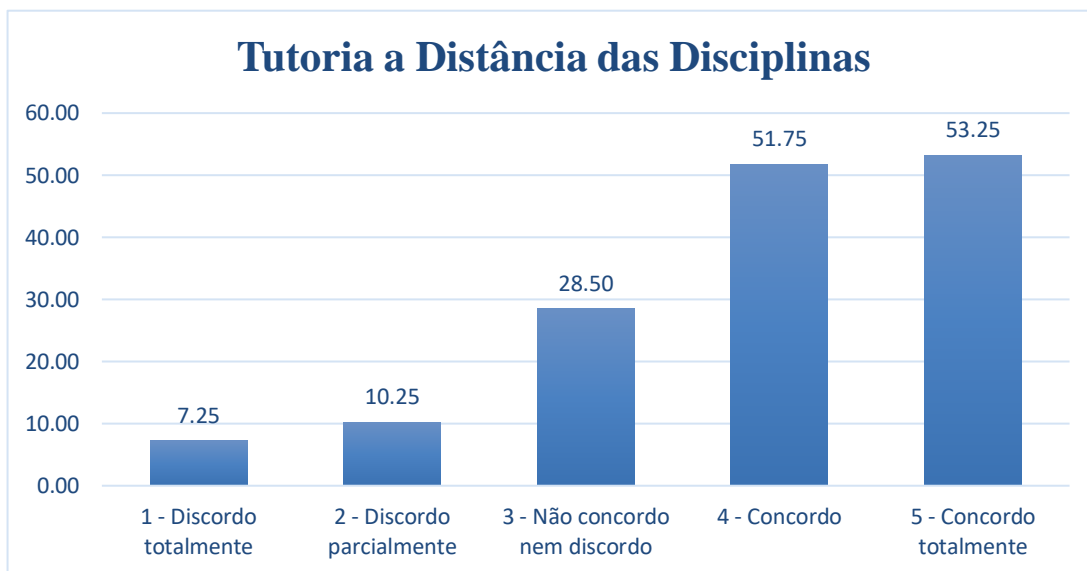


Gráfico 22: Resumo dos gráficos 16, 17, 18, 19, 20 e 21

## Q1.4. TUTORIA PRESENCIAL

**Q1.4.16. O tutor presencial demonstrou conhecimento do conteúdo da matéria (151 respostas)**

Conforme o gráfico 20, o somatório das opções: **discordo totalmente, discordo parcialmente e não concordo e nem discordo** é 23,2%. Já, 31,1% **concorda** e 45,7% **concorda totalmente**, o que representa 76,8%. Dessa forma, o tutor presencial demonstrou conhecimento satisfatório do conteúdo da matéria.

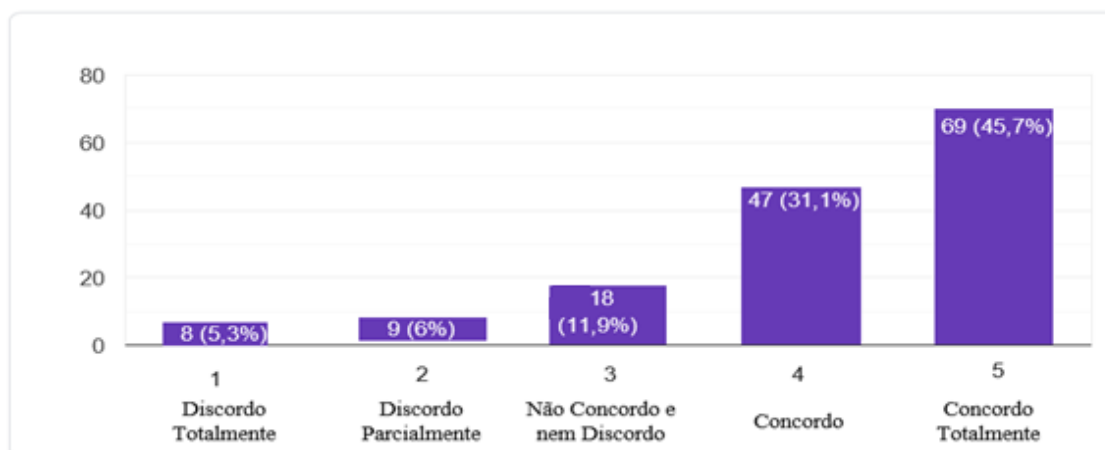


Gráfico 23: Conhecimento do conteúdo da matéria pelo tutor presencial

**Q1.4.17. O tutor presencial manteve sempre um bom relacionamento com os cursistas (151 respostas)**

Nessa questão, um percentual de 21,9% **concorda** e 68,9% **concorda totalmente** sobre o bom relacionamento do tutor presencial com os alunos, perfazendo um total de 98,8%. Esse percentual representa excelente nível de relacionamento entre o tutor presencial e os alunos do UEMANet.

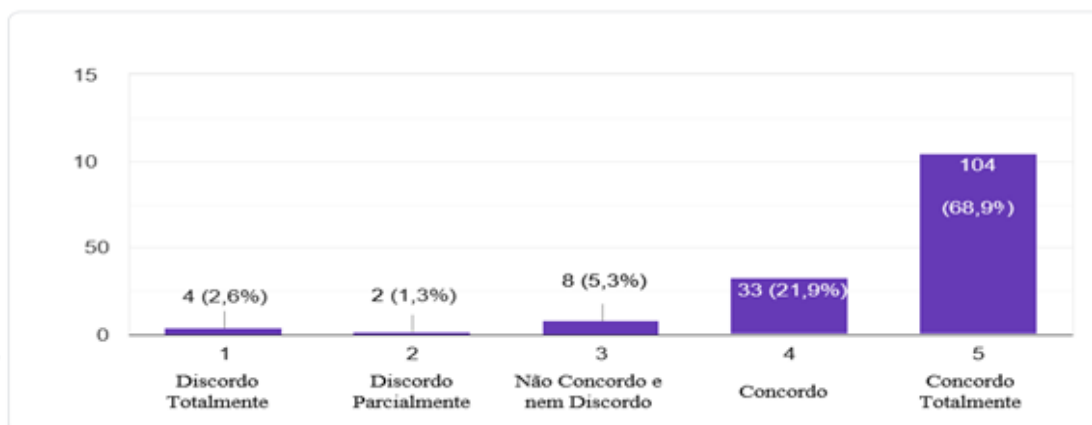


Gráfico 24: Relacionamento do tutor presencial com os cursistas

**Q1.4.18. As informações fornecidas pelo tutor presencial no que se refere aos procedimentos ao longo das disciplinas, foram corretas e não deixaram dúvidas (151 respostas)**

Nessa questão, 30,5% **concorda** e 47,7% **concorda totalmente** com a afirmativa da questão, representando um total de 78,2%. Esse percentual diz que o tutor presencial do UEMANet apresenta um bom nível de atuação.

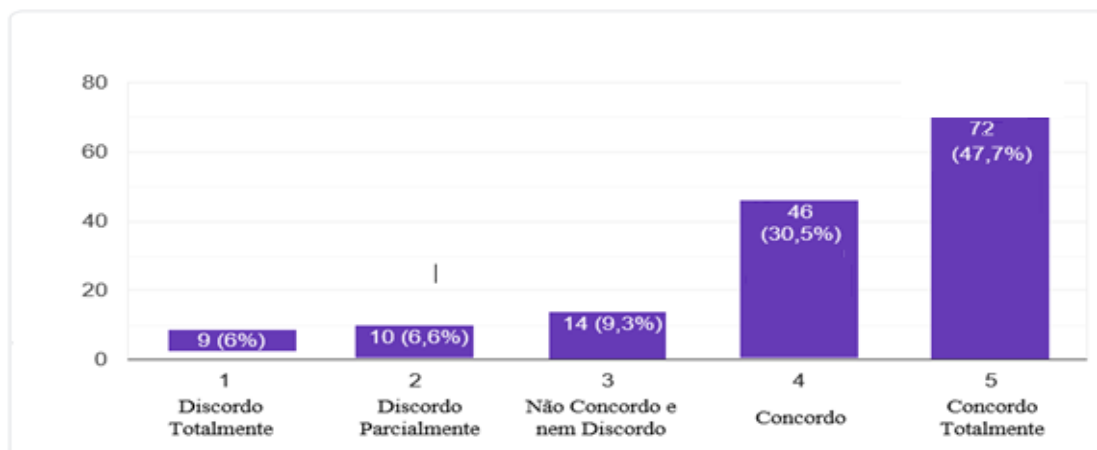


Gráfico 25: Segurança do tutor presencial ao transmitir a disciplina aos alunos

#### Q1.4.19. O tutor presencial apresentou uma postura ética e de liderança durante a realização dos encontros presenciais (151 respostas)

No gráfico 23, 64,9% dos alunos optaram por **concordo totalmente**, e 21,9% escolheram a opção **concordo**. As outras opções foram **discordo totalmente** (4%), **discordo parcialmente** (2%) e **não concordo e nem discordo** (7,3%). Assim, o tutor presencial do UEMANet apresenta ótimo nível de ética e liderança.

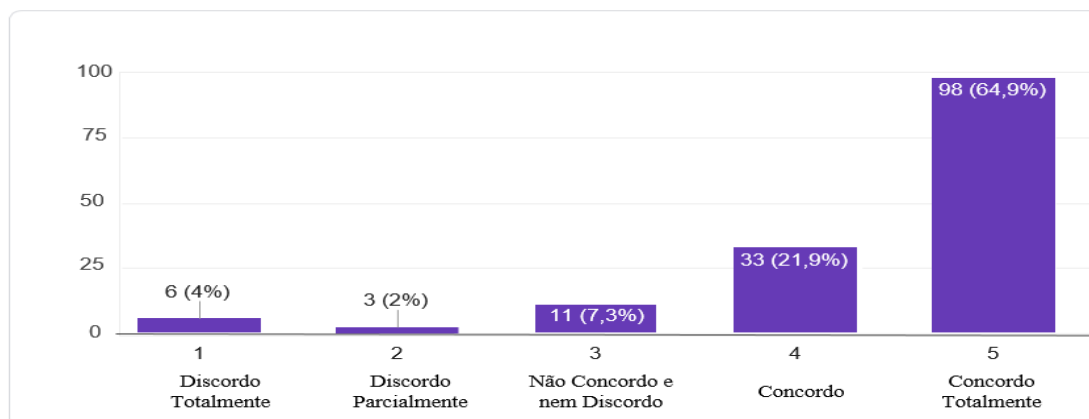


Gráfico 26: Postura ética e de liderança do tutor presencial durante as aulas

#### RESUMO DO ITEM Q1.4. TUTORIA PRESENCIAL

No gráfico 27, consolidação das questões Q1.4.16 - Q1.4.17 - Q1.4.18 - Q1.4.19, demonstra que a **tutoria presencial** tem aprovação da maioria dos alunos.

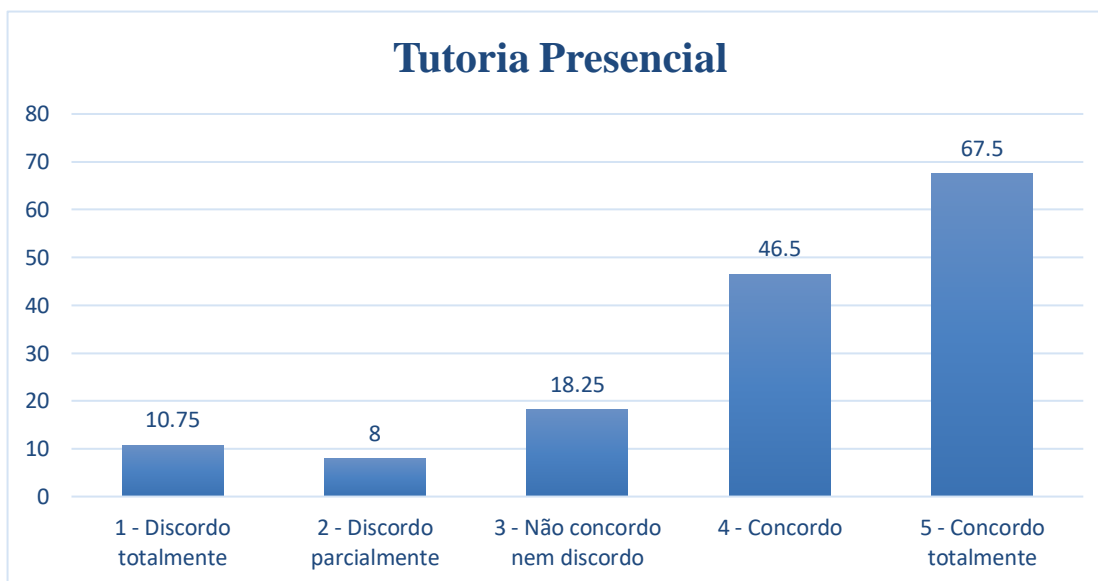


Gráfico 27: Resumo dos gráficos 23, 24, 25 e 26

## Q1.5. TAREFAS E AVALIAÇÃO

### Q1.5.20. As tarefas propostas estimularam a autonomia de estudos, a pesquisa e a produção de conhecimento. (151 respostas)

Os alunos que **concordam**, representam 36,4%, os que **concordam totalmente** 45%). As opções: **discordo totalmente** (2,6%), **discordo parcialmente** (4%) e **não concordo nem discordo** (11,9%) somam 18,6%. Assim, a soma de **concordo** e **concordo totalmente** é (81,4%), retratando a boa qualidade das tarefas propostas pelos cursos do UEMANet.

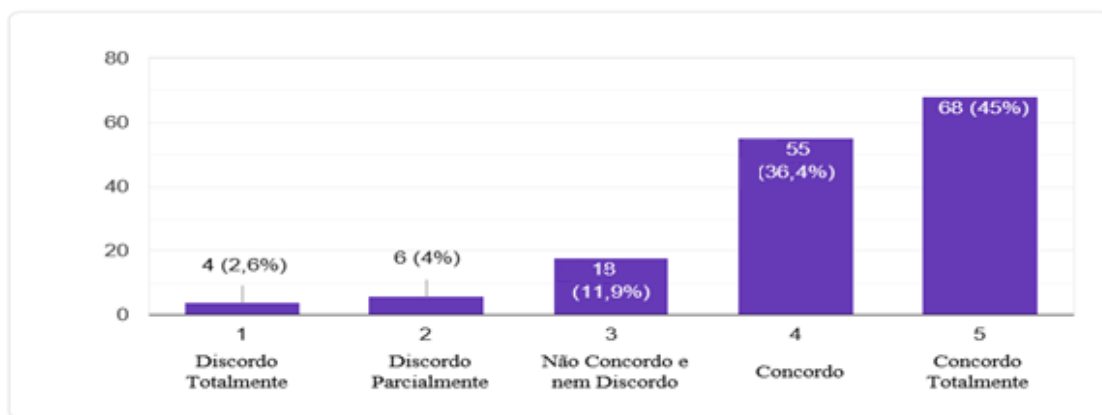


Gráfico 28: Eficiência das tarefas propostas para o desenvolvimento a pesquisa

### Q1.5.21. As tarefas propostas buscaram equilibrar conteúdos teóricos e atividades mais diretamente voltadas para a realidade prática (151 respostas)

Nesse gráfico 25, 37,7% **concorda** com a questão, 41,1% **concorda totalmente**, 2% **discorda totalmente**, 4% **discorda parcialmente**, e 15,2% **não concorda nem discorda**. O somatório de **concordo** e **concordo totalmente** representa 78,8%. Conclui-se que as tarefas propostas atendem as expectativas dos alunos.

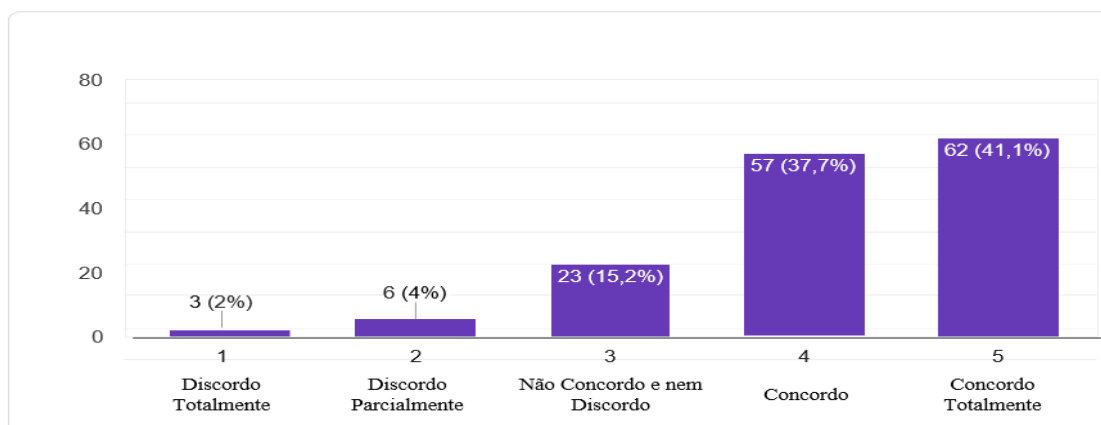


Gráfico 29: Tarefas propostas e atividades voltadas para a realidade prática

**Q1.5.22. A correção das tarefas foi compatível com o conteúdo das disciplinas (151 respostas)**

Nessa questão, 0,7% **discorda totalmente**, 5,3% **discorda parcialmente**, e 11,9% **não concorda nem discorda**. A opção **concordo** foi de 45% e **concordo totalmente** 37,1%, representando um percentual de 82,1%. Este percentual representa o bom nível da equipe de docentes do UEMANet.

