



## EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: OS PAPÉIS DO ALUNO, DO PROFESSOR E DA INSTITUIÇÃO EDUCACIONAL

*DISTANCE EDUCATION: ROLES OF STUDENT, TEACHER AND INSTITUTION*

**Álaze Gabriel Gifted** – Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)/Universidade Metropolitana de Santos (UNIMES) – [alaze\\_p7sd8sin5@yahoo.com.br](mailto:alaze_p7sd8sin5@yahoo.com.br)

### **Resumo:**

*O artigo busca refletir sobre os papéis do aluno, do professor e da instituição educacional, trazidos pela Educação a Distância (EaD). Objetiva discutir os desafios existentes na oferta da EaD para cada uma das partes nela envolvidas. Para tanto, utilizou-se: o método crítico-dialético como o seu eixo epistemológico de investigação, historicizando o tema; o método hipotético-dedutivo como o seu eixo lógico de investigação; e como eixo técnico foi realizado uma revisão bibliográfica, com base em pesquisadores renomados do tema tais como Moore e Kearsley (2007), Maia e Mattar (2007), e Niskier (2000). Discute que a inserção das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDICs) no processo ensino-aprendizagem trouxe, por um lado, desafios maiores para o aluno, o professor e a instituição educacional, que hoje precisam estar mais preparados para aprender e ensinar, mas, por outro lado, trouxe grandes vantagens, dentre as quais a flexibilidade espacial e temporal para estudar, ambientes de aprendizagem mais agradáveis, atraentes e interessantes, modo dinâmico e híbrido de aprender. Conclui que tal sistema trouxe a exigência do desenvolvimento, para todas as referidas partes, de novas competências, em especial o domínio no uso das TDICs, o autodidatismo e maior capacidade no gerenciamento do tempo.*

**Palavras-chave:** papéis na EaD.

### **Abstract:**

*The article seeks to reflect on the roles of student, teacher and educational institution, brought by Distance Education (EAD). Aims to discuss the current challenges in the provision of distance education for each of the parties to it. Therefore, we used: the critical-dialectical method as its epistemological axis research, historicizing the theme; the hypothetical-deductive method as its logical axis of research; and as a technical axis was realized a literature review on renowned researchers theme such as Moore and Kearsley (2007), Maia and Mattar (2007), and Niskier (2000). Argues that the inclusion of Information and Communication Digital Technologies (ICTs) in the teaching-learning process brought on the one hand, the major challenges for the student, the teacher and the educational institution, which now need to be more prepared to learn and teach, but on the other hand, brought great advantages, among which the spatial and temporal flexibility to study, more pleasant, attractive and interesting learning environments, dynamic and hybrid learning. It concludes that such a system brought the requirement of development for all those parties, new skills, especially the mastery in the use of NICT, the self-education and higher capacity in the management time.*

**Keywords:** roles in DE.





## 1. Introdução

Este artigo tem como tema os papéis do aluno, do professor e da instituição educacional, trazidos pela Educação a Distância (EaD). O advento da EaD provocou mudanças significativas no processo ensino-aprendizagem, de modo que, por um lado, tornou as interações entre aluno-professor, aluno-aluno e aluno-instituição educacional, mais dinâmicas, flexíveis, convidativas, mas, por outro, trouxe a necessidade do domínio do uso das Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIs) por parte do aluno, do professor e da instituição educacional (MOORE; KEARSLEY, 2007; MAIA; MATTAR, 2007; NISKIER, 2000; SONETO, 2000; GARCIA, 2000).

Esse tema se justifica pela necessidade de um artigo de revisão sobre a Educação a Distância, na literatura crítica brasileira, focado nos papéis do aluno, do professor e da instituição educacional, que os explique de forma clara, objetiva e, concomitantemente, propedêutica, os desafios existentes na oferta da EaD para cada uma das partes nela envolvidas, em particular (MOORE; KEARSLEY, 2007; NISKIER, 2000; SUCUPIRA, 2000).

