

AVALIAÇÃO DO SUPORTE E ASSISTÊNCIA PARA ALUNOS DE CURSOS DE PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU* A DISTÂNCIA

Evaluation of the support and assistance for distance lato sensu post-graduation students

Alessandro Silva de Oliveira

alessandro.si@gmail.com

Ricardo de Souza Sette

ricsouza@ufla.br

Resumo Abstract

No Brasil, a Educação a Distância está em franco crescimento e consolidação, principalmente no Nível Superior de Ensino e em cursos de pós-graduação. Algumas das razões principais para esse crescimento se devem principalmente por motivos econômicos, pela flexibilidade de tempo e acesso geográfico ao local de aprendizado. Com isso, verificar se o suporte disponibilizado para os alunos está satisfazendo e fornecendo condições básicas para um bom andamento dos cursos é fundamental. O universo pesquisado foi os cursos de pós-graduação (*lato sensu*) a distância de uma universidade federal em Minas Gerais. Na análise dos dados, foram realizadas medidas de tendência central, desvio-padrão, variância e frequência.

Diante dos resultados obtidos pôde-se observar que boa parte dos indicadores teve altos índices de concordância. Porém, alguns itens foram avaliados negativamente, revelando algumas deficiências nos serviços dessa instituição. Sugerindo, assim, uma melhor análise desses fatores e medidas corretivas para aumentar os indicadores de concordância.

In Brazil, Distance Learning is rapidly growing and consolidating especially in higher education and graduate courses. Some of the main reasons for this growth are mainly due to economic reasons, the flexibility of time and geographical access to the site of learning. Thus, it is essential to verify that the support available to students is satisfactory and provide basic conditions for a smooth progress of the courses. The universe of this study was the distance post-graduate courses (*lato sensu*) of a Federal University of Minas Gerais. Measures of central tendency, standard deviation, variance and frequency were considered in the data analysis. Based on these results it was observed that most of the indicators had high levels of concordance. However, some items were negatively evaluated revealing some deficiencies in the services of that institution. It thus suggests a better analysis of these factors and corrective measures to increase the indicators of concordance.

Palavras-chave: educação a distância; avaliação, pós-graduação.

Key words: distance education; evaluation; virtual learning environment; graduate courses.

Introdução

O mundo vem passando por profundas transformações que têm gerado grandes impactos sobre a educação. Souza (2008) expõe que, nos últimos 25 anos, estamos vivendo uma revolução científica e tecnológica, sem precedentes na história da humanidade. Sua singularidade pode estar associada a três fatores. Em primeiro lugar, pela sua abrangência, pois, o avanço científico e tecnológico tem envolvido, simultaneamente, quase todos os campos do saber e do conhecimento. Em segundo lugar, a revolução científica e tecnológica é singular pela sua velocidade, pela rapidez com que as novas transformações do conhecimento da tecnologia são incorporadas pela sociedade. O conhecimento torna-se obsoleto em nossos dias, a cada cinco ou dez anos. A terceira dimensão da singularidade é a sua disseminação, por meio de processos de avanços científicos e tecnológicos que se disseminam rapidamente, afetando a vida das pessoas em qualquer lugar do mundo, independentemente da sua classe social e de sua inserção na sociedade.

As discussões sobre Educação a Distância (EaD) vêm se intensificado nos últimos anos. Para Suga (2001), uma das razões para isso é que esse sistema amplia as oportunidades de educação para um grande segmento da população, constituído por pessoas que não podem participar de curso presencial por vários motivos, tais como, longas distâncias para ir à escola, compromissos profissionais, deficiência física que dificulta o deslocamento, entre outros. A Educação a Distância complementa e reforça o sistema de educação presencial, satisfazendo as demandas múltiplas da sociedade atual pela educação, tanto no sentido vertical (estendendo ao longo da vida) como no sentido horizontal (abarcando toda gama do saber humano e atitudes), incluindo o compromisso dos cidadãos com o processo político, a vida familiar e a profissão.

Seguindo o mesmo pensamento, Schlünzen et al. (2006) relatam que a EaD tem sido amplamente empregada e está começando a ser vista como uma promissora alternativa educacional para a sociedade brasileira. Pesquisas nesta modalidade de educação têm mostrado que a EaD, além de diminuir os problemas de distância geográfica, pode também proporcionar uma formação continuada, visto que o profissional não se afasta de seu local de trabalho para a realização do curso. Assim pode aplicar os conceitos estudados em sua prática, quase simultaneamente. Tal fato dependerá da formação oferecida pelas Instituições de Ensino Superior (IES).

Diante da massificação da EaD, Palloff & Pratt (2005) afirmam que é preciso aumentar os esforços para se melhorar a qualidade dos serviços que são oferecidos no Ensino a Distância. Para os autores, é imprescindível que os administradores do curso, os professores, designers e outros profissionais envolvidos pesquisem mais e concentrem seus esforços no aluno, observando sua psicologia social, para determinar quais são suas expectativas e propensões e, assim, atingir suas necessidades.