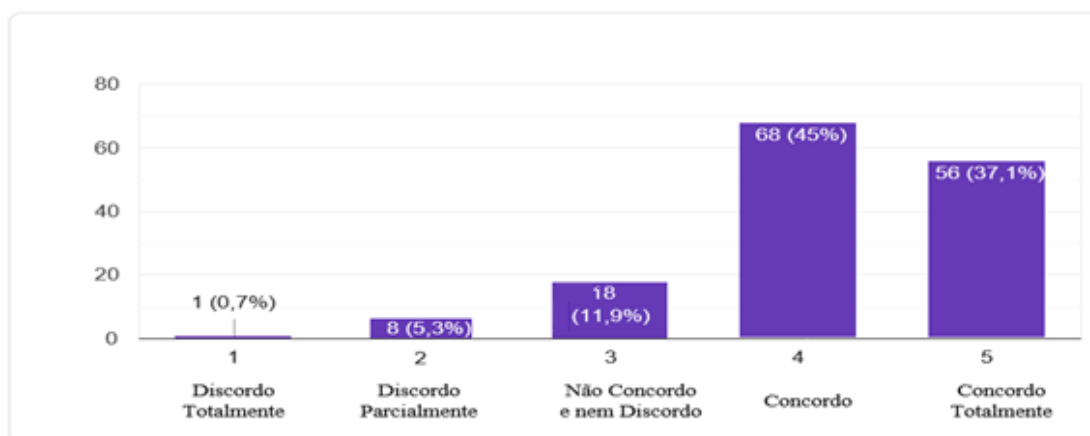


Gráfico 30: Correção das tarefas e a compatibilidade dos conteúdos das disciplinas

**Q1.5.23. Os procedimentos de avaliação de desempenho dos cursistas ao longo do curso foram apropriados (151 respostas)**

Nessa questão ninguém **discorda totalmente**. **Discordo parcialmente** foi de 6,6% e **nem concordo nem discordo** 14,6%. Já, **concordo** foi 43% e **concordo totalmente** 35,8%, com total de 78,8%. Este quadro demonstra que os procedimentos de avaliação foram apropriados.

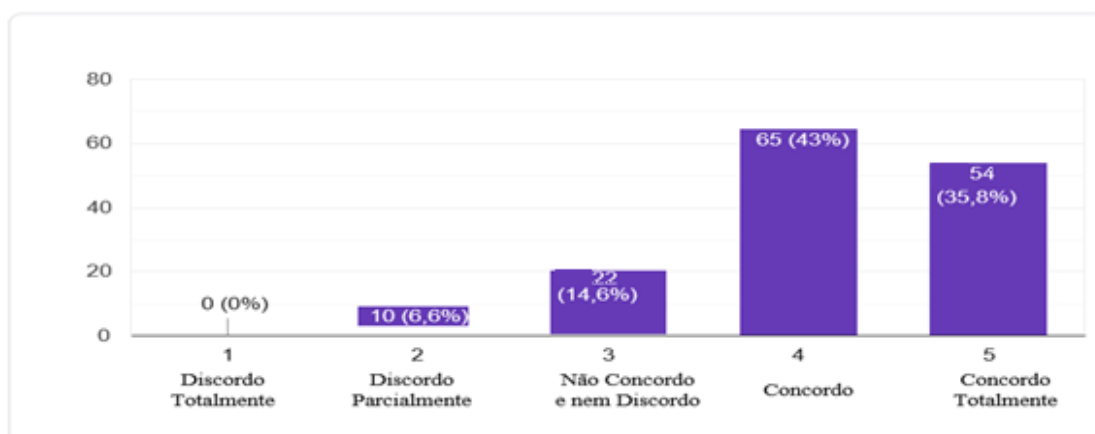


Gráfico 31: Procedimentos de avaliação de desempenho dos cursistas

**Q1.5.24. A correção das provas presenciais foi compatível com o conteúdo abordado na disciplina** (151 respostas)

Nessa questão, as opções com maior percentual de concordância foram **concordo** (41,7%) e **concordo totalmente** (39,7%), que representam 81,4%. Dessa forma, a maioria acha que houve compatibilidade da correção com o conteúdo.

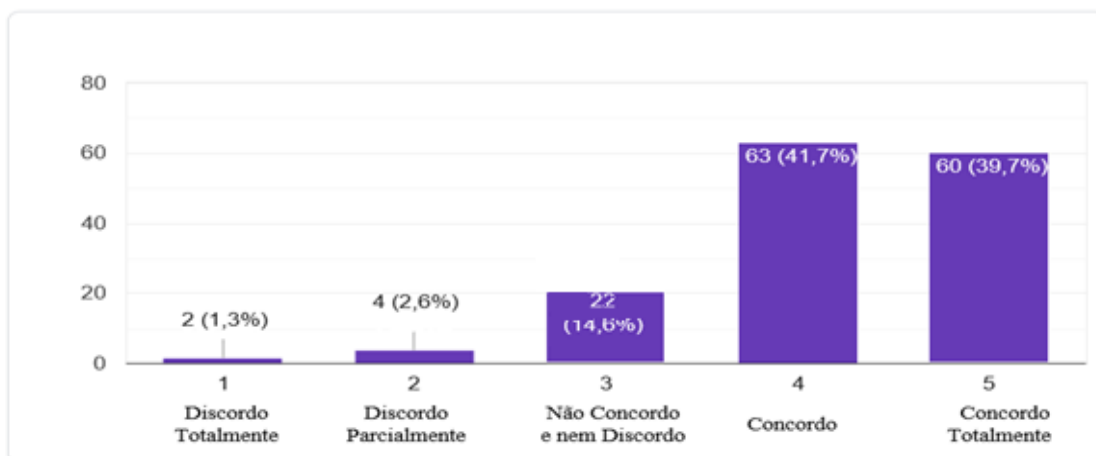


Gráfico 32: Correção das provas presenciais e os conteúdos das disciplinas

**RESUMO DO ITEM Q1.5. TAREFAS E AVALIAÇÃO**

No gráfico abaixo, consolidação das questões Q1.5.20 - Q1.5.21 - Q1.5.22 - Q1.5.23 - Q1.5.24, **tarefas e avaliação**, também tem aprovação da maioria.

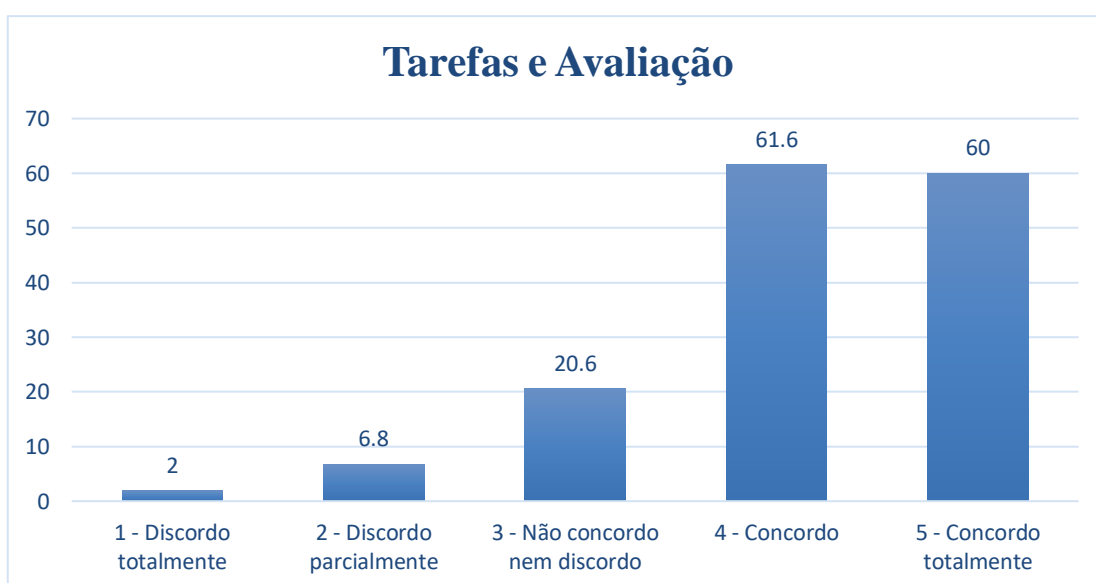


Gráfico 33: Resumo dos gráficos 28, 29, 30, 31 e 32

## Q1.6. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

### Q1.6.25. As discussões realizadas no fórum de debates contribuíram para a compreensão do conteúdo ao longo do curso (151 respostas)

Nesse gráfico 29, a maioria acha que as discussões contribuíram para a compreensão dos conteúdos, pois 35,1% **concorda** e 49,7% **concorda totalmente**, representando 84,8% da escolha dos respondentes.

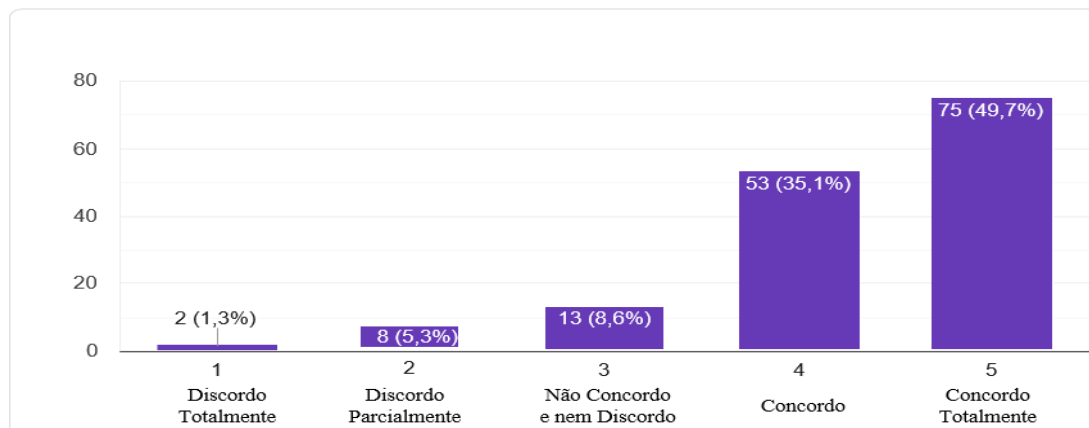


Gráfico 34: Contribuição dos debates no fórum para a compreensão das aulas

### Q1.6.26. Todas as discussões promovidas no fórum de debates foram acompanhadas pelos tutores, que realizaram intervenções construtivas que favoreceram o aprendizado (151 respostas)

A maioria **concorda** (29,8%) e **concorda totalmente** (56,3%) somando 86,1%. Por outro lado, **discorda totalmente** (0,7%), **discorda parcialmente** (4%) e **nem concorda nem discorda** (9,3%) somou 13,9%.

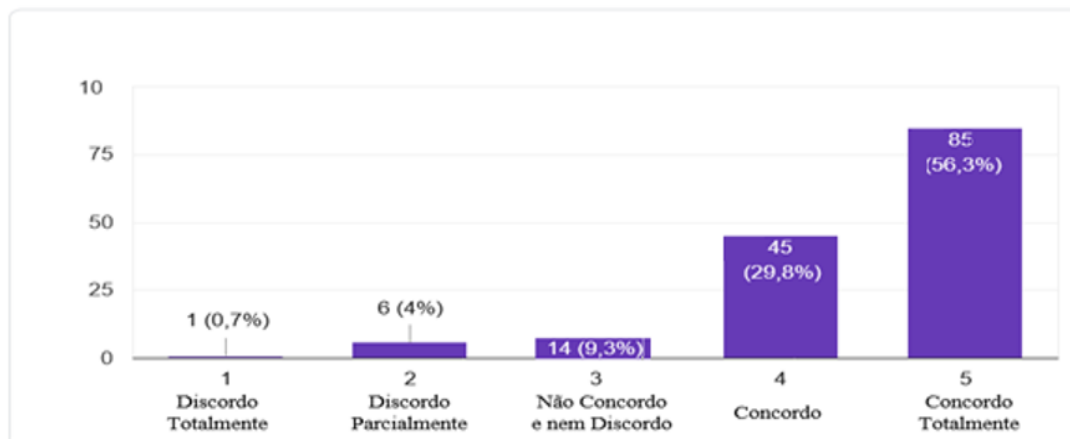


Gráfico 35: Participação dos tutores nos fóruns de debates

**Q1.6.27. As discussões realizadas ao longo do curso promoveram um ambiente colaborativo.** (151 respostas)

Conforme o gráfico 31, 0,7% **discorda totalmente**, 4,6% **discorda parcialmente** e 12,6% **nem concorda nem discorda**. A maioria dos alunos **concorda** (33,8%) e **concorda totalmente** (48,3%). Portanto, 82,1% afirmam que as discussões promoveram um ambiente colaborativo.

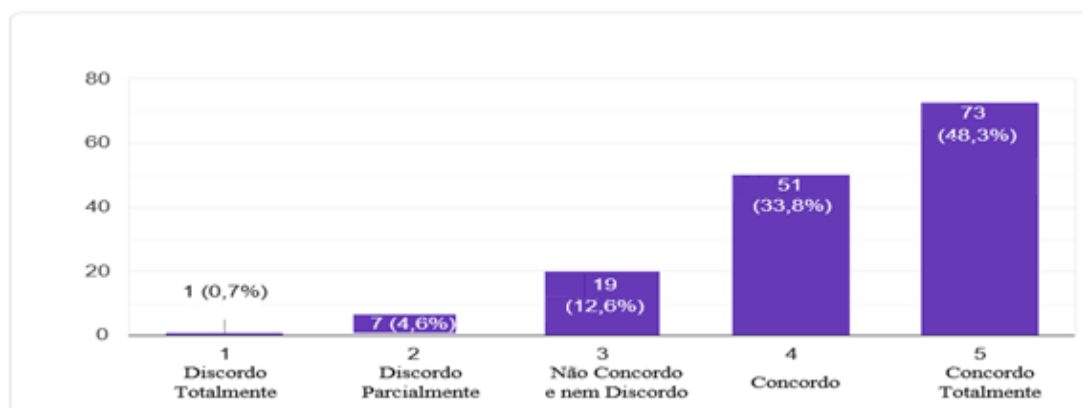


Gráfico 36: As discussões realizadas e a promoção do ambiente colaborativo

## RESUMO DO ITEM Q1.6. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

Mecanismos de comunicação é o tema do gráfico 37, que consolida as questões Q1.6.25 - Q1.6.26 - Q1.6.27. Percebe-se que a maioria dos alunos aprovam esse item.

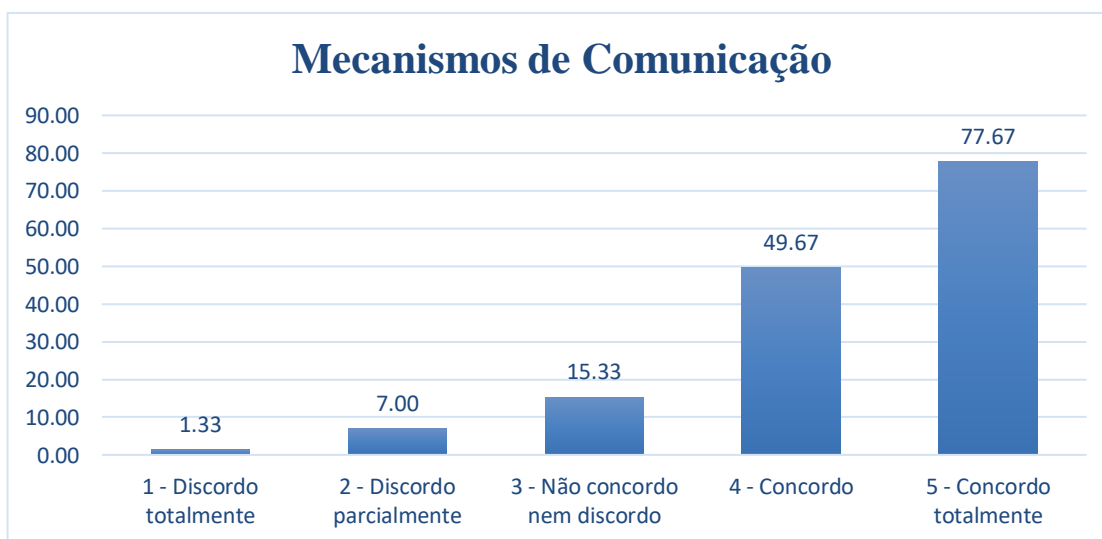


Gráfico 37: Resumo dos gráficos 34, 35 e 36

## Q1.7. SERVIÇOS DE APOIO AO ALUNO

### Q1.7.28. A estrutura de apoio existente na instituição fornece adequadamente todas as informações que necessito para o acompanhamento do curso. (151 respostas)

Os que **concordam** com a afirmativa dessa questão representam 37,1%, os que **concordam totalmente** representam 25,8%, perfazendo um total de 62,9%. Mesmo com um percentual acima de 60% de aprovação, esse item precisa ser melhorado.

