



CURSOS DE CAPACITAÇÃO NA MODALIDADE A DISTÂNCIA: UMA ANÁLISE DO PROCESSO ENSINO-APRENDIZAGEM.

PATRÍCIA BATTISTI
ANIELE FISCHER BRAND
JORDANA MARIA RAMOS CARDOSO

RESUMO

A educação a distância caracteriza-se por sua flexibilidade em torno da proposta de ensino, tendo sido favorecidas as interações entre docentes e discentes, apesar das distâncias, com o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação. É uma possibilidade concreta e importante para a aprendizagem que é apontada com uma condição permanente e indispensável para os sujeitos da sociedade da informação. Portanto, faz-se necessário que os processos educacionais na EaD estimulem as pessoas a serem ativos no processo de construção do conhecimento, principalmente quando se tem presente que, no mundo contemporâneo, o conhecimento evolui de forma incontrolável e exige uma educação voltada para a autonomia do aprendiz, gerando uma metodologia do “aprender a aprender”. Nesta perspectiva, o presente artigo teve como objetivo principal analisar o processo de ensino-aprendizagem dentro dos novos contextos mediados pela tecnologia, através de um estudo de caso no curso de capacitação “Gestão de Recursos Humanos” do Projeto “O Saber para Conquistar um Lugar”, uma parceria do Ministério da Saúde com a Universidade Federal de Santa Catarina. Em termos metodológicos, a pesquisa se caracterizou como descritiva, utilizando-se também de dados bibliográficos e análise estatística para organização dos dados. Concluiu-se que a EAD apesar de já ter evoluído muito com o passar dos anos, ainda está em constante desenvolvimento e precisa ultrapassar diversas barreiras no que tange ao processo de ensino-aprendizagem.

Palavras-Chaves: processo ensino-aprendizagem, EaD, ambiente virtual

Introdução

As últimas décadas são marcadas por um processo contínuo de mudança. As transformações vêm ocorrendo de forma cada vez mais veloz e um dos aspectos principais que possibilitou tais mudanças, está relacionado ao desenvolvimento da tecnologia.

Com a globalização e os constantes avanços tecnológicos, Belloni (1999) afirma que estas mudanças ocorrem não somente no âmbito do mercado e das organizações, mas em todos os níveis da sociedade, fazendo com que surjam novos estilos de vida e de consumo, novas maneiras de analisar o ambiente em que se está inserido e, além disto, novas formas de aprender e ensinar. Desta forma, a educação a distância surge como um importante e inovador método no processo de ensino-aprendizagem, que atende às novas demandas apresentadas pela sociedade contemporânea.

Esta nova modalidade de ensino desperta não somente o interesse da sociedade, mas também de instituições privadas e do governo federal. Observa-se um esforço por parte do governo - através da abertura de editais convocando instituições de educação a apresentarem propostas de Educação a distância (EAD) - para levar a educação continuada e outros tipos de formação de nível superior e médio a grupos populacionais que se encontram alijados desses novos procedimentos educacionais (MAGALHÃES, 2007). Desta forma, a EAD é incorporada pelo setor de saúde como a estratégia ideal para levar a educação continuada a

tantos que, em seus locais de trabalho, em rincões tão distantes, não teriam acesso à atualização de conhecimentos necessários a uma prática em constante transformação como é a deste setor.

Nesse sentido, o Ministério da Saúde lançou um programa de educação a distância, em parceria com a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), que permite capacitar os servidores, inclusive aqueles cedidos a Estados e Municípios em razão do Sistema Único de Saúde (SUS) e que desde então não têm sido alvo da política de capacitação do Ministério. Trata-se do projeto “O Saber para conquistar um lugar”, que, juntamente com outras iniciativas, traz importante contribuição, quer pela reconhecida excelência dos trabalhos oferecidos pela UFSC, quer pelo empenho das Unidades responsáveis pela capacitação no apoio à utilização desse novo instrumental. A metodologia adotada nos cursos baseia-se no processo de ensino-aprendizagem, focado no conceito de construção do conhecimento por meio de experiências e práticas, de forma a atender às necessidades de desenvolvimento dos servidores técnico-administrativos do Ministério da Saúde. O programa é realizado a distância em regime de tutoria e, dessa forma, não exige a assistência continuada dos participantes em aulas presenciais e permite aos estudantes maior flexibilidade no horário de estudo, bem como uma atenção mais personalizada por parte do professor.

Os estudantes contam com diversos materiais de apoio para apoiá-los no processo de ensino-aprendizagem, tais como: o Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA), no qual suas principais ferramentas são a biblioteca virtual, fóruns de discussão, *chat* temático, tira-dúvidas e informações gerais; Livro-texto com o conteúdo base; CD-ROM com as aulas gravadas pelo professor, livro em formato digital, biblioteca e orientações sobre o Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem; e Tutoria e Monitoria.

Diante deste novo contexto em que a sociedade se encontra, o presente artigo tem como objetivo principal analisar o processo de ensino-aprendizagem dentro dos novos contextos mediados pela tecnologia, através de um estudo de caso no curso de capacitação “Gestão de Recursos Humanos” do Projeto “O Saber para Conquistar um Lugar”, uma parceria do Ministério da Saúde com a Universidade Federal de Santa Catarina.