Contudo, a eficácia da Educação a Distância vem se consolidando nos últimos anos, o que não significa deixar de realizar questionamentos e estudos contínuos sobre essa modalidade. Há uma significativa produção internacional que aponta aspectos positivos e negativos referentes ao sistema. O importante é que se conceba a Educação a Distância como um sistema que possa possibilitar atendimento de qualidade, acesso ao ensino de 3.º grau e pós-graduação, além de se constituir em forma de democratização do saber. Em muitos países, já ganhou seu espaço de atuação, é reconhecida pela qualidade e inovações metodológicas e considerada como a educação do futuro da sociedade, conhecida pelos processos informativos (PRETI, 1996).

Para que os cursos baseados nos moldes de EaD sejam de qualidade, é importante que o suporte e a assistência dispensados aos alunos sejam bem executados e percebidos por eles. Assim, o presente trabalho busca, por meio da opinião dos alunos de uma Universidade Federal Mineira, que cursam programas de pós-graduação (*lato sensu*) a distância, verificar se o suporte a eles disponibilizado está satisfazendo e fornecendo condições básicas para um bom andamento dos cursos.

O trabalho será apresentado em cinco partes. A primeira é a própria introdução, que busca elucidar o que se pretende fazer. Em um segundo momento, é realizada uma revisão de literatura que vai embasar e dar sustentação teórica ao que se pretende verificar. Na terceira parte, teremos a configuração metodológica que foi utilizada para o desenvolvimento do projeto e análises dos dados. Em seguida, são apresentados os resultados que irão esclarecer o objetivo de pesquisa. Por fim, as considerações finais irão contemplar as limitações e sugestões para futuras pesquisas.

Referencial teórico

Conceituando Educação a Distância (EaD)

O conceito de Educação a Distância (EaD) abrange um vasto território de informações. Suas características têm mais a ver com circunstâncias históricas, políticas e sociais, do que com a própria modalidade de ensino. Essas condições, segundo Pimentel (2006), fazem com que haja um desenvolvimento vertiginoso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), mediadas com transmissões via satélite, Internet e material multimídia. Tantas variáveis contribuíram para diversificar também as definições sobre o que se entende por EaD.

Para Nunes (1994), existem conceitos que, por sua pouca maturidade ou grande dependência com outros já dominantes, demoram muito para se solidificar, a partir de suas próprias características. Com a Educação a Distância aconteceu da seguinte maneira: primeiro conceituou-se, por ser também mais simples e direto o que não seria educação a distância; depois, somente a partir das pesquisas dos anos 70 e 80, ela foi vista a partir das características que a determinam ou por seus elementos constitutivos.

Desta forma, as primeiras abordagens conceituais, que qualificavam a Educação a Distância pelo que ela não era, tomavam um referencial externo ao próprio objeto como paradigma, pois estabeleciam comparação imediata com a educação presencial, também denominada educação convencional, direta ou face a face, na qual o professor presente em sala de aula é a figura central. No Brasil, até hoje, muitos costumam seguir o mesmo caminho, preferindo tratar a Educação a Distância a partir da comparação com a modalidade presencial da educação. Este comportamento não é totalmente incorreto, mas promove um entendimento parcial do que é Educação a Distância e, em alguns casos, estabelece termos de comparação pouco científicos (Nunes, 1994).

A legislação brasileira apresenta a definição de EaD, em seu primeiro artigo, contemplando os itens propostos por Landim & Tripathi (1997, citado por Rodrigues, 1998).

Educação a Distância é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação (Brasil, 1998).

Para a United Nations Educational Scientific and Cultural Organization – (UNESCO, 2009, p. 10) a Educação a Distância pode ser entendida como:

A Educação a Distância consiste no uso de técnicas, de recursos e de meios instrutivos específicos para facilitar a aprendizagem e o ensino entre alunos e professores que estão separados por tempo e/ou espaço. As técnicas, os recursos e os meios são dependentes de fatores como: conteúdo, necessidades e contexto do estudante, habilidades e experiência do professor, objetivos, tecnologias disponíveis e capacidade institucional. (UNESCO, 2009, p. 10)

Analisando as diferentes definições de Educação a Distância, verifica-se que cada uma corresponde a um contexto ou posicionamento do autor, em relação a esta modalidade de ensino. A validade de cada uma depende do resultado de seu trabalho com os estudantes e com a comunidade onde estes atuam (Rodrigues, 1998).

Suporte e assistência para o aluno *on-line*

Conforme Loyolla (2009), o conceito de suporte ao aluno pode variar significativamente na literatura. Podem-se ter desde entendimentos mais amplos, como os de Garrison & Baynton (1987), que definem o “suporte ao aluno como os recursos que os alunos podem utilizar com o propósito de desenvolver o processo de aprendizagem”, até entendimentos mais restritos, como o proposto por Tait (1995), que define o “suporte ao aluno como o conjunto de serviços oferecidos, a pessoas ou a grupos, e que têm o objetivo de complementar os materiais do curso ou os recursos de aprendizagem que são oferecidos de maneira uniforme a todos os alunos”.