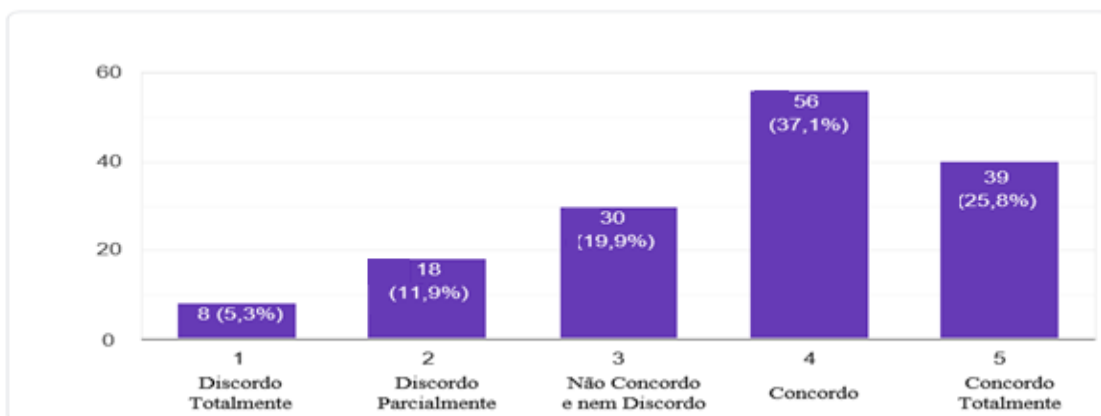


Gráfico 38: Estrutura de apoio necessária para o acompanhamento do curso

### Q1.7.29. O Portal de Comunicação com os alunos para avisos urgentes, tais como, alterações na data de prova, envio de material para os polos, calendário de atividades acadêmicas, entre outros, atendeu às minhas necessidades. (151 respostas)

Nesse gráfico 33, 39,7% **concorda** e 36,4% **concorda totalmente**, representando a maioria. Já, 3,3% **discordam totalmente**, 7,9% **discordam parcialmente**, e 12,6% **não concordam nem discordam**.

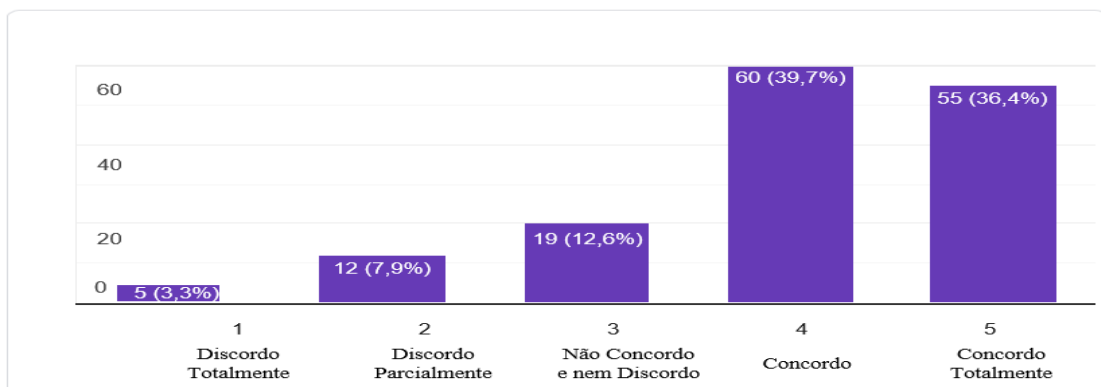


Gráfico 39: Eficiência do Sistema de Comunicação dos polos

**Q1.7.30. A infraestrutura de apoio laboratorial, especificamente no que se refere a equipamentos e espaços físicos, é de qualidade adequada.** (151 respostas)

Nessa questão: **discordo totalmente** (14,6%), **discordo parcialmente** (11,9%), **não concordo nem discordo** (23,8%) somaram 51,3%. Já, os que **concordam** representam 27,2% e os que **concordam totalmente** 22,5%, que representam 49,7%, portanto, esse item precisa de reformulação e melhorias.

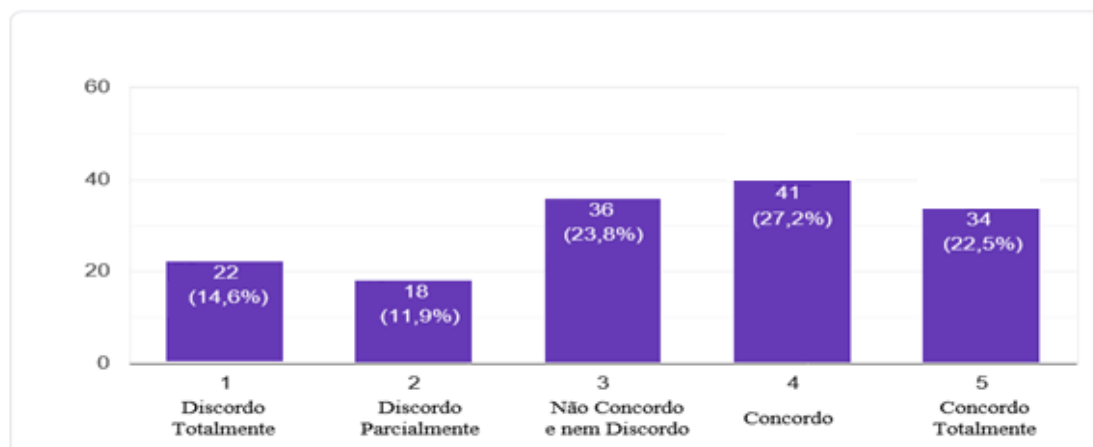


Gráfico 40: Qualidade dos equipamentos dos laboratórios e o espaço físico

**Q1.7.31. A infraestrutura de apoio informático é adequada às minhas necessidades no curso** (151 respostas)

Nesse item, 6% **discorda totalmente**, 13,9% **discorda parcialmente** e 24,5% **não concorda nem discorda**. Os que **concordam** (29,8%) e os que **concordam totalmente** (25,8%), representam 55,6% do total dos respondentes. Nesse caso, esse item merece um estudo para sua melhoria.

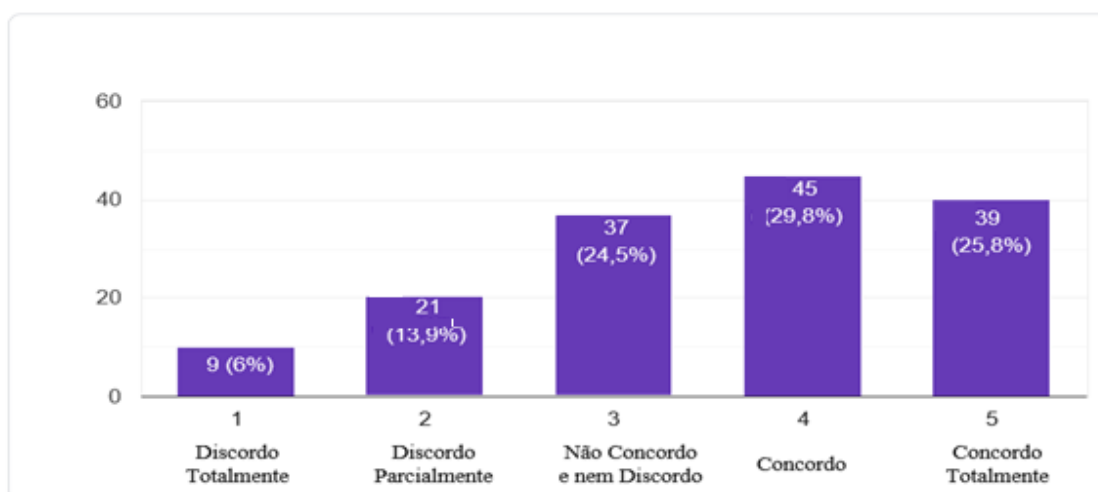


Gráfico 41: Infraestrutura de apoio informático para o curso

**Q1.7.32. A infraestrutura de apoio bibliográfico (por exemplo, bibliotecas) é de qualidade adequada para o acompanhamento do curso (151 respostas)**

Esse gráfico 42 revela que 5,3% **discorda totalmente**, 17,2% **discorda parcialmente** e 30,5% **não concorda nem discorda**. Por outro lado, 25,8% **concorda** e 21,2% **concorda totalmente**. Essas duas últimas opções somam 47%. Requer melhorias nessa infraestrutura.

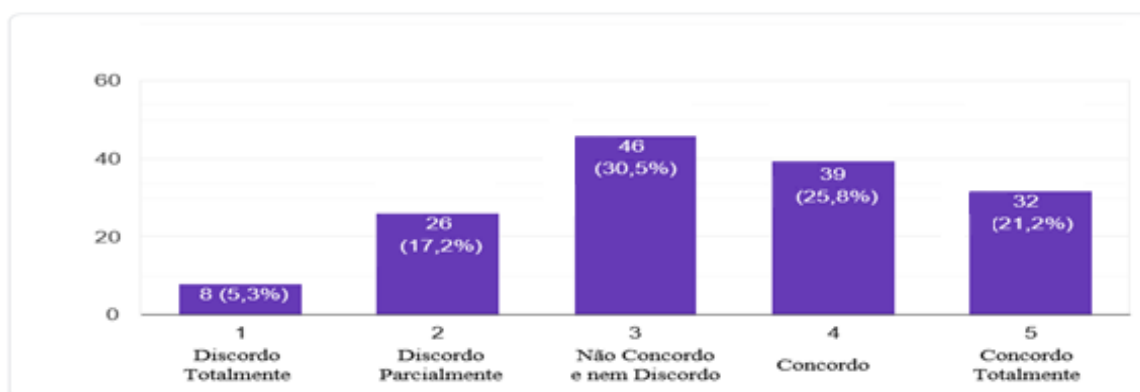


Gráfico 42: Infraestrutura de apoio bibliográfico aos alunos

#### RESUMO D ITEM Q1.7. SERVIÇOS DE APOIO AO ALUNO

No gráfico 43, consolidação das questões Q1.7.28 - Q1.7.29 - Q1.7.30 – Q1.7.31 – Q1.7.32, **serviços de apoio ao aluno**, também é aprovado pela maioria dos respondentes.

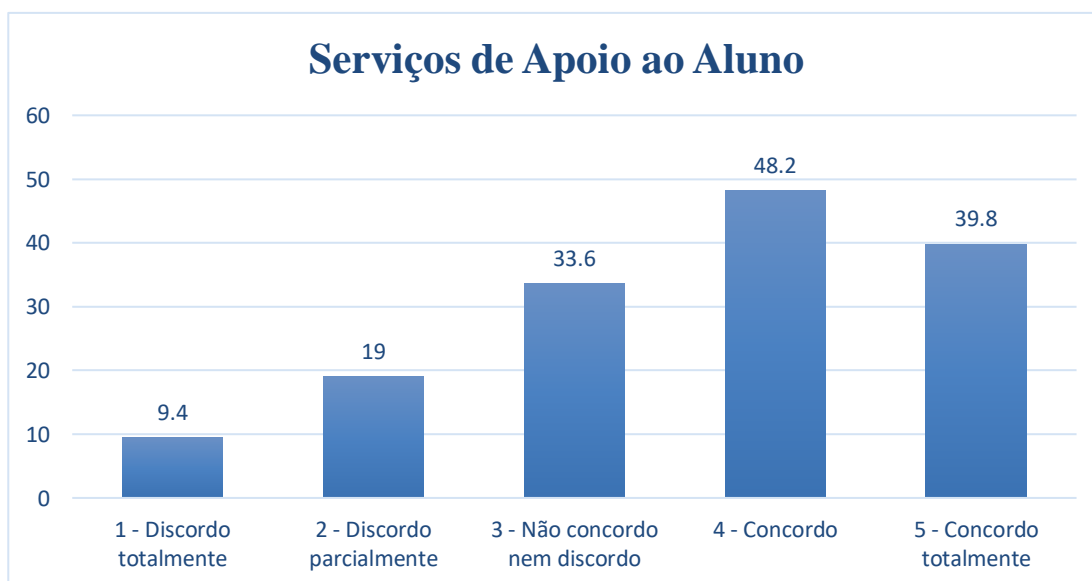


Gráfico 43: Resumo dos gráficos 38, 39, 40, 41 e 42

## Q1.8. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

### Q1.8.33. A Interface do AVA, que utilizamos, é boa e facilita a navegação pelo ambiente (151 respostas)

A aprovação total dessa questão, em **concordo** (37,7%) e **concordo totalmente** (53%) representa 90,7%. Este percentual diz que o AVA, utilizado pelo UEMANet, tem um alto nível de qualidade e aceitação por parte dos alunos.

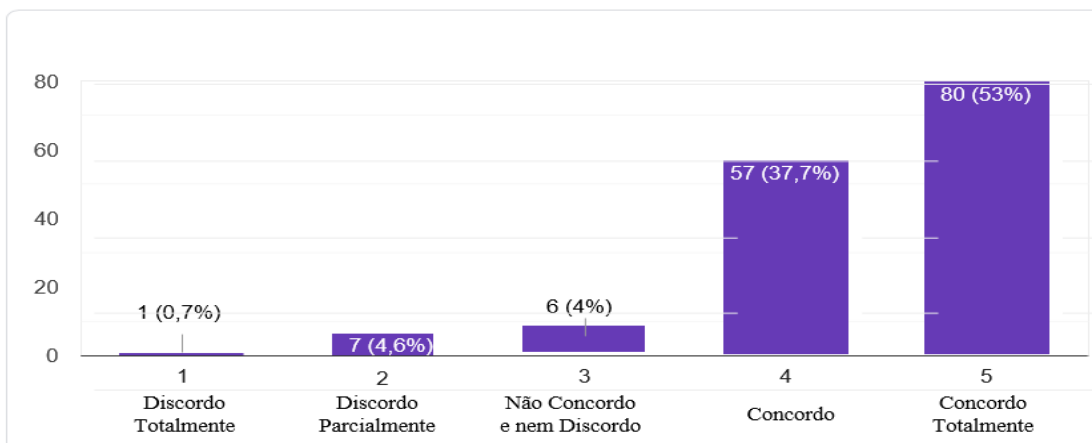


Gráfico 44: Facilidade de acesso e operação do AVA

### Q1.8.34. Os recursos disponíveis no ambiente de aprendizagem AVA facilitaram o desenvolvimento dos meus trabalhos didáticos ao longo do curso (151 respostas)

Nessa questão, a opção **concordo** (42,4%) e **concordo totalmente** (41,1%), perfazem 83,5%, revela que o AVA, usado no UEMANet, tem os recursos necessários para facilitar o acesso às informações e à interação dos professores com os alunos.

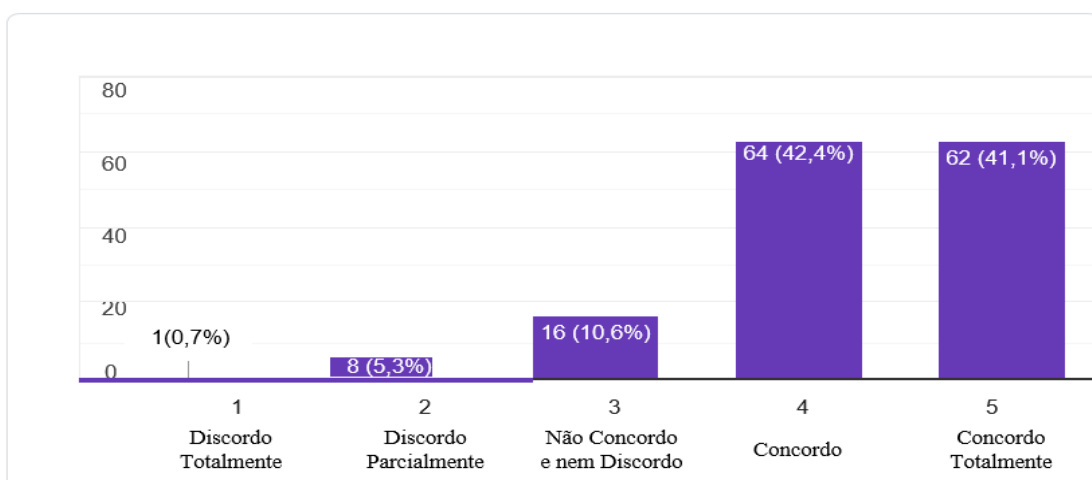


Gráfico 45: Recursos do AVA e o desenvolvimento pedagógico ao longo do curso

**Q1.8.35. Os mecanismos de comunicação disponíveis no ambiente (Lista de Discussão, Fórum de Debates, Contato com Docente) facilitaram a minha interação com os meus colegas e com os tutores. (151 respostas)**

As respostas para essa questão foram: **concordo** (39,7%); **concordo totalmente** (42,4%), **discordo totalmente** (1,3%), **discordo parcialmente** (4%) e **não concordo nem discordo** (12,6%). Assim, a maioria (82,1%) acha que os mecanismos de comunicação são importantes para sua formação.