Aspectos teóricos

A educação a distância surgiu e se consolidou a partir de cursos preparados com material instrucional impresso, distribuído aos estudantes pelo correio, os quais, do mesmo modo, encaminhavam suas dúvidas e exercícios. Hoje, com a evolução das tecnologias de informação e comunicação, existem inúmeras escolhas e estratégias para lidar com essa crescente produção e disseminação de conhecimento.

Segundo Vergara (2006), as tradicionais formas presenciais de educação, sozinhas, não dão conta da empreitada que atualmente se coloca para países, estados, municípios, empresas e organizações em geral. Vive-se uma época caracterizada por um turbilhão de inovações tecnológicas, muita pressa, incerteza, impaciência, informação e necessidade de pessoas educadas. É nesse contexto que se coloca a educação a distância (EAD).

No Brasil, as experiências de EAD começaram desde o início do Século XX. Em 1904, existiam escolas privadas internacionais que começaram a oferecer cursos pagos, por correspondência. Já em 1934, a Fundação Roquete Pinto inaugurou a Rádio-Escola no Rio de Janeiro, que distribuía esquemas de aula em folhetos e fazia contato com alunos pelos serviços de correio. Em 1939, iniciaram-se os cursos técnicos profissionalizantes por correspondência promovidos pelo Instituto Universal Brasileiro, em São Paulo. Em 1941, foi instalada a primeira Universidade Ar que durou apenas dois anos. Em 1947, uma nova Universidade do Ar foi inaugurada, desta vez patrocinada pelo SENAC, SESI e Emissoras Associadas. Em 1961, surgiu o Movimento de Educação de Base (MEB), dirigido pela Igreja

Católica e com o apoio do Governo Federal e, em 1970, o Projeto Minerva. Ainda na década de 1970, a Fundação Roberto Marinho lançou o Programa de Educação Supletiva à distância para 1º e 2º graus. Em 1992, foi instalada a Universidade Aberta, em Brasília (MAGALHÃES, 2007). Desde 1996, a Universidade Federal de Santa Catarina, também utiliza a metodologia de educação a distância medida por computador na implantação do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção (cursos de mestrado e doutorado), envolvendo uma rede estadual de oito universidades oficiais e privadas, além de empresas de significativo porte tecnológico. Em 1997, foi lançado o Mestrado Tecnológico em Logística, cujo curso foi desenvolvido nas unidades da PETROBRÁS, em Macaé, no Rio de Janeiro; Salvador, na Bahia; Belém, no Pará; e Natal, no Rio Grande do Norte. Esse curso foi ministrado pelo Laboratório de Ensino à Distância do Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da UFSC e foi utilizada a internet e as mídias tradicionais (GONZALEZ, 2005 *apud* MAGALHÃES, 2007).

Para Litwin (2001, p.13) a EAD é uma modalidade de ensino com aspectos específicos, onde se deve “[...] criar espaço para gerar, promover e implementar situações em que os alunos aprendam”. Ela tem como traço característico a mediação das relações entre docentes e alunos que não se dá por assistência regular à aula, e sim por situações não-convencionais de espaço e tempo compartilhados, e a ênfase na eficácia organizacional e administrativa, eliminando muitas das barreiras burocráticas do ensino convencional. Corrêa (2002, p.37) destaca que a EAD instituiu-se com base no princípio de democratização da educação, surgindo para responder a uma série de necessidades educacionais, principalmente a formação de um público cuja escolarização foi interrompida, disperso geograficamente e impossibilitado de se deslocar para os centros de formação. Moore (1996 *apud* CERNY, 2001) idealiza a EAD como um método de instrução em que a comunicação entre os docentes e discentes possa ser realizada mediante tecnologias convencionais e modernas como textos impressos, e-mails e outras ferramentas. Giusta (2003, p.22), por outro lado, considera o assunto polêmico, na medida em que não quer ignorar os problemas e controvérsias e, por isso, define a EAD “[...] como processo de formação humana cujas finalidades podem ser resumidas no preparo do aluno para o exercício da cidadania, com toda a complexidade que isto implica”.

Seguindo as idéias de Moran (1999), a EAD é o processo de ensino-aprendizagem mediado pelas tecnologias, no qual professores e alunos estão separados espacial e/ou temporalmente. Assim, estar à distância de uma instituição provedora de ensino não significa mais estar distante, pois a EAD dispõe de tecnologias de comunicação e informação e estruturas de suporte técnico-pedagógico onde o processo de construção do conhecimento é mais facilitado para o educando, visto que ele não precisará sair de seu ambiente de convívio social e profissional, aproveitando desta maneira, o próprio local de trabalho como o campo empírico de suas pesquisas e possibilitando um *feedback* mais rápido e contextualizado de suas tarefas. Porém, vale ressaltar que dedicação, esforço, autonomia, disciplina e compromisso são condições indispensáveis para o sucesso de aprendizagem. Como destaca Belloni (1999), o indivíduo tem que desenvolver várias capacidades como: organizar seu próprio trabalho, resolver problemas, possuir flexibilidade frente a novas tarefas e assumir responsabilidades, uma vez que atuará em um ambiente diferente dos processos educativos formais.