Segundo Moran (2007), o auxílio mais oferecido como suporte aos alunos é o *e-mail*, com 87%; na sequência, vem o telefone, com 82%; depois se destaca o auxílio do professor presencial, com 76%, e do professor *on-line* com 66%. Alternativas como o fax chegam a 58%; cartas, a 50%; reuniões presenciais a 45% e reuniões virtuais, por último, com 44%.

A maior parte das instituições começa sua atuação em EaD de forma isolada e com alcance predominantemente regional. Mas há, atualmente, uma evolução forte para a formação de associações pontuais ou mais estáveis, como os consórcios. Há também uma grande mobilização das universidades públicas, que se unem, pressionadas pelo governo federal, para participar de projetos de formação de professores, por intermédio da Universidade Aberta do Brasil (UAB), e de cursos na área de administração em convênio com empresas estatais, inicialmente. Há um crescimento gigantesco dos cursos por satélite, com teleaulas ao vivo e tutoria presencial mais apoio da Internet. Uma parte das instituições só oferece os cursos pela Web.

Para Loyolla (2009), os tipos de suporte mais comumente encontrados ou que poderiam ser oferecidos são:

a) Suporte pré-admissional:

- Informações sobre o curso: descrição, vantagens profissionais advindas da conclusão do curso, requisitos de admissão, matriz curricular, aspectos legais de reconhecimento ou credibilidade profissional, requisitos para a participação no curso, formas e períodos de oferecimento, avaliação de perfil pessoal para a participação em curso a distância, aula-exemplo gratuita,

formas e períodos de processos seletivos, descrição dos tipos e mecanismos oferecidos como suporte ao aluno (por exemplo, acesso a bibliotecas e comunicações gratuitas e constantes como ligação com 0800), regras e situações de aproveitamento de estudos realizados em outras instituições, regras e situações de trancamento ou cancelamento da matrícula, regras e situações de retomada do curso suspenso, identificação de requisitos tecnológicos para o acompanhamento do curso específico, detalhamento dos tipos de suporte a pessoas com necessidades especiais.

- Informações sobre aspectos financeiros: formas, valores e períodos de pagamento; facilidades para realização de pagamentos e compras (cartões de crédito e/ou débito automático), meios de financiamento do curso, possibilidades de financiamento dos livros e equipamentos necessários à participação no curso, orientações referentes a trancamento ou cancelamento do curso, mecanismos de concessão de bolsas e descontos.

b) Suporte corrente: é o conjunto de recursos e ações administrativas oferecidos aos alunos durante toda a duração de um curso ou disciplina.

- Aspectos institucionais: disponibilização de guias de estudo a distância, oferecimento de orientação detalhada, quanto ao uso dos recursos disponibilizados para o curso (por exemplo, horário de atendimento telefônico, maneiras de uso do ambiente virtual de aprendizagem, calendários para acesso a laboratórios); oferecimento de sugestões de planejamento de estudos, detalhamento de necessidades materiais e temporais, para acompanhamento do curso; disponibilização de acessos síncronos e assíncronos contínuos a tutores e colegas, para incentivo à socialização e potencialização das comunidades de aprendizagem; oferecimento de espaço físico, para encontros presenciais sociais ou acadêmicos de grupos formados dentro das comunidades; possibilidade de empréstimo remoto de livros e serviços de comutação bibliográfica, disponibilização de mecanismos de verificação e acompanhamento de notas, aprovações e demais registros acadêmicos; disponibilização de serviços de cópia, impressão e encadernação de materiais de estudo; emissão e remessa de documentos, atestados e certidões; orientação geográfica para o acesso e participação de atividades presenciais, disponibilização de atendimento médico e psicológico, equivalente aos oferecidos a alunos presenciais; manutenção de banco de empregos e oportunidades de trabalho para os alunos, oferecimento de programas corporativos de provimento ao acesso à Internet.
- Aspectos financeiros: mecanismos de financiamento de cursos, mecanismos eletrônicos de pagamento, mecanismos eletrônicos de acompanhamento das condições financeiras na instituição, flexibilização nas possíveis datas de pagamentos, possibilidade de (re)negociação remota de débitos, mecanismos para o financiamento de livros e de equipamentos, oferecimento de bolsas de estudo e de trabalho.

c) Suporte ao ex-aluno: em linhas gerais, entende-se que um ex-aluno deseja continuar fazendo parte da comunidade de que participou. Assim, uma boa política de atendimento é o oferecimento de condições e oportunidades similares àquelas que o aluno regular dispõe. Com um atendimento desse tipo ao ex-aluno, certamente, existe a possibilidade de uma fidelização à instituição e a eventualidade de tê-lo como um aluno satisfeito em outros cursos. De modo geral, o suporte ao ex-aluno pode ser identificado como:

- Atendimento institucional: criação de diretório, oferecimento de listas de contatos exclusivas, criação e manutenção de um banco de oportunidades profissionais, criação e manutenção de comunidades de interesse para o compartilhamento de novos conhecimentos e organização de eventos, permissão de acesso a bibliotecas físicas ou virtuais, criação de um ambiente de informação sobre novos serviços e oportunidades oferecidos tanto aos atuais quanto aos antigos alunos da instituição.
- Atendimento sobre aspectos financeiros: mecanismos de concessão de bolsas e descontos para ex-aluno que pretende voltar a estudar, mecanismos de financiamento de livros e equipamentos, e concessão de descontos em serviços oferecidos pela instituição, ambos nas mesmas condições de alunos regulares.

Para atender realmente a essas necessidades dos alunos on-line, o professor assume um novo papel, e surge a função do tutor, que, apoiado em diferentes ferramentas pedagógicas, irá propiciar a interação do aprendiz com os diversos objetos de estudo/conhecimento, colocando-o como sujeito participativo da sua aprendizagem., Utilizando-se dos variados recursos pedagógicos e tecnológicos e de todo o apelo motivador intrínseco à mídia eletrônica, o EaD possibilita uma interação dinâmica que pode tornar-se bastante produtiva, se corretamente direcionada. Assim, o tutor deve atuar junto ao aprendiz como facilitador, incentivador dessa constante interação com os diversos objetos de conhecimento, em uma atitude de coautor, nesse processo de construção/produção do conhecimento (CASTRO et al., 2002).

Contudo, Loyolla (2009), afirma que a busca pela qualidade em EaD deve ser obsessiva e contínua, particularmente, por aqueles que têm a responsabilidade de criar e operar cursos a distância. Dentre os muitos elementos decisivos para a obtenção de qualidade em EaD, destaca-se o suporte ao aluno. Embora muitos pensem que suporte ao aluno corresponda apenas a ter um tutor que lhe de atenção, este tema compreende o oferecimento de todos os recursos que os alunos possam utilizar, com o propósito de desenvolver o processo de aprendizagem ou mesmo que possam incentivar futuros processos de aprendizagem. Sabe-se que esses recursos podem ser percebidos de diferentes maneiras pelos atores desse processo, mas é certo que eles permeiam toda a cadeia de atividades referentes a um curso.

Assim, é importante e necessário que, desde o início do planejamento e ao longo de todo o desenvolvimento de cursos a distância, se considerem todos os aspectos de suporte ao aluno que sejam compatíveis e pertinentes ao tipo, ao estilo e à proposta pedagógica do curso, promovendo, assim, o processo de aprendizagem em sua mais ampla concepção.

Metodologia

O presente estudo foi caracterizado por um “*survey*”. Assim, a pesquisa foi descritiva, pois procura conhecer a realidade estudada, suas características e seus problemas. Pretende “descrever com exatidão os fatos e fenômenos de determinada realidade” (TRIVIÑOS, 1987).

O trabalho se fundamenta em um recorte de uma pesquisa mais abrangente, que procurou debater a qualidade de alguns padrões de referência para o sucesso da Educação a Distância com base na *Internet*. A pesquisa se constituirá, com ajustes e acréscimos específicos, em uma replicação parcial de uma investigação originariamente desenvolvida pelo *Institute for Higher Education Policy* (IHEP), comissionado pela *BlackBoard* – fabricante de sistemas de gestão de curso com base na web –, e a

National Education Association (NEA), preparada por Ronald Phipps e Jamie Marisotis no ano de 2000, nos Estados Unidos.

Por motivos de conveniência e viabilidade de execução, nesse trabalho, optou-se pelo estudo de uma das categorias criadas pelo IHEP, caracterizada como “pontos de referência sobre o suporte disponibilizado para os estudantes”, tendo em sua composição cinco questões.

O instrumento para coleta dos dados partirá de um questionário, que funcionará como um roteiro estruturado de entrevista, já disponível, produzido e validado por Phipps & Merisotis (2000). Para a concretização do presente estudo, será feita uma versão do instrumento em Português, observando-se os cuidados técnicos para validação desse processo. Nela, alguns itens do questionário original serão eliminados por não se aplicarem à realidade brasileira, da instituição realizadora dos cursos e do objeto de pesquisa, e outros poderão ser acrescentados, em função de interesses específicos da pesquisa, que será conduzida na instituição brasileira.

Foi realizado um teste piloto do questionário autoadministrado, para avaliar a qualidade da versão brasileira. O teste foi realizado com alguns alunos que estavam participando do último encontro presencial de seus respectivos curso. Ao ser aplicado, o questionário também solicitou sugestões dos alunos, para sua implementação posterior.