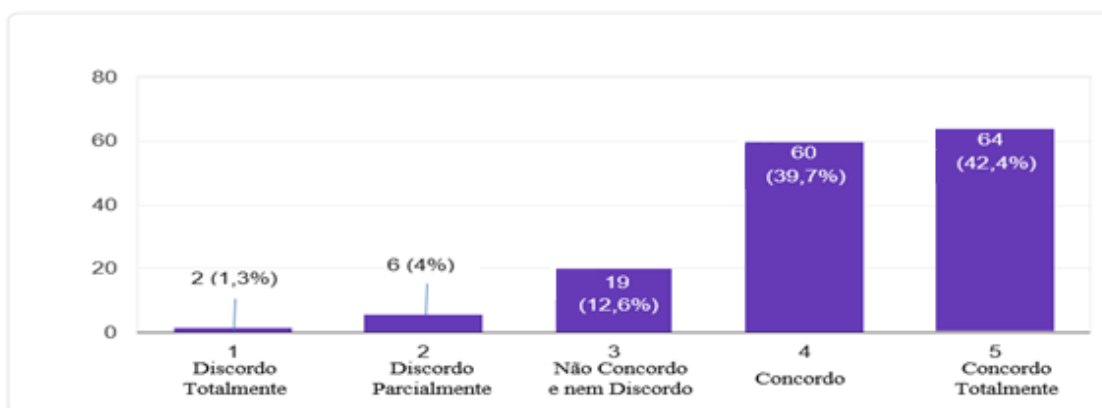


Gráfico 46: Mecanismos de comunicação disponíveis no ambiente para interação

**Q1.8.36. Foram utilizados recursos didáticos adequados e, sempre que possível, variados (151 respostas)**

Nessa questão, **discordo totalmente** representou 2%, **discordo parcialmente** 6% e **não concordo nem discordo** 18,5%. As opções **concordo** (37,7%) e **concordo totalmente** (35,8%), representam 73,5%, que concorda com a questão.

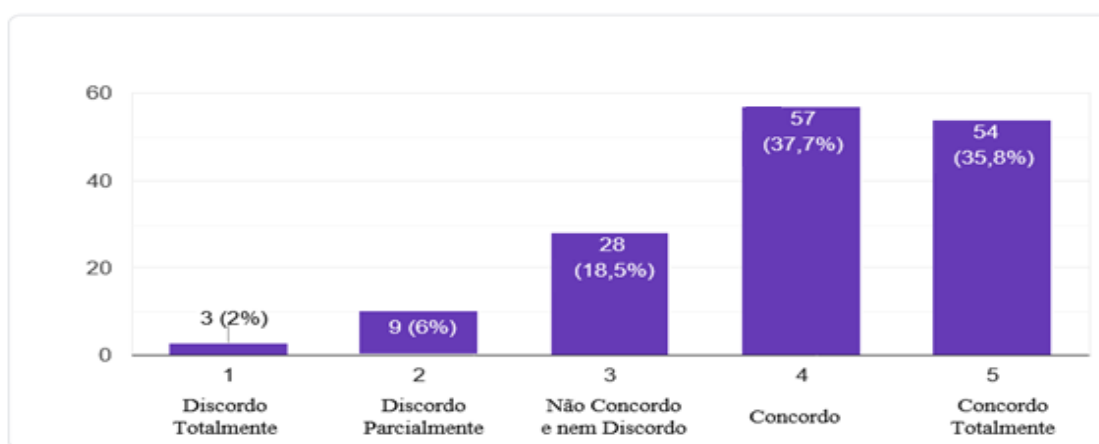


Gráfico 47: Recursos didáticos adequados e variados

## RESUMO DO ITEM Q1.8. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

O Ambiente Virtual de Aprendizagem, representado no gráfico 48, consolidação das questões Q1.8.33 - Q1.8.34 - Q1.8.35 – Q1.8.36, também é aprovado pela maioria.

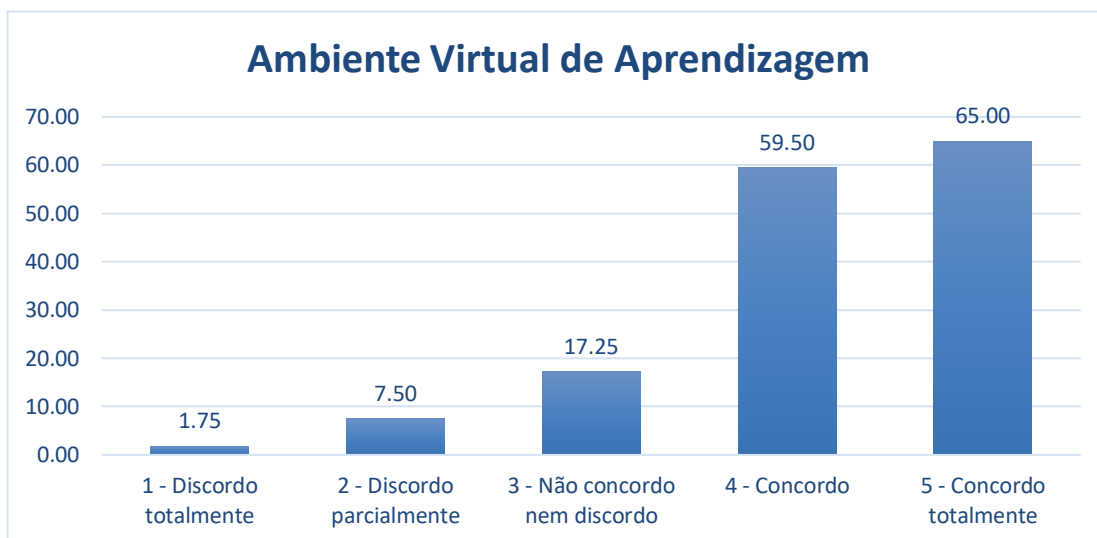


Gráfico 48: Resumo dos gráficos 44, 45, 46 e 47

## Q1.9. SUPORTE TÉCNICO

### Q1.9.37. O atendimento às dúvidas técnicas foi rápido (151 respostas)

No atendimento às dúvidas técnicas: 5,3% **discorda totalmente**, 11,9% **discorda parcialmente** e 23,2% **não concorda nem discorda**. Mas, 31,1% dos respondentes **concorda** e 28,5% **concorda totalmente** que o atendimento às dúvidas técnicas foi rápido. Esse item merece uma avaliação e melhorias.

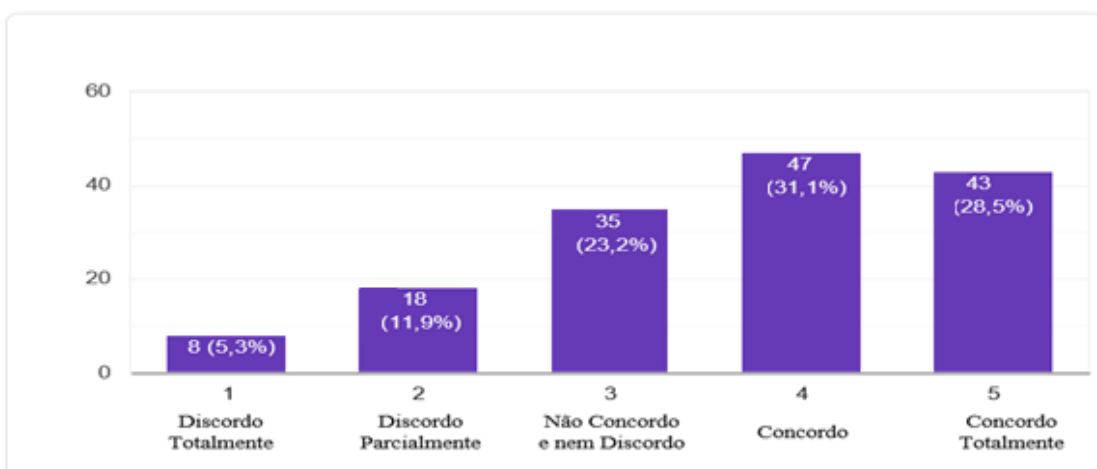


Gráfico 49: Atendimento às dúvidas técnicas

### Q1.9.38. O suporte técnico respondeu com correção às solicitações que lhes foram feitas.

Nessa questão, 36,4% **concorda** e 27,8% **concorda totalmente**, perfazendo um percentual de 64,2%. É percentual expressivo, porém é necessária uma reflexão sobre esse item.

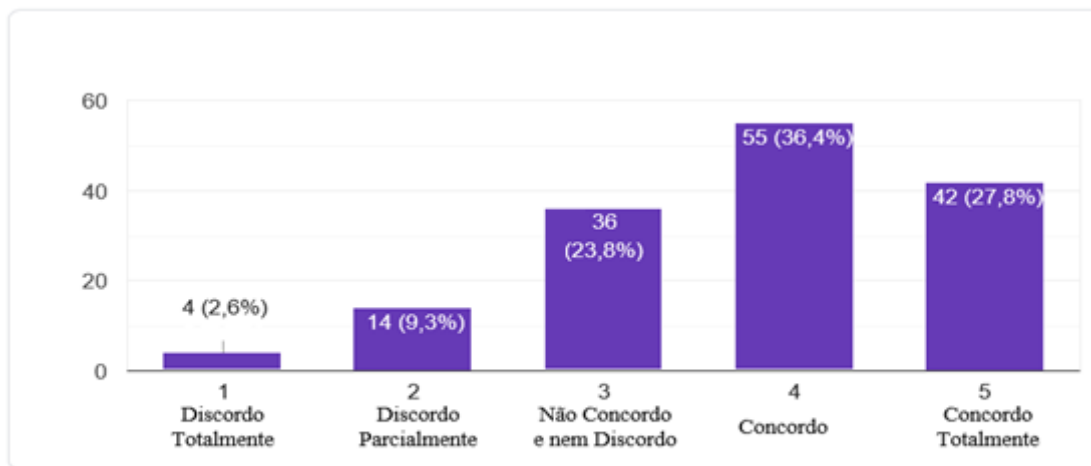


Gráfico 50: Resposta do suporte técnico às solicitações

### Q1.9.39. O suporte técnico teve cortesia no atendimento prestado (151 respostas)

Nessa questão, 105 alunos responderam: **concordo** (41,1%) e **concordo totalmente** (28,5%), num total de 69,6%. Enquanto 46 alunos responderam: **discordo totalmente** (4%), **discordo parcialmente** (4,6%) e **não concordo nem discordo** (21,9%). Dessa forma, esse item também merece uma atenção especial.

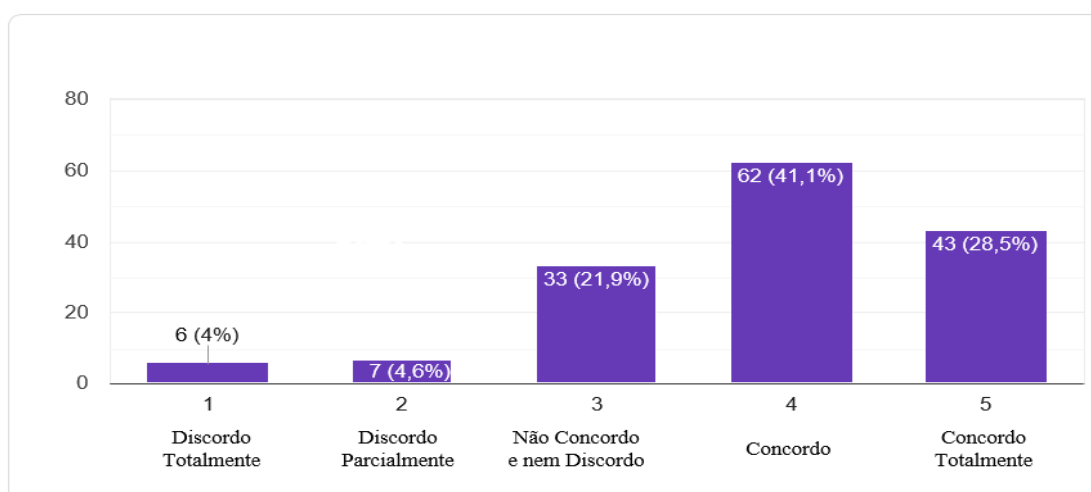


Gráfico 51: Cortesia no atendimento do suporte técnico

## RESUMO DO ITEM Q1.9. SUPORTE TÉCNICO

No gráfico 52, consolidação das questões Q1.9.37 - Q1.9.38 - Q1.9.39, apresenta uma forte aceitação dos serviços oferecidos pelo suporte técnico do UEMANet.

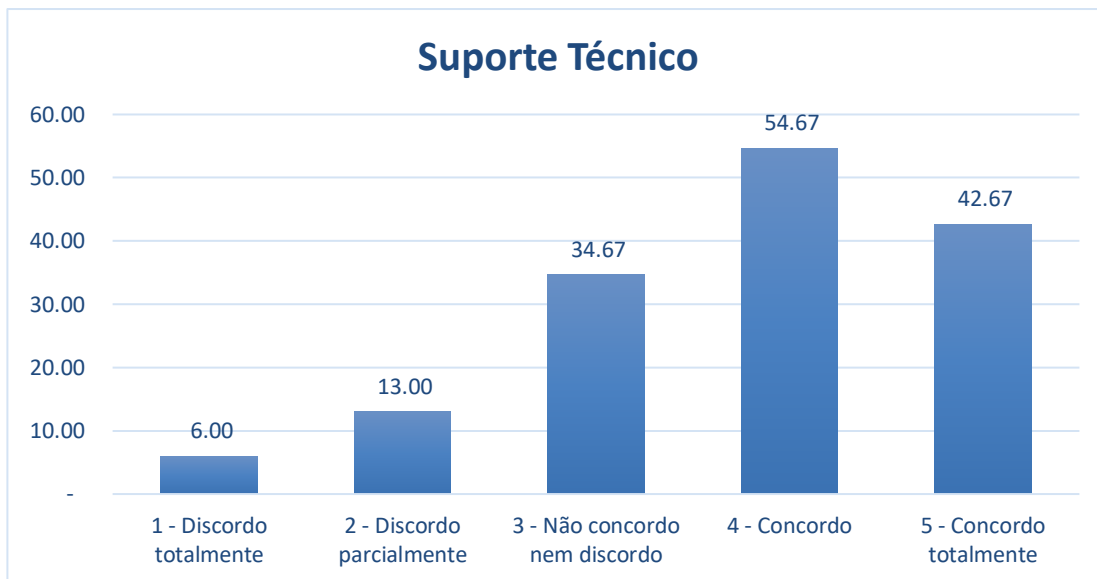


Gráfico 52: Resumo dos gráficos 49, 50 e 51

## Q1.10 AUTOAVALIAÇÃO

### Q1.10.40. Participei das discussões ocorridas no fórum de debates ao longo do curso (151 respostas)

Esse gráfico 44, revela que 96% dos respondentes participaram das discussões ocorridas em fórum de debates. Destes, 17,9% **concordam** com a questão, e 78,1% **concordam totalmente**. O percentual de adesão aos fóruns é bastante positivo.

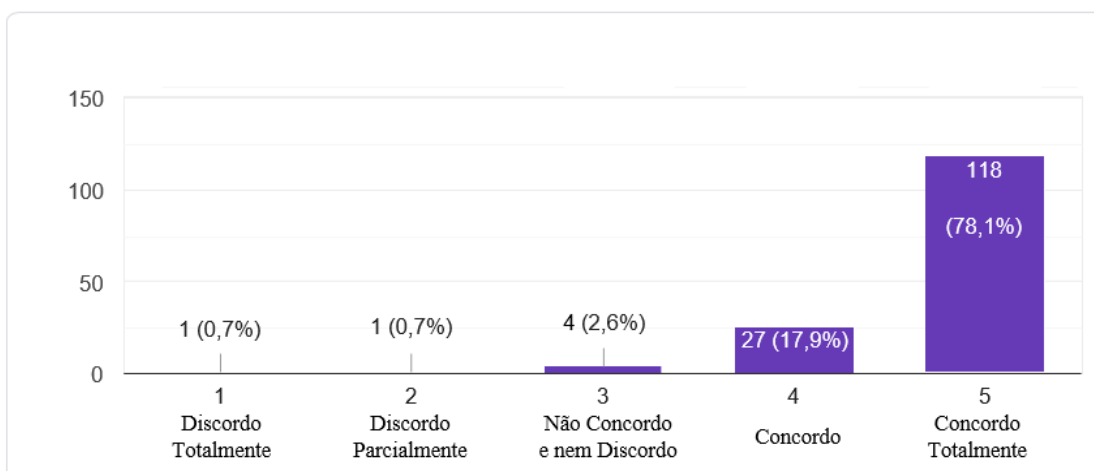


Gráfico 53: Participação nas discussões do fórum de debates durante o curso

#### Q1.10.41. Participei ativamente das atividades coletivas propostas (151 respostas)

Verifica-se, no gráfico abaixo, que a participação dos alunos nas atividades coletivas foi muito expressiva. Pois, 29,1% **concorda** e 62,9% **concorda totalmente** com a questão, chegando ao percentual de 92%. Este percentual muito positivo para a EaD e para o UEMANet.