A questão que move essa pesquisa é compreender os papéis do aluno, do professor e da instituição educacional trazidos pela Educação a Distância. Parte-se da hipótese que para que cada uma das referidas partes sejam capazes de acompanhar a informatização de dados, a internacionalização do conhecimento, e a globalização da economia, necessário é: dominar o uso das TDICs; criar e fortalecer redes de contatos; estabelecer parcerias que aproximem cada vez mais a universidade do mercado de trabalho e a comunidade em geral; aliar a teoria e prática por meio de atividades que integrem o ensino, a pesquisa e a extensão; estimular os investimentos governamentais em educação; reformular a legislação educacional levando-se em consideração as peculiaridades socioeconômicas regionais do país na atualidade (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

Para a escolha das fontes selecionadas foram considerados os seguintes critérios: a) conteúdo específico sobre a Educação a Distância; b) conteúdo específico sobre a Docência no Ensino Superior; c) conteúdo específico sobre a Metodologia da Pesquisa Científica; d) parte da legislação educacional aplicável; e e) viabilidade de acesso e análise dos materiais selecionados. Todas as fontes foram observadas; os dados foram coletados, organizados, sistematizados, analisados, e apresentados de acordo com os procedimentos técnicos de pesquisa para levantamento bibliográfico apresentados por Gil (1999; 2010), Marconi e Lakatos (2007) e Martins (2008).

Na Educação a Distância (EaD), o aluno precisa ser mais organizado, dinâmico, responsável e flexível do que na modalidade tradicional de educação, a presencial. Ele precisa desenvolver o autodidatismo, ou seja, precisa aprender por si mesmo a buscar e a encontrar o que, como, por que, para que, quando e onde pesquisar as informações de que necessita para a sua formação profissional e humana. Ele precisa se familiarizar bem com as TDICs para interagir com seu(s) tutor(es) virtual(is), por meio de tutorias *online*, *chats*, fóruns de discussão virtuais, redes sociais, etc. (MAIA; MATTAR, 2007; SONETO, 2000; SUCUPIRA, 2000; NISKIER, 2000; MOORE; KEARSLEY, 2007; GARCIA, 2000; GIFTED, 2015).

Na EaD, o professor assume os papéis de um tutor virtual, que precisa exercer bem as funções de planejamento, avaliação, comunicação, produção de materiais didáticos, pedagogia, metodologia da pesquisa científica, computação, psicologia, dentre outras.





Então, o tutor virtual é um planejador, avaliador, pedagogo, programador, comunicador, produtor científico e tecnológico, psicólogo (MAIA; MATTAR, 2007; SONETO, 2000; SUCUPIRA, 2000; NISKIER, 2000; MOORE; KEARSLEY, 2007; GARCIA, 2000; GIFTED, 2015).

Inobstante, as Instituições Educacionais (IE) virtuais são ambientes virtuais informatizados, sistematizados e integrados com as TDICs, por meio das quais a Educação a Distância é oferecida com a mesma qualidade da Educação Presencial, mas com flexibilidade e economia em escala, o que a torna mais dinâmica e convidativa no cenário socioeconômico globalizado em que vivemos, fazendo crescer vertiginosamente o número de matriculados e egressos nos cursos desta modalidade de educação, porém trazendo exigências cada vez maiores para o aluno, o professor e a IE que a gere (MAIA; MATTAR, 2007; SONETO, 2000; SUCUPIRA, 2000; NISKIER, 2000; MOORE; KEARSLEY, 2007; GARCIA, 2000; GIFTED, 2015).

Os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs) são espaços dinâmicos e equipados, por meio dos quais a universidade aberta e a distância concretiza a sua filosofia de ensino e aprendizagem. Então, a EaD não se trata de um método ou técnica isolados, mas sim de um sistema virtual sistematizado e integrado “em que objetivos, meios, técnicas e materiais resultem de uma filosofia, uma concepção de ensino” (SONETO, 2000, p. 388; NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

## 2. Os papéis do aprendiz virtual

A flexibilidade resultante da Educação a Distância trouxe vantagens enormes para o aprendiz virtual, dentre as quais estudar de qualquer parte do mundo, a qualquer horário, desde que possua acesso à internet e equipamentos adequados para esta modalidade educacional, o que inclui um bom conjunto de *hardware* e *software* específicos (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