Após ser definido o instrumento de coleta de dados, o questionário foi estruturado com questões fechadas, mensuradas por uma escala intervalar de 6 pontos, onde o primeiro representa Discordo Totalmente e o último Concordo Totalmente, com base em Phipps & Merisotis (2000) e Jurczyk et al. (2004). Na escala intervalar, as distâncias numericamente iguais representam valores iguais, na característica que está sendo medida (MALHOTRA, 2006).

A população do presente estudo é finita e delimitada pelo conjunto de pessoas que estão devidamente matriculadas e ativas nos cursos de pós-graduação a distância de uma Universidade Federal Mineira, que utilizam o Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) como um dos instrumentos pedagógicos de ensino.

A amostra obtida para a realização das análises e interpretação contou com 772 respondentes, dos 1.737 alunos que fazem parte da população estudada.

Nesse trabalho, foi usado um *survey* eletrônico para a coleta dos dados quantitativos. Para isso, utilizou-se o Ambiente Virtual de Aprendizado desenvolvido na universidade estudada, no qual foi inserido um *link* contendo o questionário estruturado autoadministrado, desenvolvido no *Google Docs*, em que todos os alunos foram solicitados a responder.

Resultados e discussão

Caracterização da população estudada

Após termos em mãos os dados da pesquisa, nos resta tentar transformá-los em conhecimento e utilizá-los para melhor compreender suas relações. Assim, nesse item, utilizou-se um quadro de dados informativos que possibilitará uma comunicação mais eficiente, tornando os resultados mais atraentes e de fácil compreensão.

Através de informações demográficas, obtidas na aplicação dos questionários, é possível traçar um perfil da população em estudo. Por meio do Quadro 3, pode-se verificar um equilíbrio entre as

quantidades de homens e mulheres que compõem o universo de pesquisa. Com uma leve diferença de 0,26%, o público feminino demonstra sua preocupação em se aperfeiçoar, levando em consideração a quantidade de homens.

Ao tentar detectar a idade dos alunos, constatou-se que, praticamente, a metade dos estudantes possui idade entre 36 e 45 anos (vide Quadro 3). Considerando que 10,23% possuem idade acima de 46 anos e, se somarmos com os que têm idade entre 36 e 45 anos, pode-se inferir que grande parte do público que compõe os cursos é formada por pessoas de meia-idade ou “mais vividas”.

Por meio do Quadro 3, pode-se verificar que mais da metade dos discentes estão solteiros e 36,53% estão casados; as demais porcentagens estão distribuídas entre as opções divorciado/casado, viúvo e amigado. Referente à renda familiar, percebe-se uma distribuição igualitária entre quatro das cinco opções apresentadas, porém, cabe dizer que o item que corresponde a uma renda de R\$ 465,00 a R\$ 930,00 possui o menor índice, que foi de 6,22%. Por outro lado, se juntarmos os índices correspondentes à renda familiar mensal de R\$ 2.791,00 a R\$ 4.185,00 e acima de R\$ 4.186,00 tem-se uma representatividade de 52,98%. Com isso, pode-se dizer que essa população, em grande parte, possui certo poder aquisitivo e que pessoas com baixa renda, entre um e dois salários mínimos, são as mesmas que procuram curso de pós-graduação a distância na instituição estudada.

Ao perguntar a ocupação atual dos estudantes, pode-se verificar que a maioria, 71,37%, está empregada ou é formada por funcionários públicos. Os autônomos possuem a terceira maior porcentagem de participantes, com 12,44%. O Quadro 3 também traz informações sobre as pessoas que estão desempregadas (8,94%), produtores rurais e outros.

É possível observar, também, que, mesmo a maioria dos alunos trabalhando para uma empresa privada ou pública, somente 8,94% recebe auxílio total no custeio do curso, por parte das empresas privadas, e 1,17%, pelos órgãos públicos (índices muito baixos). Assim, a maioria das pessoas que faz algum curso nessa instituição está desembolsando recursos próprios para se qualificar, ou seja, quase 85%.

Por fim, os dados apresentam o tempo em que os alunos estão realizando o curso e que quase a metade (47,80%) está entre seis e 12 meses. O quadro nos mostra, ainda, que 24,09% estão no início do curso, ou seja, nos seis primeiros meses, e que 28,11% já estão realizando seus cursos há mais de 12 meses. O último índice indica que esses alunos estão atrasados em sua conclusão, pois a maioria dos cursos tem previsão aproximada de 1 ano para se realizar e atender a todos os requisitos estipulados por essa instituição.