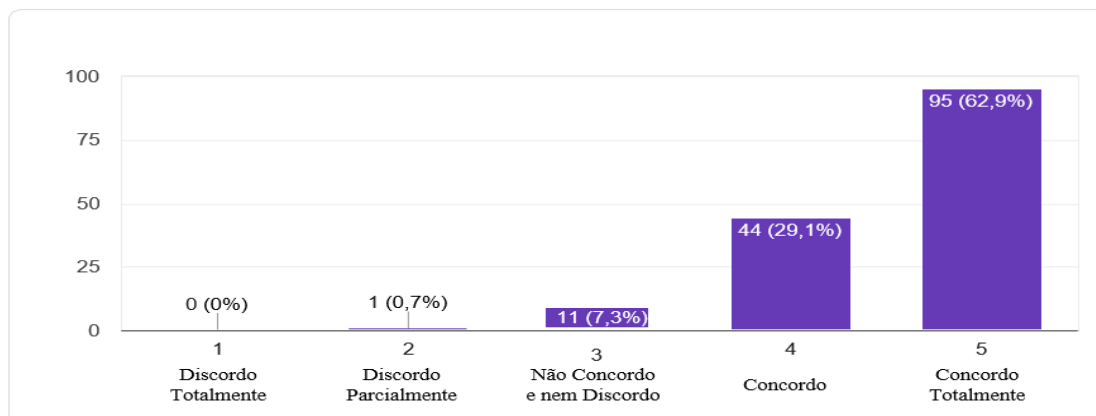


Gráfico 54: Participação nas atividades coletivas propostas

#### Q1.10.42. Procurei entregar as atividades dentro dos prazos estipulados (151 respostas)

Essa questão revela o compromisso do aluno de EaD com a instituição e com ele mesmo. Dessa forma, 27,2% **concorda** com a questão e 60,3% **concorda totalmente**, chegando ao total de 87,5% dos alunos que entregaram suas atividades no prazo determinado.

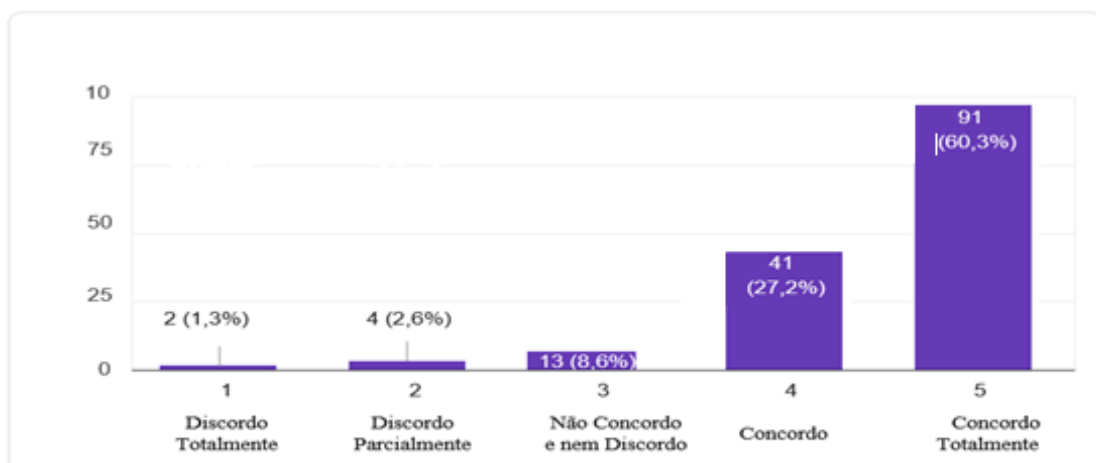


Gráfico 55: Entrega das atividades dentro dos prazos estipulados

**Q1.10.43. O meu empenho nos estudos foi compatível com o exigido no curso (151 respostas)**

Nesse gráfico 47, dos alunos respondentes, 41,1% **concorda** com a afirmativa da questão e 43% **concorda totalmente**, totalizando 84,1%, afirmando o compromisso dos alunos, nessa modalidade de educação.

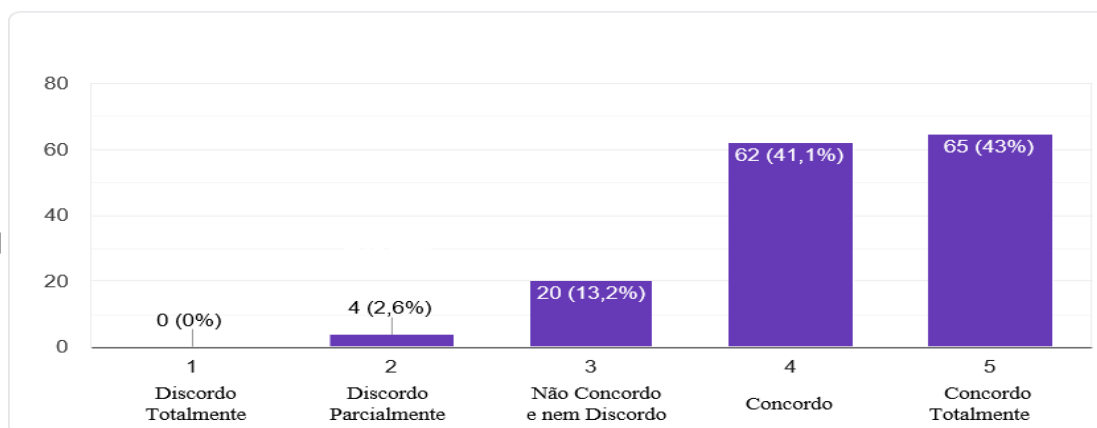


Gráfico 56: Empenho nos estudos conforme o exigido no curso

**Q1.10.44. Estou satisfeito por ter escolhido o UEMANet para fazer meu curso superior (151 respostas)**

Nesse gráfico 48, os alunos, em sua maioria, estão satisfeitos por terem escolhido o UEMANet para fazer seu curso superior. Os percentuais de 15,9% para a opção **concordo** e 76,2% para **concordo totalmente**, num total de 92,1%, representa a satisfação dos alunos.

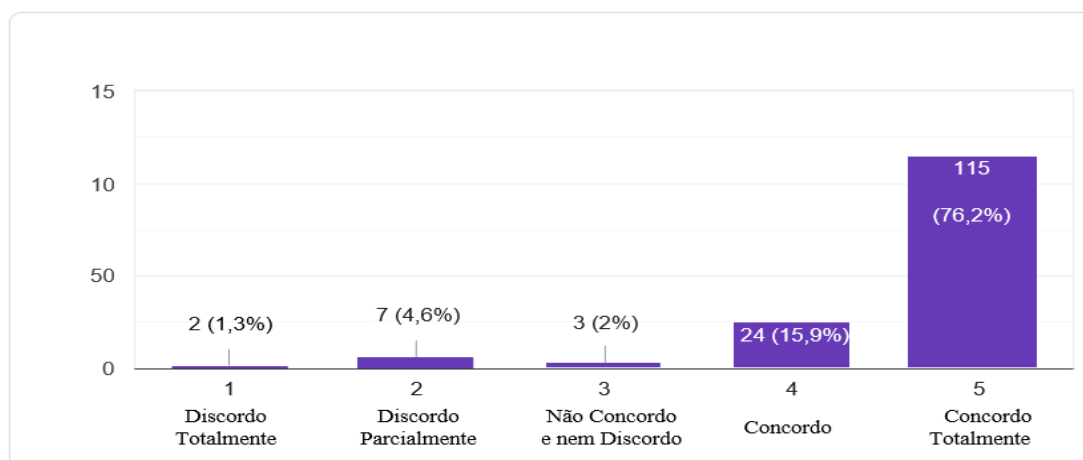


Gráfico 57: Satisfação por ter escolhido o UEMANet

## RESUMO DO ITEM Q1.10 AUTOAVALIAÇÃO

O gráfico 58, consolidação das questões Q1.10.40 - Q1.10.41 - Q1.10.42 – Q1.10.43 – Q1.10.44, **auto avaliação**, 96,80 do total de 151 respondentes **concordam totalmente** que foi satisfatória a aprendizagem através do curso realizado no UEMANet.

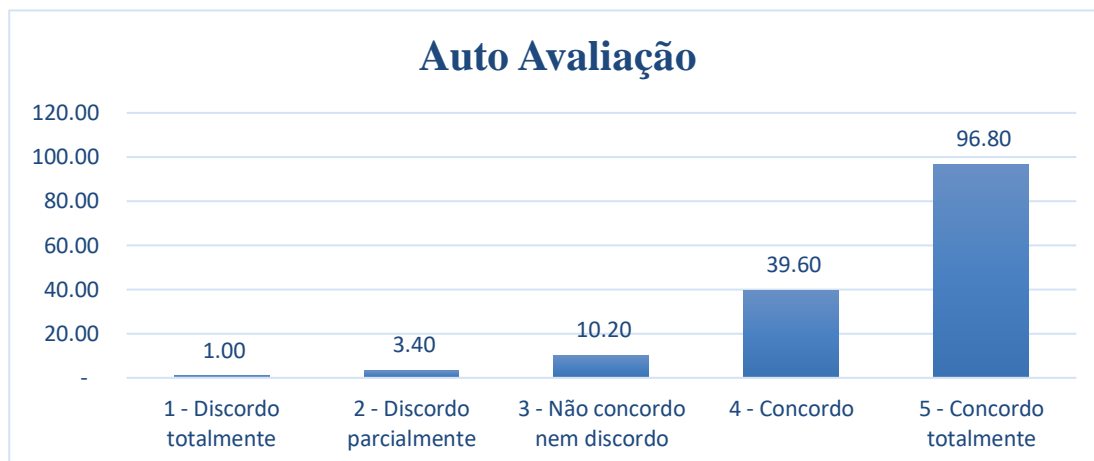


Gráfico 58: Resumo dos gráficos 53, 54, 55, 56, 57 e 58

## RESUMO DO QUESTIONÁRIO

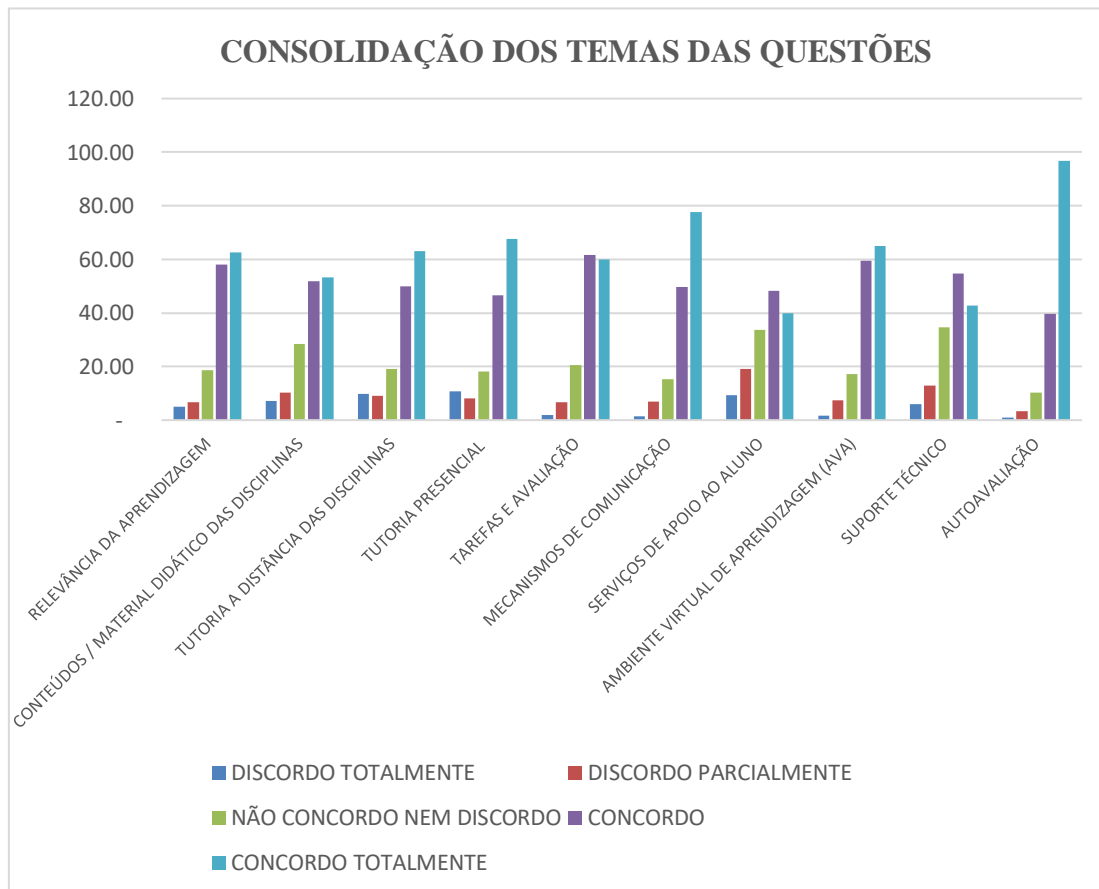


Gráfico 59: Resumo geral sintético dos temas das questões do questionário *survey*

Este gráfico 59, é uma consolidação de todos os temas do questionário *survey*. O que se percebe, nesse gráfico, é que as opções **concordo** e **concordo totalmente**, foram as mais escolhidas pelos respondentes. As opções menos escolhidas foram **discordo totalmente** e **discordo parcialmente**. Assim conclui-se que o Sistema Superior de Educação a Distância, da UEMA/UEMANet, tem um bom nível de qualidade educacional.

Todos os gráficos acima, foram gerados a partir da planilha de dados que se encontra em: <http://twixar.me/PBgm>.

### 5.1.2 Questões abertas

Nessa parte da pesquisa, utilizou-se, como ferramenta de análise, o MAXQDA. É um **software para análise de dados qualitativos** e métodos mistos em pesquisas acadêmicas, científicas e comerciais. A ênfase em ir além da pesquisa qualitativa pode ser observada na presença de ferramentas estatísticas e na habilidade do software em lidar de forma relativamente rápida com uma grande quantidade de entrevistas.

As questões respondidas pelos alunos, respondentes da pesquisa, encontram-se a seguir, com seus respectivos gráficos gerados pelo MAXQDA:

#### **QA1.45. De que forma os conhecimentos adquiridos no curso têm contribuído para o seu desempenho profissional?**

Nesse gráfico 60, as respostas foram reunidas em três grupos: 1 – Melhorando minhas habilidades no trabalho; 2 – Promovendo minha autonomia profissional; e 3 - Ampliando minha visão de futuro.

Percebe-se que as respostas têm seu foco concentrado na **melhoria das habilidades no trabalho** (43,5%), na **promoção da autonomia profissional** (41,1%) e na **ampliação da visão de futuro**. Dessa forma, entende-se que a busca maior é pela melhoria da qualificação profissional através de um curso superior e pela promoção da autonomia profissional.

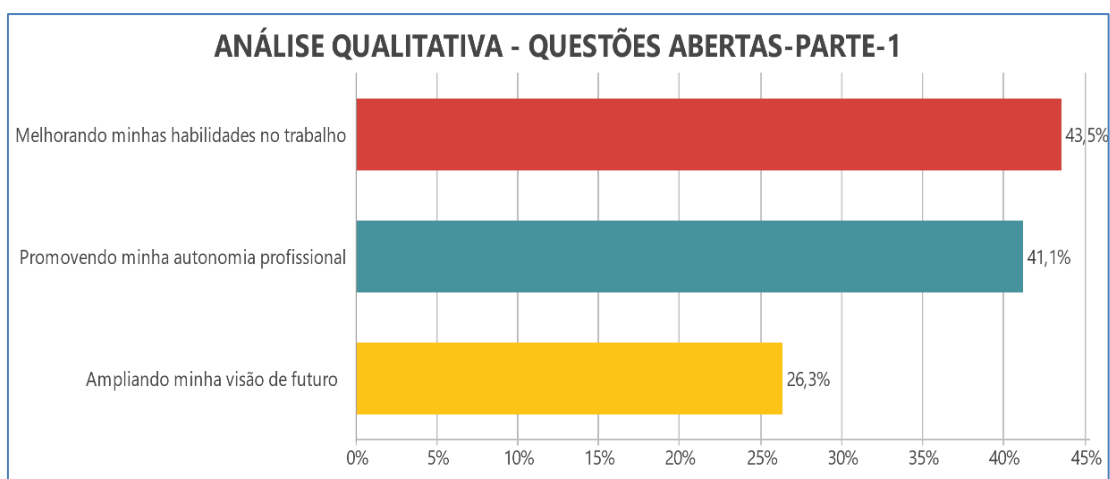


Gráfico 60: Os conhecimentos adquiridos e o desempenho profissional

**QA1.46. Cite dois fatores positivos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.**

No gráfico 61, abaixo, sobre a questão QA1.46, na concepção dos alunos, a **flexibilidade de horário e local de estudo** é o fator de maior relevância para a adesão à Educação a Distância, que mostra este fator com 52,6%, seguido pela **democratização da educação pela EaD**, representando 20,6%, **a qualidade da educação no EaD** 12,7%, **a possibilidade de estudar e trabalhar** 11,1%, e **a qualidade do material didático em EaD** 2,9%. Essa questão da flexibilidade de tempo e local de estudo na EaD, sempre foi muito determinante para a adesão de um curso a distância. E essa realidade ficou demonstrada nessa pesquisa. Evidentemente, que todos os fatores aqui relacionados são relevantes para o crescimento da Educação a Distância, porém esses números refletem o resultado da pesquisa, no momento da sua realização.