Neste diapasão, são várias as competências e os equipamentos de que o aluno virtual necessita para conseguir progredir na Educação a Distância. Desde o saber receber as mensagens do(s) seu(s) tutor(es) virtual(is), ler todos os materiais disponibilizados em cada um dos componentes curriculares do seu cursos, armazenados em espaços próprios no seu Ambiente Virtual de Aprendizagem, até mesmo possuir acesso a um computador que possua um modem ou conexão com a internet de alta velocidade de processamento. Também é necessário que ele desenvolva a autoaprendizagem, ou seja, a autonomia e a independência no seu aprendizado, constituindo-se o principal responsável pela sua formação (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

A interação com os grupos de estudos assume aspectos distintos da EaD quanto comparados com a Educação Presencial. Na EaD, são ferramentas diferentes ou pouco utilizadas na educação tradicional, é preciso mais atenção, o feedback (retorno) é obrigatório, a elaboração de um calendário próprio para cada componente curricular (disciplina) é fundamental, considerando-se as datas de entrega de todas as atividades solicitadas. O aluno EaD precisa participar adequadamente de fóruns de discussão, chats, e-mails, redes sociais, sabendo como responder, a quem, quando, etc.. Ele precisa se acostumar a chegar sua caixa de entrada diariamente, ler as mensagens com atenção e agilidade, e responder aquelas que demandarem resposta naquele dia, mas o ideal é se antecipar para não se sobrecarregar de última hora (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007;





MOORE; KEARSLEY, 2007). É justamente focando nestes aspectos que os autores nos emprestam as suas ideias:

Há diversas ferramentas para interação em EaD on-line: e-mails, fóruns, chats etc., e o aluno virtual precisa se tornar capaz de participar adequadamente delas. Precisa, por exemplo, aprender a ler as colocações dos outros alunos, não apenas do professor; refletir; postar seus comentários e fazer sugestões de fontes de informação (como artigos, livros, sites, filmes etc.) sempre que achar conveniente, não apenas quando formalmente requisitado pelo professor. No caso dos fóruns, é importante que o aluno se organize para o acesso semanal, com a maior frequência possível, pois cada grupo de discussão adquire seu próprio ritmo, então não faz sentido aparecer no fórum no último minuto, apenas para ganhar nota. É necessário entender a natureza da interação on-line: o aluno precisa compreender que se espera que ele interaja, enviando mensagens de resposta as perguntas propostas nas atividades das aulas, além de, muitas vezes, refletir e enviar mensagens comentando as respostas dos colegas. O aluno virtual deve compreender que ele é responsável pela construção das comunidades de que participa. Ele é um participante ativo.

[...] Torna-se imprescindível anotar os prazos de entrega das atividades e traçar um calendário para todo o semestre ou a duração do curso. O aluno virtual deve procurar se antecipar aos prazos, porque as coisas costumam dar errado em cima da hora.

Mas um bom plano de estudos, apenas, não resolve o problema. Várias pesquisas indicam que boa parte dos alunos, no ensino superior e em EaD, não utiliza métodos eficientes em seus estudos. Em geral, há deficiência de concentração, não são utilizados métodos proveitosos de leitura, não são feitas anotações adequadas, as bibliotecas não são exploradas e mesmo a pesquisa na Internet é ineficaz.

[...] A EaD exige interesse, curiosidade, proatividade, atenção e concentração, senso crítico, raciocínio lógico e persistência. [...] (MAIA; MATTAR, 2007, p. 87-89)

Os hábitos e as aptidões de estudo dos alunos determinam, em grande parte, o sucesso nas aulas on-line, e este é um fator que podem controlar. Os alunos que planejam seu tempo de estudo e estabelecem horários para concluir o curso têm maior possibilidade de obter sucesso na educação a distância. Adiar é o inimigo número um da educação a distância – quando se atrasam em suas tarefas, fica muito difícil acompanhar e invariavelmente desistem do curso. Evidentemente, um bom programa é aquele que possui uma estrutura que torna difícil o seu atraso e um sistema de apoio ao aluno que intervém se o aluno tiver dificuldades (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 187)