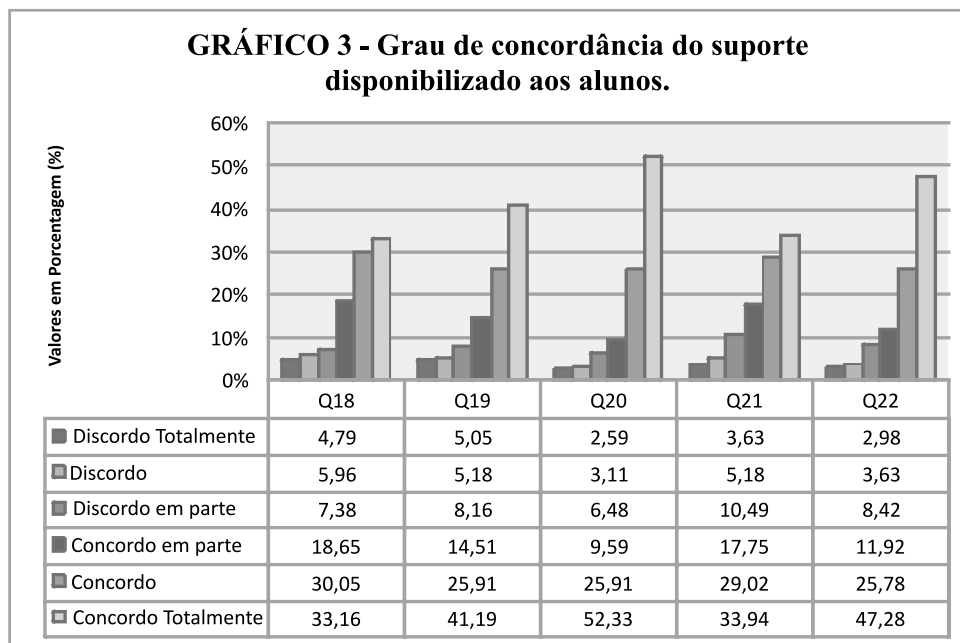
Verificação do suporte disponibilizado para os alunos

No presente item, serão analisados os dados obtidos referentes ao suporte e à assistência fornecida. Nesse sentido, Tait (1995) descreve o suporte ao aluno como um conjunto de serviços oferecidos a pessoas ou a grupos, com o objetivo de complementar os materiais do curso ou os recursos de aprendizagem, oferecidos de maneira uniforme a todos os estudantes.

O Fator 1: pontos de referência sobre o suporte disponibilizado para os estudantes; contará com cinco questões que irão verificar se esse item está atendendo às necessidades dos alunos.

Resumidamente, pode-se inferir que todas as questões que compõem esse fator demonstram ter graus de concordância bem altos (vide Gráfico 3). Através das medidas de tendência central (média,

mediana e moda), observa-se que os valores são aproximadamente de 4,6 a 6 numa escala de concordância que vai de 1 a 6. Essas três medidas demonstram a tendência de concordância nas respostas dos alunos. O Quadro 7 traz esses indicadores mais detalhadamente.



Fonte: Dados da pesquisa (2009).

Na questão 18, foi perguntado aos alunos, se eles tiveram condições de obter assistência em tempo hábil, quando precisaram utilizar os recursos eletrônicos no Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA). O grau de concordância (Concordo Totalmente + Concordo) desse item foi de 63,21%, indicando que parte dos estudantes obteve ajuda quando precisou. Contudo, cabe ressaltar que cerca de 10% dos alunos discordam ou discordam totalmente que receberam ajuda quando necessitaram. A média das respostas foi de 4,63, mediana de 5 e moda de 6. Tais valores reforçam a tendência de concordância dos respondentes.

Nos itens 19 e 20, foi questionado se o aluno recebeu treinamento e informações sobre como proceder no AVA. Na primeira questão, 41,19% dos alunos apontaram “concordar totalmente” e 25,91% “concordaram” com o exposto neste item. Da mesma forma, na questão 20 houve um grau de concordância ainda maior, 52,33% concordam totalmente e 25,91% concordam. As medianas de tendência central reforçam a disposição de concordância para esses itens. Porém, o segundo item (20) possui valores maiores que são: média 5,10, mediana 6 e moda 6, com desvio-padrão da média de 1,251 para mais ou para menos. Na questão 19, verificou-se uma média de 4,75, mediana de 5 e moda de 6. A dispersão em torno da média contou com uma variância de 2,10 e desvio médio de 1,448, mostrando que os alunos se posicionaram de forma variada ao longo da escala de medição da concordância. Cabe alertar que o item 19 teve um indicador de discordância (Discordo Totalmente + Discordo) de 10,23%, devendo ser observado com mais atenção, para possíveis melhorias desse indicador.

QUADRO 2 – Medidas de tendência central e de dispersão dos pontos de referência sobre suporte disponibilizado aos alunos.

Item	Questões	Média	Mediana	Moda	Desvio-Padrão	Variância
Q18	Você foi capaz de obter assistência em tempo hábil quando precisou de ajuda para utilizar os recursos eletrônicos disponibilizados pelo AVA?	4,63	5	6	1,407	1,98
Q19	Você recebeu treinamento prático e informações necessárias para acessar os materiais na bases de dados online no AVA?	4,75	5	6	1,448	2,10
Q20	Você recebeu informações sobre como o curso funcionaria no Ambiente Virtual de Aprendizado?	5,10	6	6	1,251	1,56
Q21	A assistência técnica estava disponível durante todo o curso?	4,65	5	6	1,365	1,86
Q22	Um sistema estruturado de comunicação foi disponibilizado para que você pudesse enviar suas dúvidas e questionamentos?	4,96	5	6	1,316	1,73

Fonte: Dados da pesquisa (2009).