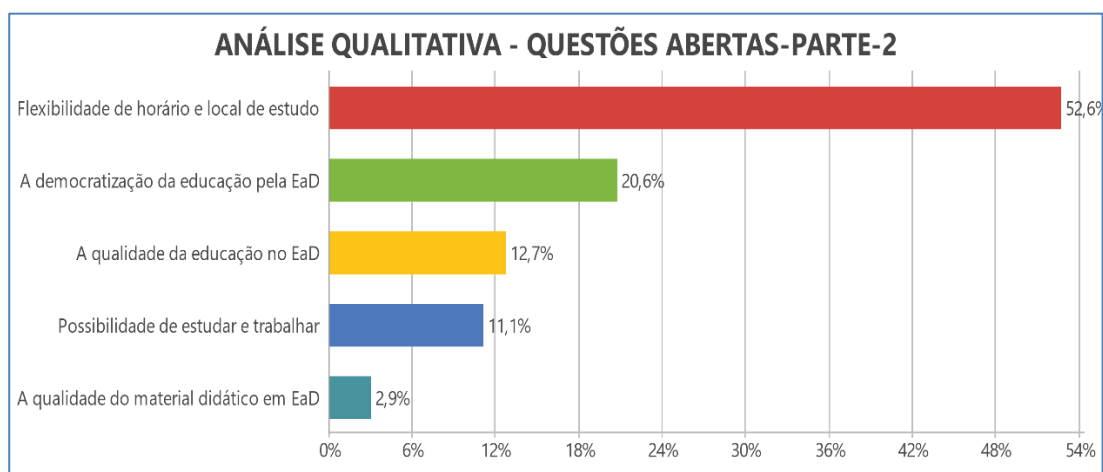


Gráfico 61: Fatores positivos na modalidade do ensino a distância

**QA1.47. Cite dois fatores negativos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.**

Os fatores negativos, mencionados pelos alunos, foram analisados e classificados em: 1 – **fatores negativos para intervenção da coordenação (43%)**. Esses fatores são, em sua maioria, estruturais, por isso pede a intervenção da coordenação do curso, sugere uma análise sobre o que foi mencionado pelos alunos, e a tomada de providências, se necessárias; 2 – **problemas de recursos tecnológicos (19,7%)**; 3 – **problemas com a tutoria presencial (13,4%)**; **fatores negativos de infraestrutura (9,7%)**; **fatores negativos sobre a administração do AVA (9,6%)**; **problemas com a tutoria a distância (6,2%)**; e **fatores negativos sobre os recursos didáticos (3,4%)**.

Nos **fatores negativos para intervenção da coordenação**, os alunos apontam alguns elementos que necessitam de uma revisão para melhoria do processo de gestão dos cursos, conforme o relatório abaixo. Este relatório – MAXQDA 2020 Segmentos codificados - é apenas uma pequena amostra gerada pelo MAXQDA. Todas as respostas das questões abertas estão no endereço <http://twixar.me/5Q9m>. Os dados do relatório gerado pelo MAXQDA encontram-se conforme recebido dos respondentes. Sem nenhuma alteração, nem correção.

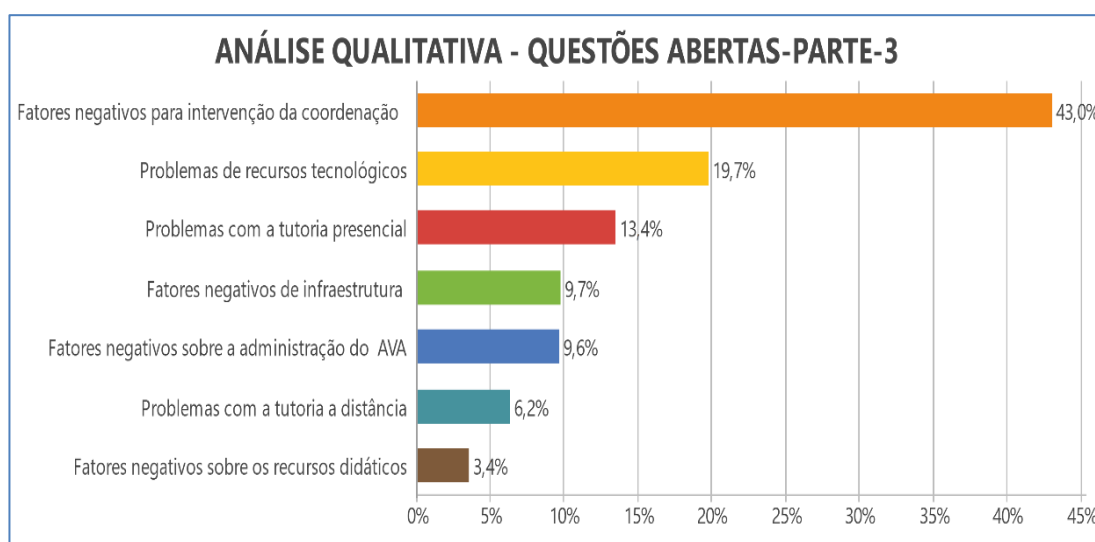


Gráfico 62: Fatores negativos na modalidade do ensino a distância

## MAXQDA 2020 Segmentos codificados

### Questões abertas - análise qualitativa

Cor	Nome do documento	Código	Segmento - respostas do alunos
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	a falta de comunicação e interação com a Universidade como alunos que muitas das vezes não são tratados com o mesmo direito que os demais de outras graduações tem
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	A falta de interação com os demais colegas, e a comodidade pode ser prejudicial as vezes, pois temos que organizar melhor o tempo.
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	A falta de interação mais constante com o Professor
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	A falta do professor especialista na sala de aula, e tempo
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	A presença de professor em uma sala de aula é muito importante para o desempenho dos alunos.
•	ANÁLISE QUALITATIVA - QUESTÕES ABERTAS-PARTE-3	Fatores negativos para intervenção da coordenação	A qualidade de ensino e o atendimento dos funcionários

#### QA1.48. Por que você resolveu fazer um curso na modalidade a distância?

Fazer um curso a distância requer algumas considerações para aqueles que não tem conhecimento sobre a metodologia dessa modalidade de ensino. Não é muito fácil tomar essa decisão, pois muitas pessoas ainda acham que a EaD não é um método eficiente de educação. Porém, com a abertura das comunicações, as informações, de modo geral, se tornaram altamente acessíveis. A sociedade pôde conhecer melhor a importância e a eficiência da Educação a Distância, por meio da imprensa. Com a necessidade do isolamento social, no ano de 2020, a adesão ao tele trabalho e à educação remota, deu uma visibilidade extraordinária a EaD.

Observa-se, no gráfico 63, abaixo, que o maior motivo para a decisão de estudar a distância foi a **praticidade e flexibilidade** dessa modalidade, com 44,2% das respostas. Em seguida, o outro grande motivo, não muito diferente do primeiro, para a escolha da EaD foi pela **possibilidade de conciliar trabalho e estudo**, com 32,7% das respostas. Com 13,8% das respostas, alguns alunos acharam que **foi a melhor opção para fazer um curso superior**.

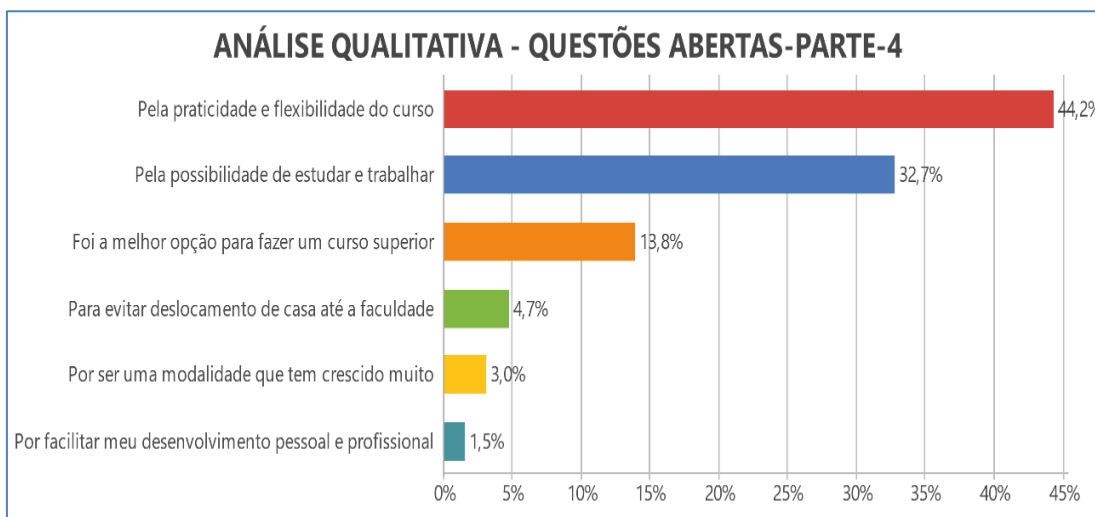


Gráfico 63: Por que fazer um curso na modalidade a distância

### Conclusão da análise qualitativa

Na análise qualitativa observou-se que os fatores de maior relevância, da EaD, são os que estão relacionados com a *melhoria das habilidades para o trabalho, a promoção e autonomia profissional; a flexibilidade de horário e local de estudo, devido à praticidade e flexibilidade do método; e a possibilidade de trabalhar e estudar*. Os fatores negativos, dos cursos do UEMANet, representam uma pequena porcentagem em relação aos fatores positivos, pois esses fatores negativos surgiram somente em relação a alguns elementos estruturais, que classificamos como **Fatores negativos para a intervenção da coordenação**, pois sua resolução é de competência dos coordenadores. Como exemplo, reunimos algumas falas de alunos, tais como: 1) “*a falta de comunicação e interação com a Universidade, com os alunos, que muitas das vezes não são tratados com o mesmo direito que os demais, de outras graduações*”; 2) “*a falta de interação com os demais colegas, e a comodidade pode ser prejudicial, às vezes, pois temos que organizar melhor o tempo*”; 3) “*a falta de interação mais constante com o professor*”. Todas as respostas das questões qualitativas, podem ser consultadas no relatório gerado pelo MAXQDA, no endereço <http://twixar.me/5Q9m>. Acredita-se que, com uma ligeira intervenção, por parte dos gestores, pode-se corrigir essas pequenas falhas do sistema educacional, no UEMANet.

### 5.1.3 Sumula da avaliação

O resultado da análise dessa investigação apresenta as questões referente aos elementos estruturais do UEMANet, que tem como base os fatores que compõem a estrutura pedagógica

para cursos a distância: concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; sistemas de comunicação; material didático; avaliação; equipe multidisciplinar; infraestrutura de apoio; e gestão acadêmico-administrativa. Considerando essa estrutura, construiu-se um instrumento, para coleta de dados, do tipo questões objetivas, com os segmentos: Relevância da aprendizagem; Conteúdos / Material didático das disciplinas; Tutoria a distância das disciplinas; Tutoria presencial; Tarefas e avaliação; Mecanismo de comunicação; Serviços de apoio ao aluno; Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA; Suporte técnico e Autoavaliação. Desses segmentos, surgiram uma série de questões para a avaliação do processo ensino e aprendizagem do UEMANet, considerando sua estrutura pedagógica, dentro de uma visão sistêmica. O sentimento dos alunos, em relação às questões dos segmentos apresentados na tabela 9, demonstram que as opções **concordo** e **concordo totalmente**, tem as maiores adesões dos respondentes do questionário.

Nessa análise, verificou-se que o processo ensino-aprendizagem, no UEMANet, utiliza um ambiente democrático em que o aluno tem total liberdade para realizar suas pesquisas, absorver novos conhecimentos, compartilhar o resultado da pesquisa com os colegas de turma e com os tutores. Os tutores, por sua vez, podem apontar o melhor caminho para esclarecer os pontos de incerteza que surgirem durante o estudo. O tutor presencial está sempre atento e preparado para dirimir as dúvidas do aluno. Para isso, o tutor presencial tem total apoio do tutor a distância e do professor conteudista, se for necessário, e conta também com o apoio da coordenação do curso. Assim, esse ambiente de interação democrática do conhecimento é favorável a todos que dele participa.

O UEMANet mantém um sistema de comunicação permanente, através dos vários meios de comunicação existentes no Núcleo, para comunicação entre os alunos, os tutores e os coordenadores, além do AVA (*Moodle*), que serve para mediação do conteúdo e disseminação das informações entre os alunos.

O material didático disponibilizado aos alunos é composto pelo material impresso e por outros importantes recursos educacionais, dentre eles o Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA, que é uma das estratégias mais utilizadas para o gerenciamento de cursos a distância, disponibilizado como software livre, como é o caso do Moodle, utilizado por muitas Instituições como Ambiente de Aprendizagem, e que concentra recursos como: *e-mail* para comunicação entre os participantes do curso; o *chat* para reuniões virtuais; *wiki* para desenvolvimento de trabalhos compartilhados; o fórum para discussões e debates entre

professores e alunos. Agrega-se, a esses recursos, a conferência via *Web*, que é o sistema *online* de transmissão de áudio e vídeo aos participantes que se encontram distantes geograficamente. Ferramenta que oportuniza aos professores, tutores e estudantes a interatividade necessária para a troca de informações durante o curso, a partir de qualquer computador conectado à Internet.

O material didático impresso é redigido de forma a facilitar a compreensão do assunto por parte dos alunos. É composto por textos que conversam com seu leitor. Todos os recursos utilizados, na modalidade a distância, têm o objetivo de ampliar as possibilidades de entendimento das aulas e do material didático impresso ou digital. Um desses recursos é o *podcast*, que consiste em áudios, gravados pelo professor, com informações adicionais da disciplina.

O Núcleo mantém um calendário de encontros presenciais, com data e horário previstos no Calendário Acadêmico e divulgado na sala virtual do curso. Esses encontros presenciais são obrigatórios, e se destina a aplicação de provas e apresentação de trabalhos acadêmicos, que sempre acontecem nos finais de semana no Polo de Apoio Presencial na UEMA. Disponibiliza também consulta ao acervo da biblioteca física da UEMA, além do acesso a várias bibliotecas virtuais, indicadas pelos docentes do UEMANet. A infraestrutura de apoio aos alunos constitui-se de elementos essenciais para a formação dos alunos. Desde o atendimento na recepção do curso até à tutoria na sala de aula, nos momentos dos encontros presenciais; laboratórios equipados e sempre à disposição dos alunos, dentro do agendamento das aulas práticas; e o acesso à biblioteca física, para consultas e reforço dos temas estudados.

Para fortalecer o trabalho técnico-pedagógico dos cursos, são selecionados diferentes profissionais: o coordenador do curso que é responsável pela coordenação acadêmica e administrativa do curso; o professor da disciplina é o especialista na área de conhecimento da disciplina ofertada; o tutor a distância atua como mediador do conhecimento no processo de aprendizagem no AVA; o tutor presencial é o profissional da área do curso que atua como facilitador do processo de aprendizagem no que diz respeito à compreensão das tarefas avaliativas. Por último, o coordenador de tutores que é o profissional que acompanha o desempenho dos tutores, supervisionando a frequência e a qualidade das mediações dos tutores nas atividades do Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Verifica-se que o modelo de EaD da UEMA está dentro dos padrões dos Referenciais de Qualidade da Educação Superior a Distância do MEC. Porém, é importante ressaltar que há elementos que necessitam de uma avaliação cuidadosa para elevar seu nível de

qualidade. Relaciona-se, a seguir, alguns trechos das respostas das questões qualitativas: 1) “a falta de comunicação e interação da Universidade com os alunos”; 2) “a falta de interação com os demais colegas”; 3) “a falta de interação mais constante com o professor”. Essas respostas estão relacionadas no relatório do MAXQDA, questões qualitativas.

## 6 Conclusões

A Educação a Distância está rompendo a barreira das incertezas quando proporciona uma educação de qualidade e democrática. É preciso seguir vigilante, sempre na busca de melhoria da educação. Os recursos tecnológicos estão evoluindo a cada dia, ao mesmo tempo que surgem outros de melhor qualidade. Como exemplo disso, dispõe-se, no momento atual, dos aplicativos para webconferência e dos AVA, que disponibilizam uma série de recursos de mediação do conhecimento. Como exemplo de aplicativos para webconferência, temos o Google Meet, o Jitsi meet, o Microsoft Teams, dentre outros.

Conforme o objetivo geral dessa investigação, procedeu-se a análise da qualidade dos cursos de EaD da Universidade Estadual do Maranhão – UEMA/UEMANet, analisando-se especificamente, os elementos da estrutura administrativa, técnica e pedagógica referente aos cursos a distância, tais como: estrutura pedagógica; equipe multidisciplinar; material didático; infraestrutura de apoio; sistema de avaliação e a gestão acadêmica. Essa análise foi realizada com base nos Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância, do MEC, que considera como parâmetros de qualidade da EaD, os seguintes elementos: a Concepção de educação e currículo; o Sistema de Comunicação; o Material didático; o Sistema de Avaliação; a Equipe multidisciplinar; a Infraestrutura de apoio; e a Gestão Acadêmico-Administrativa. Baseou-se também, na *International Organisation for Standardisation (ISO)* e na Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) como as principais iniciativas para a padronização dessa modalidade.