Portanto, novas e muito mais exigentes são as competências que o aprendiz virtual precisa desenvolver no fito de conseguir estudar na modalidade EaD. Contudo, quando ele as desenvolve, então passa a desfrutar do agradável, dinâmico e flexível mundo virtual de aprendizagem, no qual ele aprende a aprender de modo autônomo, independente, torna-se mais responsável, mais organizado, aumenta sua carga horária de leitura e de estudos,





desenvolve a sua capacidade de produção científica, torna-se melhor preparado para utilizar as TDICs não somente no ambiente acadêmico, mas também no trabalho, na vida cívica, na religião, na vida pessoal (MOORE; KEARSLEY, 2007; MAIA; MATTAR, 2007; NISKIER, 2000; SUCUPIRA, 2000).

### 3. Os papéis do tutor virtual

Por um lado, é verdade que o exercício profissional do professor está sendo, em partes, fragmentado por uma série bastante diversificada de tarefas, tais como o desenvolvimento de currículo, o desenvolvimento de conteúdo, a entrada de informação, a mediação, a tutoria, a avaliação, o suporte aos alunos, a administração do projeto político-pedagógico, dentre outras. Muitos economistas da educação apontam que o fato de empresas terceirizadas oferecerem todos estes serviços apodera a EaD ao ponto de decretar a extinção da figura do professor (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007). É verdade que resultaria em um processo de desmontagem, de desintegração e de desespecialização do ofício professoral, similar ao que ocorre na substituição de um funcionário por uma máquina especializada em operacionalizar as suas funções, mas a qualidade da educação decairia muito, motivo pelo qual tanto o governo quanto a sociedade civil são contra a educação sem a figura do professor (MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007). Consoante explana Maia e Mattar (2007, p. 90), este temor talvez seja exagerado:

O temor talvez seja exagerado.

Em primeiro lugar, a EaD é inclusiva em relação ao universo dos professores. Muitos excelentes profissionais não podem se vincular a instituições de ensino presenciais, pois não podem comprometer a dar aulas diariamente, em todas as semanas de um semestre. Não podem se tornar professores de carreira, uma vez que viajam muito a trabalho e têm compromissos constantes fora de seu local de moradia. Esses profissionais trariam contribuições valiosíssimas à educação por meio de sua experiência prática, e muitos até mesmo adorariam fazer da didática uma de suas atividades básicas, mas não podem ser aproveitados no ensino presencial. Por meio da educação a distância, entretanto, eles podem se tornar professores e orientadores onde quer que estejam. Ao se matricular em uma disciplina na Universidade da Califórnia, Berkeley, por exemplo, o aluno pode se surpreender com o fato de seu professor morar em Nova York; na verdade, a EaD destrói as barreiras geográficas para a educação, e então profissionais que antes não podiam participar de maneira contínua do universo da educação agora podem atuar como professores.

[...] Na verdade, novas possibilidades de trabalho abrem-se para o professor em EaD, justamente pelo fato de ele não exercer mais a sua profissão como antigamente.

O professor assume vários papéis em EaD. Dentre eles, os mais apontados por Moore e Kearsley (2007) são: a) elaborar o conteúdo do curso; b) supervisionar e ser o moderador nas discussões; c) supervisionar os projetos individuais e em grupo; d) dar nota às tarefas e proporcionar *feedback* sobre o progresso; e) manter registros dos alunos; f) ajudar os alunos





a gerenciar seu estudo; g) motivar os alunos; h) responder ou encaminhar questões administrativas; i) responder ou encaminhar questões de aconselhamento; j) representar os alunos perante a administração; k) avaliar a eficácia do curso. Sobre as principais funções do instrutor virtual, Moore e Kearsley (2007, p. 148-9) destacam:

[...] Elas se classificam em quatro tipos diferentes de atividades. Os primeiros três itens da relação representam estritamente funções de *ensino*; isso significa que o instrutor ressalta certas partes do conteúdo do curso em uma determinada unidade de instrução (por exemplo, observar a discussão entre alunos em um quadro de avisos on-line), intervém para orientar a discussão, se necessário, e também interage com indivíduos e grupos, à medida que elaboram apresentações ou outros projetos para a aula. O segundo conjunto de atividades diz respeito ao progresso do aluno, em que o instrutor analisa a tarefa normal de um aluno, avalia e então comunica a cada aluno o quanto atendeu aos critérios de desempenho naquele estágio do curso. [...] Na prática, no entanto, constatamos que a grande maioria dos alunos não contata diretamente os especialistas, mas formula inicialmente suas perguntas aos instrutores, que podem dar uma resposta ou encaminhar a questão para outro profissional. [...]