DIAGRAMAÇÃO: Correções necessárias no quadro acima: colocar o ponto de interrogação (?) em todas as perguntas; corrigir para desvio-padrão no topo da tabela.

Nas duas últimas questões (21 e 22), foi perguntado se o estudante teve assistência técnica durante todo o tempo e se ele tinha à disposição um sistema estruturado de comunicação, o qual poderia utilizar para enviar suas dúvidas. O grau de concordância (Concordo Totalmente + Concordo) desses dois itens foi, respectivamente, de 62,96% e 73,06%; o indicador Concordo em Parte obteve 17,75% (Quadro 21) e 11,92% (Quadro 22). Esses valores podem ser observados no Gráfico 3. O nível de discordância foi relativamente baixo, em comparação com o de concordância, apresentando uma porcentagem de 19,3% (Quadro 21) e 15,03 (Quadro 22) dos que responderam que discordaram totalmente, discordaram e discordaram em parte, com a afirmativa colocada em questionamento. Seus indicadores de tendência central foram bem semelhantes, com média de 4,65 para o item 21 e 4,96 para o item 22. Suas medianas e moda foram iguais (5 e 6). Sua variação em torno da média é relativamente baixa, com desvio-padrão de 1,365 (Quadro 21) e 1,316 (Quadro 22), com variância de 1,86 e 1,73 (vide Quadro 7). Esses valores indicam a dispersão dos que responderam a essas questões, considerando a escala proposta de 6 pontos.

Mehlecke & Tarouco (2003) relatam a importância dos ambientes de suporte para educação a distância. Os autores afirmam que, por mais que ofereçam ferramentas e suporte que promovam a cooperação e interação, não irão conseguir sozinhos que os alunos construam seus conhecimentos, se não tiverem uma equipe interdisciplinar que acompanhe tanto alunos quanto professores, pois o acompanhamento é fundamental para o funcionamento dos ambientes e a construção da aprendizagem. Ter ambientes ricos em ferramentas interativas é importante, porém, o mais importante é que profissionais e alunos estejam preparados para utilizar estes recursos, para que ocorram as interações e cooperações de todos os envolvidos no processo de ensino e aprendizagem virtual.

Considerações finais

Pelo trabalho apresentado, pode-se verificar que a avaliação feita está relacionada ao atendimento de necessidades e à percepção dos alunos, em relação aos serviços de suporte e assistência oferecidos no decorrer do curso a distância via *Internet*. Para Moura (2004), o julgamento de valor do aluno, referente à qualidade do curso a distância via *Internet*, fundamenta-se muitas vezes em crenças, expectativas e experiências anteriores na participação de cursos desse tipo.

Na busca de tentar responder ao objetivo de pesquisa, as respostas obtidas do fator estudado demonstraram que os alunos, em grande parte, estão tendo suporte e assistência para realizar suas atividades. Porém, isso não significa que esses indicadores precisem melhorar. Observando todas as questões, percebemos que elas possuem certo grau de discordância, que, apesar de ser bem menor, em relação aos indicadores de concordância, possui representatividade numérica no universo de pesquisa. Esse fator pode ser melhorado, aperfeiçoando os procedimentos e técnicas computacionais e de comunicação que propiciem ao aluno condições de obter informações, quando for necessário. Outro item que pode ser observado é o treinamento fornecido aos estudantes. É importante que os gestores tenham ciência de que muitos alunos não possuem conhecimento suficiente de informática para desenvolver suas atividades no AVA de forma efetiva. Treinamentos e orientação ajudam a diminuir esse entrave.

Diante dos resultados apresentados, verificou-se que alguns itens avaliados merecem ser revistos pelos gestores. A discordância, mesmo que baixa, em certos questionamentos, indica que os serviços devem ser melhorados e mais avaliações realizadas, para a verificação e evolução desses serviços.

Como recomendação, sugestões e limitações, deve-se considerar que esta pesquisa tratou somente do ponto de vista dos alunos, sobre indicadores de avaliação dos cursos a distância que utilizam o AVA. É necessário realizar outras pesquisas para verificar os demais indicadores desenvolvidos pelo IHEP, como: Suporte Institucional – relaciona os aspectos de infraestrutura, técnica, planos de tecnologia e incentivos profissionais; Desenvolvimento de curso – inclui análise dos cursos, planejamento, implementação, testes, avaliação, manutenção, etc.; Suporte ao Corpo Docente – relaciona algumas atividades de assistência e suporte fornecidos por outros membros mais experientes ou por terceiros; Avaliação e auditoria – políticas e procedimentos que definem como as instituições devem avaliar a qualidade de seus cursos.