O presente estudo se faz necessário para que se tenha uma visão mais ampliada das potencialidades da EaD, nos dias de hoje. Sobretudo, considerando a grande necessidade social de utilização das tecnologias educacionais (remotas), para preencher uma lacuna que ainda existe no Sistema Educacional Brasileiro. Nesses tempos, o presencial está a cada dia mais distante da nossa realidade. Considerando todos os pontos negativos que o presencial apresenta, tais como: custo e tempo de deslocamento, insegurança no traslado e o risco representado pelas aglomerações das pessoas nas salas de aula presencial; considerando a necessidade de interação remota, tanto no trabalho como na escola, é preciso que esta modalidade de educação

apresente, cada vez mais, garantia para uma educação de qualidade. Buscou-se nesse trabalho, avaliar a qualidade da Educação a Distância dos cursos do UEMANet da UEMA. Para isso, foi necessário consultar diversas fontes bibliográficas, tais como: livros, revistas, relatórios, anuários e documentos em sites especializados em EaD. O referencial teórico e a discussão fundamentaram-se, entre outros, nas considerações de Castro, Marques e Serra (2020a) e Castro, Marques e Serra (2020b), que abordam questões relativas à qualidade da EaD no Brasil e sobre a avaliação do UEMANet, além da pesquisa de campo, feita através da aplicação de questionário *Survey*, enviado por *e-mail* a 200 (duzentos) alunos, dos quais, 151 (cento e cinquenta e um) responderam, também via *e-mail*. Constatou-se, após a análise dos dados que, apesar da boa estrutura administrativo-pedagógica da UEMA/UEMANet, um percentual, não muito expressivo dos respondentes, apontou para a necessidade de melhoria de alguns elementos da estrutura pedagógica do curso, tal como o item **(Q1.2.9. A bibliografia disponível no polo foi suficiente para o acompanhamento das disciplinas do curso)**. Esse item se encontra na **(análise do questionário survey respondido pelos alunos)**, que responderam: **concordo** e **concordo totalmente**, e juntos somaram (57%) do total dos alunos. Dessa forma, esse item, com apenas (57%) de respostas satisfatórias, merece uma atenção especial. Essas opções estão em uma escala Likert, no questionário distribuído. A análise de todos os gráficos das questões, encontra-se na seção **5.1.1 Análise do questionário survey respondido pelos alunos**. As questões qualitativas também assinalaram alguns itens que requerem atenção, ainda que represente um percentual bem tímido, quando comparado com o índice de alunos plenamente satisfeitos com o curso que faz na UEMA/UEMANet. No item **(Fatores negativos para intervenção da coordenação)**, os alunos apontaram alguns elementos que necessitam de revisão para melhoria do processo de gestão dos cursos, conforme uma mostra do relatório MAXQDA 2020, e o gráfico 62, que se encontram na seção **5.1.2 Análise qualitativa**.

Conclui-se esta pesquisa verificando que o processo de ensino-aprendizagem; o material didático; os recursos na modalidade a distância utilizados pelo UEMANet contribuem de forma a facilitar o entendimento dos conteúdos e o processo de fixação do conhecimento. Assim, o material didático se constitui em um instrumento facilitador da construção do conhecimento e mediador da interlocução entre os sujeitos do processo educacional; o uso dos recursos didáticos do UEMANet oportuniza ao estudante a autonomia de estudo e a consequente aprendizagem. Nesse sentido, os recursos audiovisuais utilizados são elaborados

de acordo com o programa das disciplinas, mantendo coerência com o material impresso e o Ambiente Virtual de Aprendizagem.

Dessa forma, os recursos didáticos utilizados pelo Núcleo para atender à estrutura curricular dos cursos, são: material impresso; vídeo aula; textos complementares e coletânea de textos. O material didático representa um dos principais recursos didáticos para o aluno no estudo das disciplinas. Nesse sentido, os Meios de interação e Comunicação auxiliam no desenvolvimento didático em geral, especificamente nas questões de comunicação e interação entre professores, tutores e estudantes. Para melhor performance didática, o UEMANet utiliza a conferência via web para transmissão de áudio e vídeo aos participantes que se encontram distantes geograficamente. Esta ferramenta oportuniza aos professores, tutores e estudantes a interatividade necessária para a troca de informações durante o curso, a partir de qualquer computador conectado à Internet. Para o gerenciamento dos cursos utilizam-se o *Moodle*, como Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA).

Para maior controle e eficiência, o Núcleo realiza os encontros presenciais, todos com data e horário previstos no Calendário Acadêmico, divulgado na sala virtual do curso. Nesse aspecto, os encontros presenciais são obrigatórios, para aplicação de provas e apresentação de trabalhos acadêmicos, e sempre acontecem nos finais de semana no Polo de Apoio Presencial na UEMA. Dessa forma, para efetivação do trabalho técnico-pedagógico dos cursos são disponibilizados diferentes profissionais: o coordenador do curso é responsável pela coordenação acadêmica e administrativa do curso, zela pela qualidade dos serviços realizados, reúne os professores responsáveis para ministrar as diferentes disciplinas, orienta e acompanha o trabalho desses professores, dos tutores e supervisiona o andamento das disciplinas.

De acordo com a análise dos dados da pesquisa, pode-se afirmar que o UEMANet reúne todas as condições de infraestrutura administrativa, técnica e pedagógica para oferecer cursos na modalidade a distância, de qualidade satisfatória e dentro dos Referenciais de Qualidade para Educação a Distância. Na verdade, os cursos oferecidos, na modalidade a distância, pela UEMA/UEMANet, já estão dentro dos padrões de qualidade exigidos pelo MEC. Contudo, mesmo considerando um baixo índice de alunos insatisfeitos com o curso da UEMA/UEMANet, em relação aos que estão plenamente satisfeitos, é razoável que a coordenação faça um trabalho de avaliação minucioso, nos itens em questão, para averiguação.

Posteriormente ao presente estudo, se pode sugerir uma avaliação mais abrangente na estrutura administrativo-pedagógica do UEMANet, com mais profundidade e detalhamento

dos processos de funcionamento, envolvendo os coordenadores, os tutores presenciais, tutores a distância e professores conteudistas. Além da infraestrutura de apoio logístico e tecnológico. Tal estudo apontaria possíveis necessidades de melhoria, assim como a melhor forma para a solução dos problemas.

## Referências bibliográficas

- ABED. (2018). *A Visão da ABED sobre a Extinção da SEED MEC*. (Eletrônica ed.). (AUTOR, Ed., & M. T. Abreu, Trad.) Curitiba, PR, Brasil: InterSaberes. Acesso em 26 de 09 de 2019, disponível em <http://twixar.me/fghm>
- Adam, M. R., Vallés, R. S., & Rodríguez, G. I. (2013). E-learning: características y evaluación: Ensayos de Economía n.43. Acesso em 14 de 02 de 2019, disponível em <http://twixar.me/Wghm>
- Alarcon, F. D. (2015). Diretrizes para práticas de gestão do conhecimento na Educação a Distância: Tese de doutorado. Florianópolis, SC, Brasil. Acesso em 18 de 02 de 2020, disponível em <http://btd.egc.ufsc.br/?p=1969>
- Alexandre, N. M., & Coluci, M. Z. (s. d.). Validade de conteúdo nos processos de construção e adaptação de instrumentos de medidas. Campinas, SP, Brasil. Acesso em 30 de 12 de 2019, disponível em <http://www.scielo.br/pdf/csc/v16n7/06.pdf>
- Attwell, G. (2007). Personal Learning Environments - the future of eLearning? 02. Acesso em 12 de 07 de 2020, disponível em <http://twixar.me/4lhm>
- Attwell, G., Pontydysgu, P., & Wales. (2020). Supporting Personal Learning in the Workplace. Acesso em 13 de 07 de 2020, disponível em <http://twixar.me/5lhm>
- Azevedo, J. C. (2012). *Educação a distância: o estado da arte. Aspectos históricos e culturais da educação a distância* (2ª ed.). (F. M. Litto, & M. Formiga, Eds.) São Paulo, SP, Brasil: Pearson Education do Brasil.
- Barbetta, P. A. (2002). Estatística aplicada às Ciências Sociais. 4 ed. Florianópolis. Florianópolis, SC, Brasil. Acesso em 17 de 05 de 2019, disponível em [file:///C:/Users/luizd/AppData/Local/Temp/BARBERETA\\_Estatistica\\_Aplicada\\_As\\_Cien ci.pdf](file:///C:/Users/luizd/AppData/Local/Temp/BARBERETA_Estatistica_Aplicada_As_Cien ci.pdf)
- Behar, P. A. (s. d.). Modelos pedagógicos em educação a distância. Acesso em 24 de 11 de 2019, disponível em <http://twixar.me/1ZZm>.
- Behar, P. A., Passerino, L., & Bernardi, M. (2007). Modelos Pedagógicos para Educação a Distância: pressupostos teóricos para a construção de objetos de aprendizagem. *Novas Tecnologias na Educação*. Brasil. Acesso em 16 de 09 de 2019, disponível em <https://bit.ly/2kAwOUQ>
- Bottentuit Junior, J. B., & Coutinho, C. P. (2009). Do e-Learning tradicional ao e-Learning 2.0. *Universidade do Minho. PT.* . Acesso em 27 de 05 de 2019, disponível em <http://twixar.me/10V1>

- Bresolin, K. (2014). Elementos de EaD [recurso eletrônico]. *NEPFIL (Série Dissertatio- Incipiens)*. Pelotas. Acesso em 26 de 05 de 2019, disponível em <http://nepfil.ufpel.edu.br>
- Camargo, W. (2011). *Controle de Qualidade Total*. Curitiba, PR, Brasil: Rede e-tec Brasil. Acesso em 18 de 03 de 2019, disponível em <http://twixar.me/9whm>
- Cortelazzo, I. B. (2009). *Prática pedagógica, aprendizagem e avaliação em Educação a Distância*. Curitiba, PR, Brasil: IBPEX.
- Castro, L. C., Marques, C. G., & Serra, I. M. R. S. (2020a). *Qualidade da Educação Superior a Distância no Brasil: Uma análise dos Referenciais de Qualidade do MEC*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Disponível em <https://bit.ly/343LjE5>
- Castro, L. C., Marques, C. G., & Serra, I. M. R. S. (2020b). *Educação a Distância no Ensino Superior: Uma avaliação do UEMANet da Universidade Estadual do Maranhão*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Disponível em <https://bit.ly/3gCutBm>
- Castro, L. C. (2020). *Educação Superior a Distância e os métodos de avaliação da aprendizagem*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Disponível em <https://cutt.ly/KhEMler>
- Costa, G. P. (2018). PoloUm-Revista, 20 anos . *EaD - UEMA, Ano VI, nº 12*. . São Luís., MA, Brasil. Acesso em 13 de 06 de 2019, disponível em <http://twixar.me/twhm>
- Coutinho, J. E. (2013). *M-learning: Ambiente de aprendizagem com interface adaptativo*. Lisboa, PT: Instituto de Educação. Acesso em 25 de 08 de 2019, disponível em <http://twixar.me/V5k1>
- Dias, R. A., & Leite, L. S. (2014). *Educação a distância: da legislação ao pedagógico*. Petrópolis, RJ, Brasil: Vozes.
- DOU. (2007). Portaria nº 2, de 10 de janeiro de 2007. *Diário oficial da União*. . Brasil. Acesso em 08 de 09 de 2019, disponível em <http://twixar.me/mJV1>
- Duarte, Z. M. (2011). Educação a Distância (EaD). *Estudo dos Fatores Críticos de Sucesso na gestão de cursos da Região Metropolitana de Belo Horizonte na visão dos tutores*. Belo Horizonte, MG, Brasil. Acesso em 22 de 05 de 2020, disponível em <http://twixar.me/Pwhm>
- ELORE. (2019). Tecnologia em educação. *[Doc Eletrônico]*. Acesso em 09 de 05 de 2019, disponível em <http://twixar.me/yHP1>
- FACULDADES-JÁ. (2019). *Instituições de Ensino Superior a Distância no Maranhão*. Disponível em <http://twixar.me/2Tsn>

- Ferreira, L., & Silva, E. B. (2016). *Gerenciamento e controle de qualidade*. Londrina, PR, Brasil: Editora e Distribuidora Educacional S.A.
- Fonseca, A. G. (2013). Aprendizagem, mobilidade e convergência: Mobile Learning com Celulares e Smartphones. *Revista Eletrônica do Programa de Pós-Graduação em Mídia e Cotidiano*, 2 (Artigos Seção Livre número 2), 163-181. Acesso em 22 de 04 de 2020, disponível em <http://twixar.me/h5k1>
- Fonseca, R. A., Ropoli, E. A., & Cordeiro, L. M. (2017). Moodle Versão 3.2 - Manual do usuário. GGTE-Grupo Gestor de Tecnologias Educacionais. UNICAMP.
- FURG. (2017). *Educação a distância na FURG: Trajetórias, proposições e desafios no cenário contemporâneo*. (I. M. Pinto, M. V. Oliveira, & J. A. Esperança, Eds.) Rio Grande, RS, Brasil: FURG. Acesso em 15 de 05 de 2019, disponível em <http://twixar.me/3Jhm>
- Gil, A. C. (1991). *Como elaborar projetos de pesquisa* (1ª ed.). São Paulo, SP, Brasil: Atlas.
- Gil, A. C. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (5 ed.). São Paulo, SP, Brasil: Atlas.
- Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6 ed.). São Paulo, SP, Brasil: Atlas.
- Gonçalves, E. M., & Vieira, S. R. (2013). Introdução à educação a distância. *Coleção Cadernos Pedagógicos da EaD*, 1. Rio Grande, RS, Brasil: FURG. Acesso em 19 de 04 de 2019, disponível em <http://twixar.me/mJhm>
- Gonçalves, L. (2020). Validação de instrumentos de pesquisa. (s. l.). Acesso em 02 de 08 de 2020, disponível em <http://twixar.me/PrZm>
- Grasel, P. (2013). M-learning e u-learning: novas perspectivas das aprendizagens móvel e ubíqua. *Espaço pedagógico*, 406-411. Acesso em 03 de 01 de 2020, disponível em [www.upf.br/seer/index.php/rep](http://www.upf.br/seer/index.php/rep)
- Guerra, E. L. (2014). Manual de Pesquisa Qualitativa. . Belo Horizonte, MG, Brasil: Grupo Anima educação - EaD. Acesso em 17 de 08 de 2019, disponível em <http://twixar.me/DJhm>
- Hack, J. R. (2017). *Tecnologias na educação*. Florianópolis, SC, Brasil: Editora da da UFSC. Acesso em 05 de 10 de 2019, disponível em <http://twixar.me/bJhm>
- HaMid, M. M. (2017). Conquistas e desafios da EaD no Brasil. *Educação a distância na FURG: trajetórias, proposições e desafios no cenário contemporâneo*, pp. 54-64. Acesso em 04 de 06 de 2020, disponível em <http://twixar.me/3Jhm>
- Junqueira, R. D., & Lóscio, B. F. (2014). Repositórios de Objetos de Aprendizagem: uma análise comparativa com ênfase no reúso de conteúdos. *III Congresso Brasileiro de Informática na Educação (CBIE 2014). XXV Simpósio Brasileiro de Informática na*

- Educação (SBIE 2014)* , pp. 988-992. Acesso em 04 de 06 de 2019. Disponível em <http://twixar.me/J0V1>,
- Lima, A. A. (2012). *Fundamentos e Práticas na EaD*. Cuiabá, MT, Brasil: Rede E-Tec-Brasil.
- Lima, C. C. (2019). *Educação a distância: um modelo que só cresce*. Disponível em <http://Forbes.com.br>.
- Marques, C. G. (2011). Desenvolvimento e Implementação de um Modelo de Blended-Learning com Objectos de Aprendizagem no Ensino Superior Universidade do Minho Instituto de Educação. *Tese de Doutoramento em Ciências da Educação Especialidade de Tecnologia Educativa*.
- Marques, C. G., Noivo, J., & Veríssimo, M. (2005). e-Learning com Qualidade: Proposta de Modelo de Avaliação da Qualidade dos Cursos de e-Learning. *VII Simpósio Internacional de Informática Educativa* .
- Marques, E. M., & Marques Jr., E. (2015). Educação a distância para a diversidade. In M. S. S. M., & A. Rebechi Junior (orgs), *A educação a distância aproximando os alunos*, pp. 25-35.
- Martinelli, F. B. (2009). *Gestão da Qualidade Total*. (s. l.). Acesso em 14 de 03 de 2019, disponível em <https://bit.ly/2ZQQgeP>
- MEC. (2004). Portaria nº 4.361, de 29 de dezembro de 2004 (DOU de 30 de dezembro de 2004, Seção 1, páginas 66/67). Brasília, Brasil. Acesso em 25 de 09 de 2019, disponível em <http://twixar.me/wBQ1>
- MEC. (2006). Decreto nº 5.773, de 9 de maio de 2006. *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*. Brasília, Brasil. Acesso em 30 de 08 de 2016, disponível em <http://twixar.me/cvQ1>
- MEC. (2007). Referenciais de qualidade para Educação Superior a Distância. Brasília, Brasil. Acesso em 26 de 09 de 2019, disponível em [encurtador.com.br/dgwxB](http://encurtador.com.br/dgwxB)
- MEC. (2016). Universidade Aberta do Brasil. Brasília, Brasil. Acesso em 12 de 08 de 2019, disponível em <http://portal.mec.gov.br/uab/uab>
- Monteiro, T. G. (2017). Avaliação dos cursos na modalidade à Distância do Núcleo de Tecnologia Educacional – NTE. *Marco zero/Macapá quanto a qualidade e gestão dos cursos em relação às dimensões: desenho educacional e recursos*. Lisboa.
- MOODLE. (2020). *Ambiente Virtual de Aprendizagem*. Acesso em 20 de 06 de 2020, disponível em (<http://twixar.me/Jx9m>)