Tendo em vista que estudar a distância implica em diversas mudanças não somente para o aluno, mas também para o professor, para a instituição de ensino e, principalmente, para a empresa, torna-se necessário trabalhar criando condições para que a oferta de cursos a distância não seja prejudicada mediante deficiências de atendimento e dificuldades de sanar dúvidas que naturalmente surgem à medida que os cursos são realizados. A tutoria, neste caso, costuma ser considerada peça-chave na ação de aprendizagem. Tal assertiva é válida, pois o

tutor, pessoa responsável por fazer todo o acompanhamento do participante ao longo do curso, deve criar condições mínimas para que uma pessoa que estude a distância não sinta tanta diferença em relação ao presencial.

De acordo com Aretio (2002, p. 117), “um dos problemas que os alunos da modalidade a distância mais acusam é a solidão e o distanciamento do professor e dos companheiros de estudo”. Logo, conforme visão de Rumble (2003), em certos sistemas, o tutor tem um papel central: o de negociador e árbitro do contrato de aprendizagem entre instituição-estudante. Uma das suas principais funções consiste em orientar os alunos com respeito ao material e aos procedimentos pedagógicos apropriados, além de motivá-los. Nesse sentido, pode-se afirmar que cabe ao tutor mediar todo o desenvolvimento do curso no que tange aos aspectos relacionados diretamente com o conteúdo (GONZALEZ, 2005).

Para Dalmau (2009), o professor atua na EAD como um facilitador, um orientador de conteúdos e caminhos adequados para a aprendizagem. Isso provocou uma alteração considerável nas estruturas de aula, bem como na própria elaboração dos conteúdos. A necessidade de se contemplar situações que estejam em maior consonância com a realidade se faz presente para que o estudante possa assimilar os conteúdos com mais propriedade. No momento de elaborar os conteúdos, o professor deve usar estratégias para atingir os objetivos de aprendizagem.

Em conformidade com López (2003), pesquisas identificaram sete fatores que afetam o processo de aprendizagem à distância. São eles: conteúdo, ambiente, finanças, preparação, tempo, trabalho e apoio familiar. Pode-se dizer que o conteúdo afeta a aprendizagem quando não está condizente com o contexto no qual o participante se encontra ou não está redigido de maneira objetiva. Conteúdos que não apresentam relações entre teorias e práticas dificilmente serão plenamente assimilados, colocando em risco todo o propósito de se estudar a distância. Logo, o participante tende a desistir, a não ser que sofra uma cobrança direta no seu ambiente de trabalho ou, então, perceba o benefício para a sua carreira profissional.

O ambiente por sua vez, influencia quando não está condizente com a realidade do participante. Não adianta ofertar cursos com tecnologias de última geração se o participante não tem acesso a elas ou não está familiarizado com o que foi utilizado. O ambiente é de suma importância, pois é geralmente onde o participante se sente à vontade para desenvolver os seus estudos. Neste caso, por mais boa vontade que tenha, não irá aproveitar todas as potencialidades e vantagens das tecnologias e tende a desanimar com o passar do tempo (LÓPEZ, 2003 *apud* DALMAU, 2009).

Em relação ao aspecto financeiro, diversas pessoas acabam não concluindo seus estudos por causa dos preços praticados. O item finanças, somado com outros componentes motivacionais, pode ser o catalisador para o sucesso do curso (López, 2003). Em outras palavras, as finanças serão levadas em consideração a partir do momento que o participante trabalhar na relação custo/benefício. Se ele perceber que o curso está satisfazendo suas necessidades, o fator será colocado em segundo plano. Caso contrário, este será um dos fatores mais comumente utilizados como motivo para desistência do curso.

A preparação, outro aspecto a ser considerado, é um dos fatores mais pessoais do participante. Nem todos estão preparados para fazer cursos presenciais, quanto mais a distância. Existem pessoas que precisam de um tempo considerável para assimilar os conteúdos, bem como outras que não necessitam de tanto. O tempo já foi, por um grande período, o fator mais utilizado como justificativa para a não realização de cursos, sejam eles presenciais ou a distância. A rigor, com a adoção da EAD, ganha-se um tempo estratégico para estudar, uma vez que os próprios participantes podem fazer suas tarefas nos seus respectivos horários, sejam eles quais forem, cabendo destacar que o tempo, hoje, vem sendo um aliado tanto das organizações quanto dos próprios profissionais interessados em se capacitar de forma continuada (DALMAU, 2009).

O fator trabalho também pode ser considerado como um dos mais utilizados em justificativas por parte dos profissionais para não fazer os cursos (LÓPEZ,2003). A rigor, uma vez que os cursos presenciais eram mais freqüentes e as organizações estavam distantes dos centros de excelência, perdia-se muito tempo com o deslocamento dos participantes e a realização dos cursos. Atualmente, com a inserção das tecnologias, percebe-se que o trabalho não necessariamente fica comprometido. As organizações vêm desenvolvendo ações destinadas a facilitar que seus funcionários se capacitem a distância, dentro de seus respectivos horários de trabalho. Assim, os próprios funcionários tendem a se sentir mais assistidos e dentro de um ambiente compatível com a sua rotina, o que pode servir como elemento motivacional.