Além disso, o professor virtual é autor de materiais tais como apostilas, *e-books*, textos curtos para leitura e reflexão, aplicativos educacionais (em alguns casos), atuando, desse modo, como *web designer* de seus cursos, o que faz surgir a necessidade de especialização sobre a produção de materiais educativos para AVAs. O professor especializado em EaD pode trabalhar como consultor para o mercado de EaD, que cresce exponencialmente. No exercício profissional de tutor virtual, o professor organiza a classe virtual, elabora e implementa seu plano de aula – que precisa ser claro, objetivo e conciso, adequado ao tempo de estudo dos alunos –, define o calendário acadêmico e os objetivos do curso, coordena a divisão da classe em grupos de estudos e das atividades necessárias à sua consecução, atuando então como coordenador do curso, tendo a responsabilidade e elaborar e implementar o seu projeto político-pedagógico. É ele o responsável por dinamizar o processo ensino-aprendizagem, recepcionando os ingressantes, enviando propostas de atividades, recebendo as devolutivas dos alunos, e fornecendo *feedback* (retorno) em tempo hábil para que cada um deles seja capaz de realizar as atividades programadas dentro de seus respectivos prazos (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

Então, ao professor de EaD, cabe o adequado gerenciamento do seu tempo virtual, a administração do AVA, a elaboração de todos os materiais, atividades, discussões, tutorias e monitorias virtuais, além da coordenação do seu projeto político-pedagógico (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007).

#### 4. Os papéis da instituição educacional virtual

O ambiente educacional passou por mudanças radicais com o advento da Educação a Distância. As instituições educacionais virtuais são inovadoras, classificadas no campo das tecnologias disruptivas, que são aquelas que “provocam uma ruptura em um modelo de negócios estabelecido, uma mudança de valores e de paradigmas” (MAIA; MATTAR, 2007, p.





93). Em outras palavras, na busca pela elevação da lucratividade, empresas da educação investiram vertiginosamente em tecnologias educacionais virtuais, o que minimiza os seus gastos e maximiza a sua margem de lucro, o que, por um lado, permite a expansão exponencial dos seus negócios em escala sem precedentes, mas, por outro, tende a diminuir a qualidade do processo ensino-aprendizagem nas instituições que pouco ou nada acompanham as mudanças da sociedade (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007; SUCUPIRA, 2000; GARCIA, 2000).

As instituições educacionais virtuais, para manter a sua sobrevivência e força competitiva no mercado, precisam criar estruturas interdepartamentais mais flexíveis, facilitando a logística de seus macro e microprocessos. Do contrário, conforme afirma Maia e Mattar (2007, p. 93), “em situações de mudanças radicais no mercado, a estrutura rígida acaba sendo muitas vezes inimiga das empresas estabelecidas na disputa com as empresas pequenas”. Então, percebe-se que, no cenário socioeconômico atual, vários paradigmas foram quebrados no campo institucional educacional. Um deles concerne à sua estrutura, outra aos seus métodos de gestão, ainda outra aos desenhos de seus macro e microprocessos (NISKIER, 2000; SONETO, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007). Sobre todos estes pressupostos apresentados, Maia e Mattar (2007, p. 96) salientam:

Já podem ser observados diferentes modelos utilizados nessa transformação das instituições de ensino tradicionais. Existem as instituições *single mode* presenciais, que se mantêm exclusivamente como presenciais; ou as novas e perigosas *single mode*, que já nasceram como instituições cem por cento virtuais. Além disso, existe o modelo das instituições *dual mode*, que oferecem ao mesmo tempo cursos presenciais e cursos on-line. Em geral, são os resultados de instituições presenciais tradicionais que acrescentaram a seus portfólios a EaD.