- Morais, C. (2005). Escalas de medida, estatística descritiva e inferência estatística. *Escola Superior de Educação*. (s. l.): Instituto Politécnico de Bragança. Acesso em 02 de 12 de 2019, disponível em <http://twixar.me/gyhm>
- Moran, J. (2017). Metodologias ativas e modelos híbridos na educação. São Paulo, SP, Brasil. Acesso em 12 de 07 de 2020, disponível em <http://twixar.me/3bZm>
- Mota, J. C. (2009a). Personal Learning Environments: *Contributos para uma discussão do conceito. Laboratório de Educação a Distância, 2*. (s. l.): Revista EFT. Acesso em 15 de 02 de 2019, disponível em <http://twixar.me/4yhm>
- Mota, J. C. (2009b). Da Web 2.0 ao e-learning 2.0: aprender na rede. *Dissertação de mestrado apresentada à Universidade Aberta para obtenção do grau de mestre em ciências da educação. Especialidade de pedagogia do e-learning*. (s. l.). Acesso em 10 de 08 de 2019, disponível em <http://twixar.me/XHP1>
- Netto, C., Giraffa, L., & Faria, E. (2010). *Graduações a distância e o desafio da qualidade [recurso eletrônico]*. Porto Alegre: EDIPUCRS. Porto Alegre, RS, Brasil: EDIPUCRS.
- Orth, M., Mangan, P. K., & Neves, M. F. (2012). *Análise das políticas públicas de Educação a Distância no Brasil: um olhar sobre o ensino superior*. (s. l.): UFPEl / UNILASALLE / CNPq / Fapergs.
- Ortiz, F. C. (2015). Gestão da comunicação e da Educação a Distância (EAD):. *desafios e estratégias criativas*. São Paulo, SP, Brasil. Acesso em 22 de 08 de 2016, disponível em <http://twixar.me/0s71>
- Parise, D., Parise, M., Maran, V., & Battisti, G. (2014). U-Learning – O futuro do EAD? 3º *Seminário Nacional de Inclusão Digital*. Acesso em 26 de 08 de 2019, disponível em <http://twixar.me/0jk1>
- Passinho, S. R. (2007). Educação “Fora do Ar”: uma análise da TVE maranhense nas reminiscências dos seus participantes. *Universidade Estácio de Sá*. Acesso em 12 de 07 de 2019, disponível em [encurtador.com.br/erEPV](http://encurtador.com.br/erEPV)
- Passos, M. C. (2016). Adaptação ao U-learning: incremento de técnicas de ensino-aprendizagem, desenvolvimento da sabedoria digital e alcance da aprendizagem significativa. Acesso em 05 de 08 de 2019, disponível em <https://bit.ly/2kMD63v>
- Passos, M. C., & Camará, W. (2016). U-Learning: Integração de técnicas de ensino-aprendizagem para o alcance da aprendizagem significativa. *SIED - Simpósio Internacional de Educação a Distância. EnPED - Encontro de Pesquisadores em Educação a Distância, UFPE*. Acesso em 20 de 08 de 2019, disponível em <https://bit.ly/2mgt3En>

- Pereira, C., Araújo, J. F., & Machado, M. L. (2015). Acreditação do ensino superior na Europa e Brasil: mecanismos de garantia da qualidade. *Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior (A3ES) / Centro de Investigação de Políticas do Ensino Superior (CIPES)*.
- Portela, F. T. (2014). Personal Learning Environments Um Ecosistema de Aprendizagem em e-Learning. *Dissertação de Mestrado em Gestão de Sistemas de e-Learning*. Lisboa, PT: Universidade Nova de Lisboa.
- Primo, A. (2007). O aspecto relacional das interações na Web 2.0. *E-Compôs*, 1-21. Brasília. Acesso em 28 de 05 de 2019, disponível em <http://www.ufrgs.br/limc>
- Prodanov, C. C., & Freitas, E. C. (2013). Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]. : *métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico.*, 2. Novo Hamburgo, RS, Brasil.
- Rezek, C. (2008). Educação superior a distância: criação de um sistema avaliativo exclusivo de EaD, para o avanço tecnológico e educacional do país - Tese doutorado.. Piracicaba, São Paulo, Brasil. Acesso em 25 de 10 de 2019, disponível em <http://twixar.me/cyhm>
- Richardson, R. J. (2008). *Pesquisa social: métodos e técnicas*. 3. ed. São Paulo: Atlas. São Paulo, SP, Brasil: Atlas.
- Rios, J. A., & Pimentel, R. G. (s. d.). Educação a Distância e o seu grande desafio: o educando como sujeito de sua própria aprendizagem. (s. l.). Acesso em 02 de 12 de 2019, disponível em <http://twixar.me/DBZm>
- Rodrigues, R. S., Taga, V., & Vieira, E. M. (2011). Repositórios educacionais: estudos preliminares para a Universidade Aberta do Brasil. . *Perspectivas em Ciência da Informação*. (s. l.).
- Roque, G. O. (2012). Uma proposta de avaliação da qualidade da educação superior a distância. *Tese de doutorado* . Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
- Serra, I. M. (2017). (Orgs). Práticas de Inovação do Ensino Superior: *Universidades Estaduais e Municipais*. EdUEMA. São Luís, MA, Brasil.
- Silva, A. R., Rebelo, S., Santos, J. V., F. J., & Nunes, C. S. (2011). *Modelos utilizados pela Educação a Distância: uma síntese centrada nas Instituições de Ensino Superior Brasileiras*. . Florianópolis: GUAL.
- Silva, F. C. (2012). Os padrões ISO para EAD. Educação a distância: o estado da arte - F. M. Litto, M. Formiga (orgs.), 2. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

- Silva, J. A., & Amorim, W. L. (2013). Abordagem Histórica e Contribuições do NEAD/UFMA: *a Educação a Distância no Estado do Maranhão. Universidade do Sul de Santa Catarina - Unisul, Tubarão*. Sta Catarina. Acesso em 25 de 09 de 2019, disponível em <http://twixar.me/1mx1>
- Silva, K. C. (2018). Avaliação das Políticas Públicas para Educação a Distância no Brasil: *análise dos elementos para construção de um modelo de avaliação de efetividade da Universidade Aberta do Brasil. UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO*. Recife, PE, Brasil. Acesso em 15 de 05 de 2019, disponível em <https://bit.ly/32BGffj>
- Silva, L. (2019). As dez tendências na EaD. *Educação a distância.com*. Acesso em 20 de 09 de 2019, disponível em <https://bit.ly/2mxwiba>
- Silva, R. S. (2015). *Ambientes virtuais e multiplataformas online na EaD*. São Paulo: Novatec Editora Ltda.
- Silva, V. N., Passos, D. S., & Pereira, I. C. (s. d.). *Novas Tecnologias, Educação a Distância e Formação de Professores na Universidade Estadual do Maranhão*. São Luís, MA, Brasil. Acesso em 15 de 08 de 2019, disponível em [encurtador.com.br/CGJZ1](http://encurtador.com.br/CGJZ1)
- Simão Neto, A. (2012). *Cenários e modalidade de EAD*. Curitiba: IESDE.
- Staker, H., & Horn, M. B. (2012). *Classifying K-12 Blended Learning*. Mountain View. Acesso em 15 de 08 de 2019, disponível em <http://twixar.me/N8ft>
- Tarouco, L. M. (2013). *Educação a distância e tutoria: considerações pedagógicas e práticas*. M. L. F. Carneiro., & L. B. Turchielo (Org.). (Série EaD). Porto Alegre : Evangraf.
- UEMA. (2018). Anuário/Universidade Estadual do Maranhão. *Pró-reitora de Planejamento. Coordenadoria de Planejamento Administrativo - PROPLAN*. São Luís.
- UEMANET. (2016). Relatório de Atividades-2016. *Universidade Estadual do Maranhão – UEMA*. São Luís, MA, Brasil.
- UEMANET. (2018). UEMANet - 20 anos – EaD-UEMA. *PoloUm-Revista(12)*.
- UEMANET. (s. d.). Núcleo de Tecnologia para a Educação da UEMA. Acesso em 12 de 08 de 2019, disponível em [http://www.uemanet.uema.br/?page\\_id=93](http://www.uemanet.uema.br/?page_id=93),
- Valente, J. A. (2014). Blended learning e as mudanças no ensino superior: *Educar em revista*, 79-97. Acesso em 19 de 07 de 2020, disponível em <http://twixar.me/9tZm>
- Zanella, A., Luis, E. J., & Lopes, F. D. (2010). Andreia Zanella; Enio Júnior Seidel Luis; Felipe Dias Lopes. *REVISTA INGEPRO – Inovação, Gestão e Produção*. Acesso em 12 de 07 de 2020, disponível em <http://twixar.me/ZrZm>

## ANEXOS

## Anexo I

### INSTITUTO POLITÉCNICO DE TOMAR

#### MESTRADO EM GESTÃO

QUESTIONÁRIOS PARA O PROCESSO DE COLETA DE DADOS DA DISSERTAÇÃO DE MESTRADO, QUE TEM COMO TÍTULO:- GESTÃO DO EAD NO ENSINO SUPERIOR. Avaliação da qualidade dos cursos do UEMANet da Universidade Estadual do Maranhão

Orientado por:

Professor Doutor Célio Gonçalo Marques, Instituto Politécnico de Tomar

Professora Doutora Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra, Universidade Estadual do Maranhão

Mestrando: Luiz Carlos de Castro

#### QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS

##### Identificação do Respondente

Idade: \_\_\_\_\_ Sexo: ( ) Masculino ( ) Feminino Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Polo (Município: \_\_\_\_\_) Curso: \_\_\_\_\_

Por favor, responda as questões abaixo:

Para as afirmações, a seguir, assinale a opção que mais se aproxime da sua opinião, considerando a seguinte escala:

1	2	3	4	5
Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Não Concordo e nem Discordo	Concordo	Concordo Totalmente

Escala Likert

Q1.1 RELEVÂNCIA DA APRENDIZAGEM	1	2	3	4	5
Q1.1.1. Os conteúdos das disciplinas corresponderam às minhas expectativas.					
Q1.1.2. As disciplinas oferecidas até o momento são intelectualmente estimulantes.					
Q1.1.3. Considero útil o conteúdo aprendido no curso.					
Q1.1.4. Os tutores a distância trouxeram para o curso assuntos de cunho geral (dia-a-dia) relacionados à realidade prática dos cursistas.					
Q1.1.5. O tutor da sua turma incentiva os alunos a realizarem pesquisas através da Internet					

Q1.2 CONTEÚDOS / MATERIAL DIDÁTICO DAS DISCIPLINAS	1	2	3	4	5
Q1.2.6. Os conteúdos dos materiais didáticos disponibilizados foram suficientes para o acompanhamento das disciplinas.					
Q1.2.7. A linguagem escrita e visual foi adequada para a compreensão dos conteúdos das disciplinas.					
Q1.2.8. Os materiais fornecidos para impressão são de boa qualidade e suficientes para o acompanhamento do curso.					
Q1.2.9. A bibliografia disponível no polo foi suficiente para o acompanhamento das disciplinas do curso.					

<b>Q1.3 TUTORIA A DISTÂNCIA DAS DISCIPLINAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.3.10. Os tutores a distância demonstraram conhecimento dos conteúdos das matérias.					
Q1.3.11. Os tutores a distância mantiveram sempre um bom relacionamento com os cursistas.					
Q1.3.12. Todas as discussões promovidas no curso foram acompanhadas pelos tutores a distância, que participaram e esclareceram as dúvidas que surgiram.					
Q1.3.13. Os tutores a distância responderam a tempo a todas as solicitações de ajuda.					
Q1.3.14. As informações fornecidas pelos tutores a distância, referentes aos procedimentos ao longo das disciplinas, foram corretas e não deixaram dúvidas.					
Q1.3.15. Os tutores incentivaram a colaboração e a autonomia no decorrer das discussões ocorridas nas disciplinas.					

<b>Q1.4.TUTORIA PRESENCIAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.4.16. O tutor presencial demonstrou conhecimento do conteúdo da matéria.					
Q1.4.17. O tutor presencial manteve sempre um bom relacionamento com os cursistas.					
Q1.4.18. As informações fornecidas pelo tutor presencial no que se refere aos procedimentos da disciplina, foram corretos e não deixaram dúvidas.					
Q1.4.19. O tutor presencial apresentou uma postura ética e de liderança durante a realização dos encontros presenciais.					

<b>Q1.5. TAREFAS E AVALIAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.5.20. As tarefas propostas estimularam a autonomia de estudos, a pesquisa e a produção de conhecimento.					
Q1.5.21. As tarefas propostas buscaram equilibrar conteúdos teóricos e atividades diretamente voltadas para a realidade prática.					
Q1.5.22. A correção das tarefas foi compatível com o conteúdo das disciplinas.					
Q1.5.23. Os procedimentos de avaliação de desempenho dos cursistas ao longo do curso foram apropriados.					
Q1.5.24. A correção das provas presenciais foi compatível com o conteúdo abordado na disciplina.					

<b>Q1.6. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.6.25. As discussões realizadas no fórum de debates contribuíram para a compreensão do conteúdo ao longo do curso.					
Q1.6.26. Todas as discussões promovidas no fórum de debates foram acompanhadas pelos tutores, que realizaram intervenções construtivas que favoreceram o aprendizado.					
Q1.6.27. As discussões realizadas ao longo do curso promoveram um ambiente colaborativo					

<b>Q1.7. SERVIÇOS DE APOIO AO ALUNO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.7.28. A estrutura de apoio existente na instituição fornece adequadamente todas as informações que necessito para o acompanhamento do curso.					
Q1.7.29. O Portal de Comunicação com os alunos para avisos urgentes, tais como, alterações na data de prova, envio de material para os polos, calendário de atividades acadêmicas, entre outros, atendeu às minhas necessidades.					
Q1.7.30. A infraestrutura de apoio laboratorial, especificamente no que se refere a equipamentos e espaços físicos é de qualidade adequada.					
Q1.7.31. A infraestrutura de apoio informático é adequada às minhas necessidades no curso.					
Q1.7.32. A infraestrutura de apoio bibliográfico (por exemplo, bibliotecas) é de qualidade adequada para o acompanhamento do curso.					

<b>Q1.8. AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Q1.8.33. A Interface do AVA, que utilizamos, é boa e facilita a navegação pelo ambiente.					
Q1.8.34. Os recursos disponíveis no ambiente de aprendizagem AVA facilitaram o desenvolvimento dos meus trabalhos didáticos ao longo do curso.					
Q1.8.35. Os mecanismos de comunicação disponíveis no ambiente (Lista de Discussão, Fórum de Debates, Contato com Docente) facilitaram a minha interação com os meus colegas e com os tutores.					
Q1.8.36. Foram utilizados recursos didáticos adequados e, sempre que possível, variados.					

Q1.9. SUPORTE TÉCNICO	1	2	3	4	5
Q1.9.37. O atendimento às dúvidas técnicas foi rápido.					
Q1.9.38. O suporte técnico respondeu com correção às solicitações que lhes foram feitas.					
Q1.9.39. O suporte técnico teve cortesia no atendimento prestado.					

Q1.10. AUTOAVALIAÇÃO	1	2	3	4	5
Q1.10.40. Participei das discussões ocorridas no fórum de debates ao longo do curso.					
Q1.10.41. Participei ativamente das atividades coletivas propostas.					
Q1.10.42. Procurei entregar as atividades dentro dos prazos estipulados.					
Q1.10.43. O meu empenho nos estudos foi compatível com o exigido no curso.					
Q1.10.44. Estou satisfeito por ter escolhido o UEMANet para fazer meu curso superior.					

### Comentários e sugestões (Questões abertas)

Nos espaços abaixo, coloque sua opinião sobre os tópicos apresentados.

QA1.45. De que forma os conhecimentos adquiridos no curso têm contribuído para o seu desempenho profissional?

---



---



---

QA1.46. Cite dois fatores positivos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.

---



---



---

QA1.47. Cite dois fatores negativos na modalidade do ensino a distância, considerando o curso que você está fazendo.

---



---



---

QA1.48. Porquê você resolveu fazer um curso na modalidade a distância?

---



---



---

O questionário foi baseado em Roque (2012) e nos Referenciais de Qualidade da Educação a Distância, do MEC (2007).

## Anexo II

### TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Luiz Carlos de Castro RG 96734498-0 SSP-MA, mestrando em Gestão da Educação, com o tema: GESTÃO DA EAD NO ENSINO SUPERIOR: Avaliação da qualidade dos cursos do UEMANet da Universidade Estadual do Maranhão, realizado pelo Instituto Politécnico de Tomar - PT, sob as orientações do Professor Doutor Célio Gonçalo Marques, do Instituto Politécnico de Tomar e da Professora Doutora Ilka Márcia Ribeiro de Souza Serra, da Universidade Estadual do Maranhão. Solicita a vossa colaboração para a obtenção dos dados para esta pesquisa, observando-se os esclarecimentos abaixo:

- A participação nesta pesquisa é de livre escolha com a garantia de sigilo de identificação dos participantes que se dispuserem a participar, assim como da instituição onde atua profissionalmente e, ainda, retirar seu consentimento em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma;

- A pesquisa não envolverá nenhum tipo de custo para os participantes;

- Acredita-se que a participação na pesquisa não possibilitará desconforto ou risco ao colaborador por se tratar da aplicação de um questionário de pesquisa sobre a qualidade dos cursos do UEMANet, que visa apenas a melhoria da qualidade dos cursos da referida instituição.

Caso o participante se sinta desconfortável diante de alguma questão/pergunta, poderá declinar de respondê-la.

Luiz Carlos de Castro (Mestrando)

Nome do participante: \_\_\_\_\_

Assinatura do participante: \_\_\_\_\_  
( consentimento )

Local e data: \_\_\_\_\_



Instituto Politécnico de Tomar

[www.ipt.pt](http://www.ipt.pt)