Por fim, tem-se o apoio familiar. Para López (2003), estudar a distância exige comprometimento. No meio presencial, isso também é um fato. Por se viver em um ambiente com cobranças, diversas vezes acaba-se sobrecarregando e não se consegue manter o equilíbrio necessário entre trabalho e família. Somando-se a isso a questão da necessidade de se investir na educação profissional, diversas pessoas não conseguem gerenciar plenamente esses três fatores. Logo, o apoio familiar torna-se preponderante para que o participante a distância se sinta com o devido suporte e incentivo para continuar a se dedicar aos trabalhos solicitados no curso do qual está participando.

De acordo com Bunn (2009), em um curso com características formativas e comprometido com o processo de ensino e aprendizagem, o meio impresso assume a função de base do sistema de multimeios. Não porque seja o mais importante, mas porque ele é um elemento de comunicação fisicamente palpável e permanente, no sentido de pertencer à pessoa, mantendo-se à sua total disposição onde, quando e como desejar.

Até os anos 1980, as tecnologias disponíveis eram poucas e simples para a produção, acesso e interação dos cursos. As instituições baseavam os seus trabalhos em material impresso, programas em áudio, vídeo ou transmissões em TVs e rádios educativas. Hoje, a internet é uma das mídias mais utilizadas em programas de educação profissional e pode ser considerada um dos meios mais atrativos para as organizações na análise custo/benefício, por proporcionar acesso a informações a qualquer hora (síncrona e assíncrona), não necessitando de equipamentos alternativos de recepção, e por permitir a utilidade simultânea de inúmeras pessoas em diversos locais diferentes (DALMAU, 2009). Souza (2000) comenta que, através da internet, é possível ter acesso aos mais avançados recursos de pesquisa do mundo, além de usufruir um sistema flexível, rápido e barato, se comparado com outras mídias. Desta forma, atualmente na internet podem ser disponibilizados ambientes virtuais de ensino-aprendizagem que reúnem todas as informações referentes aos cursos que serão realizados, bem como outras informações que possibilitem aos participantes interagirem com os demais ou então buscarem mais informações sobre o assunto. Sendo assim, a internet é uma tecnologia que pode maximizar plenamente os estudos. Contudo, necessita de largura de banda para trabalhar bem com imagens, fator esse que pode prejudicar determinados tipos de curso. Por este motivo, as organizações procuram unir as potencialidades desta mídia com outras, satisfazendo assim suas necessidades de capacitação profissional.

O Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (LMS - *Learning Management System*) é um sistema para gerenciar cursos a distância que utilizam a Internet. Atualmente, existem vários sistemas e o mais comum é o *Moodle*. Ele começou a ser idealizado no início da década de 1990, na *Curtin University of Technology*, na Austrália. O *Moodle* não é usado apenas por Universidades, mas também por escolas, organizações, empresas e por professores independentes. São inúmeros os recursos que o *Moodle* coloca à disposição de seus usuários com o objetivo de atender aos principais requisitos para o oferecimento/realização de um curso on-line, destacando, segundo Bunn (2009): a seleção de seus principais recursos, com vista a subsidiar um processo de aprendizagem reflexivo e participativo; a utilização somente

de mecanismos cujo funcionamento estivesse em perfeita ordem para realização do curso; a clareza e a simplicidade da interface gráfica, já que o ambiente permite inúmeras formas de arrumação da tela; e a uniformidade da interface para todos os cursos. Através do *Moodle* pode-se acompanhar a agenda de eventos e notícias do curso; trocar informações e mensagens com o tutor e com os demais participantes do curso; efetuar e encaminhar as atividades a serem realizadas para o desenvolvimento do curso; e ter acesso aos textos e às informações complementares encaminhados pelo tutor.

Além deste recurso tecnológico, pode-se citar o vídeo que tem como característica proporcionar o controle do aprendizado pelos estudantes, de forma a desenvolver melhor as atividades. Conforme apresentado por Willis (1994, p. 166), as vantagens do vídeo são: proporcionar acesso visual ao mundo fora da sala de aula; fornecer conceitos complexos e abstratos de forma simplificada através da visualização; provocar emoções; mostrar imagens microscópicas através de um *close*; e relatar eventos que já aconteceram há muito tempo. Outra característica do vídeo é a sua utilização em segmentos específicos e a sua facilidade de ser relacionado com outros materiais instrucionais.

De acordo com Moore e Kearsley (1996), o vídeo é um meio poderoso para capturar a atenção e convergir uma grande quantidade de informações rapidamente. É um bom meio de ensinar qualquer procedimento envolvendo uma sequência de ações. Para Rodrigues (1998), o vídeo possibilita a utilização dos recursos técnicos e estéticos do cinema e da televisão para fins educativos. Para a autora, o vídeo possui características claras de portabilidade, acessibilidade e flexibilidade de uso, fatores estes que podem facilitar o processo de aprendizagem. O vídeo tem como característica proporcionar o controle do aprendizado pelos alunos, de forma a desenvolver melhor as atividades. Outra característica é a sua utilização em segmentos específicos e a sua facilidade de ser relacionado com outros materiais instrucionais.