[...] Já falamos, no Brasil, dos exemplos do Instituto Universidade Virtual Brasileira (UVB) e do Centro de Educação Superior a Distância do Estado do Rio de Janeiro (Cederj). É interessante que essas redes possam apreender muito das experiências já realizadas e catalogadas com as comunidades virtuais de aprendizagem. E as parcerias têm sido feitas com empresas, não apenas com instituições de ensino. Já estudamos a importância da EaD corporativa neste livro.

Essa mudança de paradigmas no cenário da educação exige, portanto, mudanças radicais das instituições, até por uma questão de sobrevivência. São necessários novas estruturas, novos procedimentos, novas tecnologias, novos modelos, novas culturas, novos planejamentos e novas estratégias. É necessário modificar os pressupostos pedagógicos e rever constantemente as escolhas tecnológicas. É essencial até mesmo rever com mais frequência os valores, a filosofia, a visão e a missão da instituição.

Em outras palavras, é necessária a presença de uma administração institucional participativa, construída com base na proatividade, na criatividade e na inovação, que precisam fazer parte do seu planejamento estratégico, tático e operacional, e, por fim, da sua estrutura geral (NISKIER, 2000; MAIA; MATTAR, 2007; MOORE; KEARSLEY, 2007). Como em toda e qualquer organização, uma das principais atividades administrativas é o seu planejamento estratégico. Não é diferente no caso das instituições educacionais, em que





seus dirigentes são os responsáveis por elaborar bem a missão institucional (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Dentre as maiores preocupações das Instituições Educacionais Virtuais (IEVs) estão: a) a implementação de centros de apoio ao aluno, bibliotecas e locais de teleconferências; b) a administração orçamentária; c) a avaliação da qualidade da EaD; d) a elaboração e o estabelecimento de um Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI), que na EaD também pode ser denominado Programa de Educação a Distância (PED), no qual constam políticas institucionais específicas para o corpo docente, para o corpo discente, para o corpo técnico-administrativo, para as unidades departamentais, dentre outros tópicos relevantes para a estrutura e o funcionamento institucional (MOORE; KEARSLEY, 2007; MAIA; MATTAR, 2007; NISKIER, 2000). Sobre cada um destes fatores, destacam-se trechos das palavras de Moore e Kearsley (2007, p. 205-14) quando explanam:

**(Centro de apoio ao aluno, bibliotecas e locais de teleconferências)**

Embora uma variedade cada vez maior de materiais e serviços de aprendizado para os alunos a distância seja veiculada atualmente pela internet, ainda há alguns que não podem sê-lo e, certamente, existem alguns serviços que são mais bem fornecidos face a face e/ou em ambiente de grupo com áudio ou videoconferência. Um método puro de aprendizado a distância pode ser inadequado para lecionar uma disciplina do tipo relações interpessoais para conselheiros *trainnes* ou para professores iniciantes que precisam de prática em sala de aula ou quando resultados potencialmente perigosos podem ocorrer sem supervisão profissional, como no ensino de química. Em tais casos, os administradores precisam identificar instalações de laboratório, escolas para taxas e assumir outras responsabilidades com relação ao uso dessas instalações que estão fora do controle imediato da instituição de ensino a distância.

**(A administração orçamentária)**

De todas as áreas com que os administradores precisam lidar, o orçamento é provavelmente a mais difícil. As decisões sobre orçamento são basicamente relativas a prioridades e alocação de recursos. [...] Em teoria, alocar fundos entre os diferentes itens deveria ter como base uma análise cuidadosa das necessidades do programa de educação a distância, incluindo deficiências e oportunidades atuais. [...] Por outro lado, se dados de pesquisa de mercado indicarem que mais alunos iriam se matricular caso mais (ou certos) cursos fossem oferecidos, pode-se argumentar que o desenvolvimento do curso deve receber uma parcela maior do orçamento. É preciso. [...]

