



XIV COLÓQUIO INTERNACIONAL DE GESTÃO UNIVERSITÁRIA – CIGU

A Gestão do Conhecimento e os Novos Modelos de Universidade

Florianópolis – Santa Catarina – Brasil
3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

ISBN: 978-85-68618-00-4

O PROCESSO DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA DO DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO DA UFSC PARA CURSOS DE CURTA DURAÇÃO

Jéssica Rocha de Souza Pereira

Universidade Federal de Santa Catarina

jessicarspereira@gmail.com

Mário de Souza Almeida

Universidade Federal de Santa Catarina

mario.almeida@ufsc.br

Resumo

O objetivo deste trabalho foi analisar como está estruturado o processo de EaD para os cursos de curta duração do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina, tomando como base os aspectos essenciais apontados pelos autores citados e pelo Ministério da Educação. A metodologia utilizada para a análise é definida como descritiva, onde foi feita uma revisão literária sobre o tema e, para a análise do estudo de caso, foi realizada uma entrevista com a coordenadora de Desenvolvimento de Recursos Didáticos do LabGestão e outra com os três supervisores da tutoria. Através desta análise, foi possível observar os pontos positivos e negativos da estrutura e do processo dos cursos estudados. De uma forma geral, o processo de EaD do CAD/UFSC está compatível com as recomendações do MEC, mas poderia ficar ainda melhor com atualização de equipamentos, investimento em capacitações, aumento do espaço físico da tutoria, aumento da capacidade da rede, e na melhor comunicação entre os sistemas AVEA e de avaliação.

Palavras-Chave: Educação a Distância; Processo; Infraestrutura.

1 Introdução

A transformação na sociedade está mais acelerada a cada momento. O advento da tecnologia que a cada dia se desenvolve a níveis muito altos, trouxe transformações sociais e culturais em todo o mundo. Hoje a educação está cada vez mais inserida neste meio, e com a utilização de ferramentas tecnológicas, observa-se uma transformação na maneira de ensinar e aprender.

Os sistemas de educação a distância inovaram muito nas últimas décadas. Este sistema é voltado principalmente para adultos, que já estão inseridos no mercado e não têm muito tempo para se dedicar aos estudos presenciais. É importante que na concepção de um curso a distância, se leve em conta a adequação dos meios utilizados, como por exemplo, os meios de comunicação, metodologias e técnicas, observando os princípios básicos de qualidade (LITTO; FORMIGA, 2009).

Nesse contexto, este artigo tem como objetivo geral analisar a estrutura do processo de Educação a Distância (EaD) dos cursos de curta duração oferecidos pelo Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina (CAD/UFSC), e como objetivos específicos, apresentar a evolução histórica, a transformação e a inovação da

educação a distância, identificar os pontos essenciais para se implementar um curso de curta duração desta modalidade, e analisar o processo adotado pelo CAD/UFSC. Para atingir estes objetivos, foi realizada uma revisão de literatura, tomando como base os preceitos indicados por autores dessa área e pelo Ministério da Educação, como alicerce de qualidade para implantar um curso na modalidade EaD, conforme se observa a seguir.

2 Fundamentação Teórica

Nesta seção realiza-se uma revisão literária, discutindo a evolução do ensino a distância, trazendo seu histórico no mundo e sua atuação no Brasil. Em seguida apresenta-se a infraestrutura necessária para implantar um curso desta modalidade. Por fim, analisa-se a EaD como processo, onde são mostradas as partes integrantes do mesmo e sua importância para o alcance dos objetivos específicos de cada curso.

2.1 Educação a Distância - EaD

A Educação a Distância, definida pelo artigo 80 da LBD como “uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação” (NEVES; GONÇALVES, 2013, p. 23), tem sua origem ainda debatida e, ao contrário do que muitos podem pensar, antecede a era digital da atualidade.

Segundo Litto e Formiga (2009), pode-se dividir a evolução da modalidade EaD em quatro gerações. A primeira diz respeito ao ensino por correspondência, onde os materiais eram produzidos e distribuídos de forma impressa. Entre a terceira e quarta décadas do século XIX, apareceram na Europa os primeiros registros de oferta de cursos de redação (na Suécia) e de taquigrafia (na Inglaterra) por correspondência, e no final do século, este meio de ensino chegou aos Estados Unidos (SIMONSON apud PACHECO, 2010).

A segunda geração da educação a distância foi marcada pelo uso de tecnologias como o rádio, a televisão, a teleconferência e o videotape, o que demonstra um avanço nesta modalidade de ensino e maior complexidade dos métodos utilizados, já que era necessária uma especialização da mão de obra, competências específicas e maior planejamento e controle.

A utilização das redes de computadores faz parte da terceira geração, onde as videoconferências e CD-ROM ganharam importância e espaço, e os programas de computadores e os softwares educacionais foram desenvolvidos.