Outra recomendação é conduzir esses tipos de pesquisa, levando em consideração a opinião e o conhecimento de todos que participaram do planejamento e da implementação dos cursos a distância via *Internet*, estabelecendo, assim, uma forma de avaliação que poderá ser implantada e utilizada em todos os cursos e em possíveis edições futuras. As limitações desse trabalho vão ao encontro às recomendações sugeridas anteriormente.

Referências

BRASIL. Lei n.º 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 1996. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/sesu/arquivos/pdf/lei9394.pdf>>. Acesso em: 6 jan. 2009.

CASTRO, N. J.; HAGUENAUER, C.; SILVA, E. M. *O Estudo a distância com apoio da internet*. 2002. Disponível em: <<http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?amp%3BUserActiveTemplate=4abed&inford=137&sid=116&tpl=printerview>>. Acesso em: 9 fev. 2009.

GARRISON, D.R.; BAYNTON, M. . Beyond independence in distance education: The concept of control. *American Journal of Distance Educatio*. v. 1, n. 3, 1987.

JURCZYK, J.; BENSON, S. N. K.; SAVERY, J. R. Measuring student perceptions in Web-Based courses: a standards-based approach. *Online Journal of Distance Learning Administration, Montgomery, Carrollton*, v. 7, n. 4, 2004.

LOYOLLA, W. O suporte ao aprendiz. In: LITTO, F. M.; FORMIGA, M. M. M. (Org.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.

MALHOTRA, N. *Pesquisa de marketing: uma orientação aplicada*. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2006. 719 p.

MEHLECKE, Q. T. C.; TAROUÇO, L. M. R. Ambientes de suporte para a educação a distância: a mediação para aprendizagem cooperativa. *Revista Novas tecnologias na educação*, Porto Alegre, v. 1, n. 1, fev. 2003. Disponível em: <<http://www.cinted.ufrgs.br/renote/fev2003/index.htm>>. Acesso em: fev. 2009.

MORAN, J. M. *Avaliação do ensino superior a distância no Brasil*. São Paulo: ECA/USP, 2007. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>>. Acesso em: 20 fev. 2009.

MOURA, S. L. Pesquisando indicadores de qualidade de cursos a distância via internet. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, 2004, São Paulo. *Anais...* São Paulo: FGV-EAESP, 2004.

PALLOFF, R. M.; PRATT, K. *O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes on-line*. Porto Alegre: ArtMed, 2005.

PHIPPS, R.; MERISOTIS, J. Quality on the line: benchmarks for success in internet-based distance education. *Blackboard and National Education Association*. 2000. Disponível em: <<http://www.ihep.org>>. Acesso em: 12 nov. 2008.

PIMENTEL, N. M. *Educação a distância*. Florianópolis: UFSC/SEaD, 2006. 142 p.

PRETI, O. *Educação a distância: uma prática educativa mediadora e mediatizada*. Cuiabá: UFMT, 1996.

RODRIGUES, R. *Modelo de avaliação para cursos no ensino a distância: estrutura, aplicação e avaliação*. Florianópolis. 1998. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)—Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 1998.

SCHLÜNZEN, E. T. M.; MORIYA, E. T.; SCHLÜNZEN JÚNIOR, K.; TERÇARIO, A. A. L. Fundamentos pedagógicos para a formação em serviço nos cursos de graduação do programa Pro-licenciatura. In: *Desafios da educação a distância na formação de professores*. Brasília: Secretaria de Educação a Distância, 2006. 237 p.

SOUZA, R. P. Educação na sociedade do conhecimento. In: SCHÜLER, Fernando; AXT, Gunter; SILVA, Juremir Machado da (Org.). *Fronteiras do pensamento: retratos de um mundo complexo*. São Leopoldo: UNISINOS, 2008. 568 p.

SUGA, N. Educação a distância para melhoria da renda e do bem-estar social. In: SOUZA, Cira (Org.). *O Brasil e o conflito social moderno: crescimento econômico x distribuição de renda*. Brasília, DF: Instituto Tancredo Neves, 2001.

TAIT, A. Student support in open and distance learning. In: LOCKWOOD, F. (Ed.). *Open and distance learning today*. London: Routledge, 1995.

TRIVIÑOS, A. N. S. *Introdução à pesquisa em ciências sociais: a pesquisa qualitativa em educação*. São Paulo: Atlas, 1987.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. *Distance learning resource network*. Disponível em: <http://portal.unesco.org/education/en/ev.php-URL_ID=18649&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html>. Acesso em: 10 jan. 2009.

Alessandro Silva de Oliveira

Bacharel em Administração de Empresa.

Mestrado em Administração pelo PPGA/UFLA – Universidade Federal de Lavras.

Ricardo de Souza Sette

Doutor em Administração pela FGV.

Professor Titular da Universidade Federal de Lavras,

no Departamento de Adm. e Economia – DAE.

Recebido em 26 de dezembro de 2010

Aprovado em 12 de janeiro de 2011