**(A avaliação da qualidade da EaD)**

Embora toda pessoa em uma instituição educacional tenha um papel a desempenhar na produção de uma instituição de alta qualidade, os administradores são responsáveis por sua avaliação e por usar os dados coletados, a fim de tomar medidas para melhorá-la. De qualquer modo, todas as atividades administrativas discutidas podem ser avaliadas na busca de dados relacionados à qualidade. Existem outros fatores que podem ser monitorados, incluindo:

- quantidade e qualidade de consultas e matrículas;
- sucesso dos alunos;
- satisfação dos alunos;





- satisfação do corpo docente;
- reputação do programa ou da instituição;
- qualidade dos materiais do curso.

#### **(Plano de Desenvolvimento Institucional ou Programa Educacional a Distância)**

A administração de um programa de educação a distância inclui todos os principais eventos e atividades que apoiam todo o processo de educação formal. Eles incluem:

- decidir que cursos oferecer;
- administrar o processo de criação e implementação dos cursos;
- nomear, treinar e supervisionar o pessoal acadêmico e administrativo;
- informar os alunos potenciais a respeito dos cursos que estão disponíveis e de como fazê-los;
- matricular os candidatos e cuidar dos procedimentos de admissão;
- cobrar taxas, conceder bolsas de estudo e manter a contabilidade;
- estabelecer e manter serviços de instrução e de aconselhamento para os alunos;
- cuidar dos procedimentos de avaliação dos alunos, dar notas, conceder certificados e diplomas;
- instalar e manter bibliotecas e centros de estudo;
- obter e cuidar da manutenção da tecnologia, especialmente servidores e outros equipamentos de informática;
- manifestar continuamente a qualidade, a eficácia e a eficiência do programa. **(grifos meus)**

Destarte, conclui-se que a grande complexidade da EaD, enquanto um sistema especializado que aplicada as TDICs no processo de ensino e de aprendizagem, está justamente em se administrar os comportamentos de ensino do aprendizado que acontecem à parte dos comportamentos do aprendizado. Para tanto, aliadas às TDICs, devem sempre se fazer presentes as técnicas de: “planejamento sistemático, especialização da equipe de trabalho, produção em massa de materiais, automação, padronização e controle de qualidade” (MOORE; KEARSLEY, 2007, p. 238; MAIA; MATTAR, 2007; NISKIER, 2000; SUCUPIRA, 2000).

## 5. Conclusões

A flexibilidade resultante da Educação a Distância trouxe vantagens enormes para o aprendiz virtual, dentre as quais estudar de qualquer parte do mundo, a qualquer horário, desde que possua acesso à internet e equipamentos adequados para esta modalidade educacional, o que inclui um bom conjunto de *hardware*<sup>1</sup> e *software*<sup>2</sup> específicos.

São várias as competências e os equipamentos de que o aluno virtual necessita para conseguir progredir na Educação a Distância. Desde o saber receber as mensagens do(s)

- 1 É a parte física do computador, compreendida como um conjunto de equipamentos eletrônicos utilizados para se processar os dados.
- 2 É a parte não física do computador, compreendida como um conjunto de programas, construídos em linguagem compreensível ao computador, utilizados para se processar os dados.





seu(s) tutor(es) virtual(is), ler todos os materiais disponibilizados em cada um dos componentes curriculares do seu cursos, armazenados em espaços próprios no seu Ambiente Virtual de Aprendizagem, até mesmo possuir acesso a um computador que possua um modem ou conexão com a internet de alta velocidade de processamento. Também é necessário que ele desenvolva a autoaprendizagem, ou seja, a autonomia e a independência no seu aprendizado, constituindo-se o principal responsável pela sua formação.

A interação com os grupos de estudos assume aspectos distintos da EaD quanto comparados com a Educação Presencial. Na EaD, são ferramentas diferentes ou pouco utilizadas na educação tradicional, é preciso mais atenção, o *feedback* (retorno) é obrigatório, a elaboração de um calendário próprio para cada componente curricular (disciplina) é fundamental, considerando-se as datas de entrega de todas as atividades solicitadas. O aluno EaD precisa participar adequadamente de fóruns de discussão, *chats*, e-mails, redes sociais, sabendo como responder, a quem, quando, etc.. Ele precisa se acostumar a chegar sua caixa de entrada diariamente, ler as mensagens com atenção e agilidade, e responder aquelas que demandarem resposta naquele dia, mas o ideal é se antecipar para não se sobrecarregar de última hora.