Koumi (*apud* SOUZA, 2000) salienta que o vídeo tem valiosas aplicações em programas de aprendizagem a distância, que são: amenizar o isolamento do aluno, modificar atitudes ou opiniões, criar empatia por pessoas ou procedimentos, encorajar e inspirar persistência, entreter, envolver e validar as abstrações acadêmicas mostrando a sua utilização para resolver problemas reais.

Adicionalmente, o fórum é outro elemento que contribui para o processo ensino-aprendizagem, pois é um espaço normalmente destinado à divulgação de avisos e outras informações importantes que serão postadas no decorrer do curso. É um recurso que permite a interação com os outros participantes do curso. A participação nos fóruns é fundamental para a construção do grupo em um curso a distância, já que é através desse recurso que os participantes têm a possibilidade de se conhecer melhor e conversar sobre questões do curso e outros assuntos pertinentes. O fórum pode ser utilizado para discutir dúvidas sobre determinada questão ou assunto, mas pode também ser um espaço para discussões mais amplas relacionadas ao curso (BUNN, 2009).

O *chat* (ou bate-papo) é uma ferramenta do *Moodle* onde estudantes, professores e tutores estabelecem uma comunicação por escrito, *on-line*, com dia e hora previamente determinados. É semelhante em tudo aos meios disponíveis na Internet com este mesmo nome.

O uso das tecnologias nos programas de EAD é algo inevitável. Por intermédio delas, pode haver maior interação entre os envolvidos, maior facilidade para o registro das informações e ampliação dos canais de disseminação das mesmas, inclusive facilitando o que a Ciência da Administração chama de Gestão do Conhecimento (DALMAU, 2009).

No Brasil, a utilização de tecnologias na EAD não é algo que pode ser considerado recente. De certo modo, são conhecidos casos em que organizações de ensino já vinham utilizando algum tipo de recurso tecnológico capaz de alavancar os seus Programas de

Educação Profissional. Ao longo da história, conforme mencionado por Aretio (2002), já passaram quatro gerações distintas de tecnologias. Todas elas apresentam características próprias que fazem com que não sejam excluídas quando se pensa em fomentar um novo programa de capacitação. De acordo com Rodrigues (1998), a EAD pressupõe o uso da mídia, pois estando os alunos e professores distantes uns dos outros, alguma tecnologia de comunicação é necessária para o contato.

Diante do exposto, pode-se considerar que a educação a distância tem objetivos explícitos, como o de democratizar o acesso à igualdade de oportunidades educativas a alunos em seu meio cultural e natural; propiciar aprendizagem autônoma e ligada à experiência do aluno; promover um ensino inovador e de qualidade; incentivar a educação permanente; e reduzir custos. Observa-se na educação a distância características como: a) separação física entre professor-aluno; b) utilização de meios tecnológicos; c) individualização de aprendizagem, que a torna flexível e o aluno independente, mas apresentando bidirecionalidade (*feedback* entre docente e aluno); e d) comunicação massiva, através das possibilidades de envio e recepção de mensagens educativas, eliminando fronteiras espaço-temporais e proporcionando o aproveitamento dessas mensagens por um grande número de pessoas, dispersas geograficamente (COMASSETTO, 2001).

Nessa perspectiva, de acordo com Comassetto (2001), a educação a distância pode apresentar vantagens como abertura (formação adaptada às exigências atuais ou contextuais de pessoas que não puderam frequentar a escola tradicional); flexibilidade (ausência de rigidez quanto aos requisitos de espaço, tempo e ritmo); eficácia (o aluno é o centro do processo de aprendizagem, sujeito ativo de sua formação); formação permanente e pessoal; economia.

Assim, para que a educação a distância apresente inovações pedagógicas, para além do uso dos recursos tecnológicos, faz-se necessário que todos os aspectos do processo ensino-aprendizagem sejam contemplados, tais como planejamento, ensino, aprendizagem e avaliação (CERNY, 2001). Portanto, a avaliação da aprendizagem não pode ser vista isoladamente do projeto educacional que visa modificações nas situações existentes. Na EAD, embora a avaliação possa ser sustentada nos “princípios da educação presencial, exige tratamento e considerações especiais”, por dois motivos principais: a possibilidade de “desenvolver a autonomia crítica do aluno e pela separação física aluno e professor (NEDER, 1996, p.73). No entanto, as pesquisas têm demonstrado que pouco tem se inovado nas práticas de avaliação na educação a distância (TEEODE, 1998 *apud* CERNY, 2001) e, por isso, este trabalho tem como objetivo analisar o processo de ensino-aprendizagem dentro dos novos contextos mediados pela tecnologia, através de um estudo de caso no curso de capacitação “Motivação, Liderança e Formação de Equipes” do Projeto “O Saber para Conquistar um Lugar”, uma parceria do Ministério da Saúde com a Universidade Federal de Santa Catarina.

Método

Em termos metodológicos, a presente pesquisa definiu-se como descritiva, pois procurou conhecer a realidade estudada, descrevendo com exatidão os fatos e fenômenos do processo de ensino-aprendizagem no curso de capacitação “Motivação, Liderança e Formação de Equipes” (TRIVIÑOS, 1987).

Ainda em termos de delineamento, a pesquisa caracterizou-se como um estudo de caso, pois a pesquisa foi realizada em um (01) curso específico oferecido pelo Ministério da Saúde com parceria com a Universidade Federal de Santa Catarina e focalizou uma realidade específica, examinando de forma mais profunda um problema inserido em seu contexto atual (RICHARDSON, 1999).