Então, novas e muito mais exigentes são as competências que o aprendiz virtual precisa desenvolver no fito de conseguir estudar na modalidade EaD. Contudo, quando ele as desenvolve, então passa a desfrutar do dinâmico e flexível mundo virtual de aprendizagem, no qual ele aprende a aprender de modo autônomo, independente, torna-se mais responsável, mais organizado, aumenta sua carga horária de leitura e de estudos, desenvolve a sua capacidade de produção científica, torna-se melhor preparado para utilizar as TDICs não somente no ambiente acadêmico, mas também no trabalho, na vida cívica, na vida pessoal.

O professor da EaD também assume variados papéis, dentre eles o de: a) elaborar o conteúdo do curso; b) supervisionar e ser o moderador nas discussões; c) supervisionar os projetos individuais e em grupo; d) dar nota às tarefas e proporcionar *feedback* sobre o progresso; e) manter registros dos alunos; f) ajudar os alunos a gerenciar seu estudo; g) motivar os alunos; h) responder ou encaminhar questões administrativas; i) responder ou encaminhar questões de aconselhamento; j) representar os alunos perante a administração; k) avaliar a eficácia do curso.

O ambiente educacional passou por mudanças radicais com o advento da Educação a Distância. As instituições educacionais virtuais são inovadoras, classificadas no campo das tecnologias disruptivas, que são aquelas que provocam uma ruptura em um modelo de negócios estabelecido, uma mudança de valores e de paradigmas. As instituições educacionais virtuais, para manter a sua sobrevivência e força competitiva no mercado, precisam criar estruturas interdepartamentais mais flexíveis, facilitando a logística de seus macro e microprocessos.

Destarte, conclui-se que a grande complexidade da EaD, enquanto um sistema especializado que aplicada as TDICs no processo de ensino e de aprendizagem, está justamente em se administrar os comportamentos de ensino do aprendizado que acontecem à parte dos comportamentos do aprendizado. Para tanto, aliadas às TDICs, devem sempre se fazer presentes as técnicas de planejamento sistemático, de especialização da equipe de trabalho, de automação, de padronização e de controle de qualidade.





## Referências

GARCIA, Walter E. **A EaD na Lei Brasileira**. In: NISKIER, Arnaldo. Educação a Distância: a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância. 2ª edição. São Paulo: Loyola, 2000. 414 p.

GIFTED, Álaze Gabriel. **Os três pilares da metodologia da pesquisa científica**: uma revisão da literatura. Revista Ágora. Unimes Virtual. Volume 1. Número 1. Dezembro de 2015.

\_\_\_\_\_. **Os três pilares da docência no ensino superior**: o ensino, a pesquisa e a extensão. (TCC de conclusão de pós-graduação lato sensu). Santos: UNIMES, 2015. 21 p.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 1999. 206 p.

\_\_\_\_\_. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2010. 184p.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. **ABC da EaD**: a Educação a Distância hoje. 1ª edição. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 138 p.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5ª edição. São Paulo: Atlas, 2003. 311 p.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de Pesquisa**. 6ª edição. São Paulo: Atlas, 2007. 289 p.

\_\_\_\_\_. **Técnicas de pesquisa**: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados. São Paulo: Atlas, 2008. 277 p.

MARTINS, Gilberto de Andrade. **Estudo de caso**: uma estratégia de pesquisa. 2ª edição. São Paulo: Atlas, 2008. 101 p.

MOORE, Michael G.; KEARSLEY, Greg. **Educação a Distância**: uma visão integrada. Tradução por Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007. 398 p.

SONETO, Camões. **Professores e especialistas em EaD**. In: NISKIER, Arnaldo. Educação a Distância: a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância. 2ª edição. São Paulo: Loyola, 2000. 414 p.

SUCUPIRA, Newton. **TV MEC: um sonho impossível**. In: NISKIER, Arnaldo. Educação a Distância: a tecnologia da esperança: políticas e estratégias para a implantação de um sistema nacional de educação aberta e à distância. 2ª edição. São Paulo: Loyola, 2000. 414 p.