Por meio de uma sistematizada pesquisa bibliográfica obteve-se o respaldo necessário aos conceitos abordados neste artigo, os quais não pretendem encerrar a discussão, e sim, fomentar a pesquisa para novas abordagens.

A pesquisa bibliográfica, que segundo Lakatos e Marconi (2003, p. 183) “abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo”, utilizando-se de uma leitura dedutiva, partiu-se, tanto dos conceitos gerais para os específicos, como também das características abrangentes para as particulares.

A população da presente pesquisa foi formada por alunos do curso de Gestão de Recursos Humanos, sendo a amostra composta por 99 cursistas que responderam o questionário dentro do tempo estabelecido, em um universo de 149 pessoas.

Para coleta das informações foi aplicado um questionário para assim extrair as informações necessárias para a realização desse artigo. O meio utilizado para disseminar o questionário aos participantes do curso em questão, foi via e-mail e também no Ambiente Virtual Ensino-Aprendizagem.

As informações foram organizadas de forma quantitativa, através de gráficos e tabelas e após a sistematização dos dados, foi realizada uma análise descritiva, sob a orientação dos referidos objetivos e fundamentos da literatura estudados. Assim, com base na análise dos resultados, pretendeu-se descrever o processo de ensino aprendizagem no curso de capacitação “Gestão de Recursos Humanos” do Projeto “O Saber para Conquistar um Lugar”.

Apresentação e análise dos dados

Perfil dos respondentes

Primeiramente se faz importante conhecer o perfil dos respondentes da pesquisa. Foram consideradas perguntas em que se busca identificar função exercida, idade, sexo e escolaridade. As pessoas que participaram desse curso são servidores públicos que trabalham em órgãos relacionados à saúde. São profissionais das mais diferentes áreas, abrangendo médicos, psicólogos, enfermeiros, auxiliares administrativos, entre outras. Nota-se que o interesse pelo curso vem de diferentes funções.

No que diz respeito à idade dos participantes, há uma variação de 18 a acima de 56 anos, sendo que a maioria encontra-se na faixa de 46 a 55 anos, correspondendo a 47,5%. Seguido de 23,2% de 36 a 45 anos, 16,2% de 26 a 35 anos, acima de 56 anos corresponderam a 8,1% e 4% de 18 a 25 anos. Quanto ao sexo dos respondentes, o interesse é maior entre as mulheres, sendo 82,8%, e somente 17,2% do sexo masculino. Contemplando a última pergunta para identificar o perfil dos respondentes, consta a escolaridade, em que 51,5% possuem ensino superior completo, 41,4% já possuem pós-graduação e uma minoria, 5,1% ensino superior incompleto. Portanto, o interesse pelo curso foi maior entre as mulheres e com um maior nível de escolaridade.

O processo de ensino-aprendizagem

O processo ensino aprendizagem é de fundamental importância para cursos de Educação a Distância, Para Almeida (2001), participar de um ambiente digital se aproxima do estar junto virtual, uma vez que atuar nesse ambiente significa expressar pensamentos, tomar decisões, dialogar, trocar informações e experiências e produzir conhecimento.

O Ambiente Virtual Ensino-Aprendizagem (AVEA) é um instrumento de mediação pedagógico que possibilita a interação entre professores, tutores e demais agentes do processo

de ensino e aprendizagem, é onde se faz a reposição dos conteúdos das disciplinas e também o gerenciamento das atividades pedagógicas.

Os inscritos no Gestão de Recursos Humanos, receberam pelo correio um livro impresso de Introdução a Educação a Distância, um livro impresso de Gestão de Recursos Humanos, um guia do participante, CD-ROOM com vídeo-aulas e com o arquivo do livro-texto em PDF, e através do e-mail receberam um login e senha para acessar o AVEA.

No AVEA do curso, o participante teve acesso a seis tópicos importantes e necessários para o seu aprendizado:

1. Videoaulas: espaço em que o professor do curso grava aulas expositivas com todo o conteúdo do livro-texto e apresenta passo a passo os conceitos e definições;
2. Material didático: espaço onde o professor e a equipe pedagógica disponibilizam arquivos referentes às suas produções de estudo;
3. Fóruns: espaço de discussão para a troca de idéias e opiniões entre os estudantes, sobre temas referentes ao conteúdo do curso, bem como para a troca de experiências. Nesse espaço cada estudante pode inserir seu comentário no momento que considerar adequado;
4. *Chat*: espaço para discussão em tempo real através da Internet, de temas referentes ao conteúdo do curso e para a troca de experiências entre tutores e cursistas. Para este curso tivemos dois tipos distintos de chats: a) entre cursistas e tutor, para a discussão de temas variados do curso e esclarecimento de dúvidas; b) entre cursistas e professor, sobre assuntos relacionados ao curso. Além dos chats com o professor, que tiveram datas e horários agendados com antecedência, os estudantes puderam, durante todo o período do curso, utilizar a ferramenta para manter contato com seus colegas sem temática específica;
5. Atividades: espaço com informações e orientações para a realização e envio da atividade de aprendizagem;
6. Biblioteca Virtual: espaço reservado para estimular a investigação científica e consultar o material de apoio.

Para 61,6% dos participantes o material deve ser disponibilizado tanto em meio impresso quanto em meio virtual, por entenderem que isso facilita os estudos e permite a escolha de qual módulo imprimir ou qual estudar em meio virtual. Todos os 99 participantes que responderam à pesquisa consideraram de extrema importância o material didático conter orientações do aprendizado. Assim, nota-se a importância desse tipo de recurso para o processo de aprendizagem dos alunos.

Quanto as atividades no processo de ensino-aprendizagem, pôde-se observar que a maioria, 88,9% dos participantes, consideraram de extrema importância as atividades desenvolvidas, sendo que foram propostos quatro questionários distribuídos ao longo do curso. Cada um contemplava questões referentes às unidades do livro-texto. Para os que participaram efetivamente do curso, as atividades propostas geraram uma compreensão mais dinâmica sobre as questões práticas e as especificidades dos temas abordados no conteúdo do curso.

Os *chats* foram criados com a intenção de esclarecer dúvidas rapidamente. Por isso ficou à disposição dos participantes 12 horas por dia, cinco dias por semana. Essa disposição de horários foi adotada em virtude da diferença de horários (fuso horário), considerando que os participantes se encontravam em diversas regiões do Brasil. Notou-se que para 26,3% consideraram como essencial o uso do chat no processo de ensino-aprendizagem, 4% consideraram que o *chat* é pouco importante nesse processo e seis participantes não responderam à questão. Esse fato demonstra um aspecto interessante,

pois através dos *chats* têm-se o contato em tempo real entre os tutores e/ou professores, o que facilita um maior apoio no processo de ensino-aprendizagem.

O fórum foi uma estratégia de estímulo para os participantes se inteirarem ainda mais do assunto presente no conteúdo do livro-texto. As questões colocadas nos fóruns permitiram aos cursistas discutir o assunto sobre a temática do curso e ofereceram oportunidade para as pessoas que lidam com o serviço público expressarem a sua opinião e partilharem suas experiências. A maioria, 41,4%, considerou que o Fórum de Discussão é indispensável ao processo de ensino-aprendizagem e três participantes não responderam.

O e-mail mostra-se de extrema importância para 54,5% dos alunos, sendo uma maneira rápida e barata para comunicar-se com os tutores do curso. Assim, foi a ferramenta mais utilizada para a realização e conclusão do curso, apresentando-se como fundamental para o processo de ensino-aprendizagem. Já o telefone e o CD-Room, não apresentaram uma importância significativa, sendo que o telefone teve 28,3% de extrema importância e o CD-Room 49,5%.

Foi considerado ainda na pesquisa, alguns itens que caberia aos participantes destacar pontos fortes e pontos fracos em relação ao Curso de Gestão de Recursos Humanos. Segue os itens selecionados:

- meios de comunicação;
- interação professor/tutor;
- interação entre alunos;
- exercício de aprendizagem;
- qualidade do material didático;
- qualidade da tutoria;
- qualidade dos professores; e
- ambiente virtual de ensino-aprendizagem – AVEA.

A seguir encontra-se a tabela com as Freqüências Absoluta (FA) e Relativa (FR) das respostas dos participantes, considerando cada um dos itens.

Tabela 01: Pontos fortes ou fracos no curso de capacitação

		Ponto Forte	Ponto Fraco	Não respondeu	Total
meios de comunicação	FA	95	3	1	99
	FR	96,0%	3,0%	1,0%	100,0%
interação professor/tutor	FA	91	6	2	99
	FR	91,9%	6,1%	2,0%	100,0%
interação entre alunos	FA	79	16	4	99
	FR	79,8%	16,2%	4,0%	100,0%
exercício de aprendizagem	FA	91	5	3	99
	FR	91,9%	5,1%	3,0%	100,0%
qualidade do material didático	FA	93	3	3	99
	FR	93,9%	3,0%	3,0%	100,0%
qualidade da tutoria	FA	93	4	2	99
	FR	93,9%	4,0%	2,0%	100,0%
qualidade dos professores	FA	94	2	3	99
	FR	94,9%	2,0%	3,0%	100,0%
ambiente virtual de aprendizagem	FA	93	3	3	99
	FR	93,9%	3,0%	3,0%	100,0%

Fonte: dados primários

Percebe-se na presente pesquisa, que a chamada “transposição didática” ainda continua sendo um desafio no processo ensino–aprendizagem. A criação de uma linguagem comum ao professor/tutor e ao aluno, no momento do processo de desconstrução/reconstrução do conhecimento, ainda significa um longo “a se fazer”, no processo ensino – aprendizagem.

Considerações finais

A pesquisa relatada neste artigo, foi resultado de um relatório entregue à coordenação responsável pelo curso. Teve como objetivo principal analisar o processo de ensino-aprendizagem dentro dos novos contextos mediados pela tecnologia, através de um estudo de caso no curso de capacitação “Gestão de Recursos Humanos” do Projeto “O Saber para Conquistar um Lugar”, uma parceria do Ministério da Saúde com a Universidade Federal de Santa Catarina.

Com base nas informações apresentadas, a Coordenação responsável pelo planejamento, implementação e avaliação do curso chegou a algumas conclusões pertinentes. Dentre elas, a necessidade de reavaliar o desenho instrucional no que diz respeito às questões relacionadas aos chats, pois, de acordo com os participantes, esse canal apresentou inúmeros problemas de acesso por parte do servidor do Ministério da Saúde.

Pôde-se perceber, que em relação ao processo de ensino-aprendizagem, muitos participantes têm dificuldades de se auto-gerir, ou seja, ao mesmo tempo em que o curso tem como vantagem a flexibilidade de horários, tem como desvantagem o fato dos participantes não conseguirem planejar o seu tempo para participar.

Salienta-se que algumas ações, apoiadas nas críticas e nos elogios que foram encaminhados pelos cursistas aos tutores, já vêm sendo tomadas com o intuito de aprimorar os cursos. Outro ponto que merece o devido destaque é o do desempenho relacionado à participação do cursista ao longo do curso. Para maiores chances de sucesso e aprovação no curso o cursista a distância precisa participar efetivamente, resolver as atividades propostas pelos professores e interagir frequentemente com seus tutores e colegas. A medida que as participações diminuem o rendimento também cai, ficando o participante sujeito a não alcançar o êxito desejado no curso.

Sendo assim, conclui-se que a EAD apesar de já ter evoluído muito com o passar dos anos, ainda está em constante desenvolvimento e precisa ultrapassar diversas barreiras no que tange ao processo de ensino-aprendizagem.

REFERÊNCIAS

Almeida, F. J. **Aprendizagem colaborativa: o professor e o aluno resignificados. Educação a distância. Formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos de aprendizagem.** São Paulo: s.n., 2001.

ARETIO, Lorenzo Garcia. **Actas y congresos. El material impreso en la enseñanza a distancia.** Madrid: UNED, 1997.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância.** Campinas: Editores Associados, 1999.

BUNN, Denise Aparecida. **Guia do Participante**. Departamento de Ciências da Administração. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

CERNY, Roseli Zen. **Avaliação da aprendizagem na educação a distância**. 104f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Curso de Pós-Graduação em Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

CÔRREA, Juliane. Reflexões sobre o desafio de ser tutor. *Formação*, Brasília, v.2, n.4, p.35-42, jan./abr. 2002.

COMASSETTO, Liamara Scortegagna. **SEEAD**: um modelo de tomada de decisão sobre tecnologias na educação a distância baseado em projetos político-pedagógicos. 134f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Computação) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

DALMAU, Marcos Baptista Lopez. **Introdução à educação a distância**. Departamento de Ciências da Administração. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2009.

GIUSTA, Agneta da Silva. Educação a Distância: contexto histórico e situação atual. In: GIUSTA, Agneta da Silva; FRANCO, Iara Melo (Org.). **Educação a distância**: uma articulação entre teoria e prática. Belo Horizonte: PUC Minas, 2003. p.17-42.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005, 96p.

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

LITWIN, Edith. (Org.). **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001. 110p.

LÓPEZ, Carlos Pelegrín Fernández. **E-learning**: las mejores prácticas em España. Madrid: Pearson Educación, 2003.

MAGALHÃES, Zídia Rocha. **Avaliação da aprendizagem na prática da tutoria de educação a distância**: a experiência na formação pedagógica de enfermeiros. 184f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Curso de Pós-Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

MOORE, Michael G; KEARSLEY, Greg. **Distance education**: a systems view. USA: Wadsworth Publishing Company, 1996.

MORAN, José Manuel et. All. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. Campinas: Papirus, 200.

NEDER, Maria Lúcia. Avaliação na educação a distância: significações para definição de percursos. In: PRETI, Oreste. **Educação a distância**: inícios e indícios de um percurso. Cuiabá, NEAD/IE-UFMT, 1996.

PRADO, M. E. B. B; VALENTE, J. A. **A Educação a Distância possibilitando a formação do professor com base no ciclo da prática pedagógica. In: Moraes, M. C. Educação a distância: fundamentos e práticas.** OEA/MEC, Unicamp, NIED, 2002.

RODRIGUES, Rosângela Schwarz; BARCIA, Ricardo Miranda; Universidade Federal de Santa Catarina. **Modelo de avaliação para cursos no ensino a distância:** estrutura, aplicação e avaliação. Florianópolis, 1998. [125]f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico.

RUMBLE, Greville. **A gestão dos sistemas de ensino a distância.** Brasília: Editora Universidade de Brasília, 2003.

SOUZA, Andrea Luswarghi de; RODRIGUEZ MARTINS, Alejandro; Universidade Federal de Santa Catarina. Centro Tecnológico. **A reinvenção das organizações educacionais na sociedade do conhecimento:** o uso da internet em associações de educação à distância. Florianópolis, 2000. 159 f. Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Tecnológico.

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

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Projeto Pedagógico do Programa “O Saber para conquistar um lugar”.** Florianópolis, 2007 (mimeo).

VERGARA, Sylvia Constant. **Estreitamento relacionamentos na educação a distância.** Cadernos EBAPE-BR. v.5. Ed.especial. FGV, jan. 2007.

WILLIS, Barry Donald. **Distance education:** strategies and tools. Educational Technology Publications. New Jersey: Englewood Cliffs, 1994.