A que existe na atualidade é conhecida como a quarta geração, sendo marcada pelo advento da internet e pela importância das equipes. A internet, um meio de comunicação que há menos de meio século ingressou no mercado mundial, tem aumentado sua popularidade e significado para a sociedade que, nas últimas décadas, mudou sua visão de tempo e espaço. Hoje a informação está mais acessível para todos e mais fácil de ser encontrada; pessoas do mundo inteiro podem se conectar e trocar informações. O “mundo parece estar mais horizontal a partir da internet” (NEVES; GONÇALVES, 2013, p.15).

Um ponto de grande importância da educação a distância é o fato de que, os segmentos da população que não são atendidos corretamente pelo sistema tradicional de ensino, podem ter acesso à educação através desta modalidade (FREITAS apud KNEIPP et al, 2012), e com o avanço e popularização da tecnologia, há uma “democratização do acesso ao conhecimento” (FILATRO apud SILVA et al, 2011). Como resultado, hoje a EaD está espalhada pelo mundo e ampliou o número de pessoas com acesso ao conhecimento e informação, formando e capacitando profissionais de vários ramos de atividade. Um exemplo desta atuação da EaD pode ser demonstrado pelo argumento de Vigneron (apud NEVES; GONÇALVES, 2013, p.26) ao afirmar que

Hoje a EAD está fortemente implantada em vários países do mundo. Na Europa, a formação a distância permite que 2,5 milhões de europeus obtenham uma formação profissional. Destacam-se particularmente a Inglaterra com a Open University, a França com o CNED (Centro Nacional de Ensino a Distância) e a Alemanha com a Fernuniversität.

No Brasil, o ensino a distância foi introduzido para realizar cursos profissionalizantes no ano de 1939 no Instituto Rádio Monitor e em 1941 no Instituto Universal Brasileiro (PACHECO, 2010), porém, esta modalidade só foi oficialmente reconhecida no país nos cursos superiores através da Lei nº 9.394 de 1996, pelo Decreto nº 2.494 de 1998, Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, Portaria normativa nº 1 de 10 de janeiro de 2007 e Portaria normativa nº 2 de 10 de janeiro de 2007 (PACHECO, 2010, p.74 e 75).

Desde então, várias universidades e faculdades no país têm introduzido a EaD em seu sistema de ensino. A Universidade Federal de Santa Catarina iniciou sua atuação com educação a distância em 1995, oferecendo cursos para diversos profissionais de todo o território nacional. Inicialmente, ofertou cursos de extensão, pós-graduação em nível de mestrado e também formação de professores com cursos de aperfeiçoamento em Química, Física, Biologia e Matemática (KICH et al, 2012, p.160).

2.2 Infraestrutura necessária à EaD

De acordo com o documento “*Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*”, tendo sua primeira versão publicada pelo Ministério da Educação em 2003 e atualizada em 2007 (BRASIL, 2007), o Projeto Político Pedagógico de um curso superior na modalidade a distância que, para o estudo deste artigo, foi considerado em vários aspectos para servir como modelo para cursos profissionalizantes, de capacitação e curta duração, deve apresentar:

- a) **Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem:** Deve tratar da epistemologia, ou seja, da natureza, da origem, da validade do conhecimento e do grau de certeza do conhecimento científico “de educação, de currículo, de ensino, de aprendizagem e de perfil do estudante que deseja formar” (BRASIL, 2007);
- b) **Sistemas de comunicação:** A tecnologia utilizada na educação deve proporcionar aos alunos uma interação eficaz no processo de ensino aprendizagem, e com o sistema de comunicação o estudante deve ser capaz de resolver rapidamente assuntos sobre o material didático e seus conteúdos, assim como pontos que dizem respeito à orientação de aprendizagem como um todo, “articulando o estudante com docentes, tutores, colegas, coordenadores de curso e disciplinas e com os responsáveis pelo sistema de gerenciamento acadêmico e administrativo” (BRASIL, 2007);
- c) **Material didático:** A qualidade da produção de materiais para a EaD, que podem incluir material impresso, vídeos, videoconferências, CD-Rom e páginas WEB, deve atender às lógicas de visão, produção, linguagem, estudo e controle de tempo da educação a distância, que em vários aspectos se distingue do ensino presencial. Para atender aos objetivos, os docentes responsáveis pela produção dos conteúdos devem trabalhar juntos em uma equipe multidisciplinar, “contendo profissionais especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração, desenvolvimento de páginas *web*, entre outros” (BRASIL, 2007);
- d) **Avaliação:** Na avaliação de um projeto de educação a distância, deve-se considerar:
 - O processo de aprendizagem, onde se deve observar constantemente o progresso dos estudantes e motivá-los a serem ativos na construção do

conhecimento. Para isso, é importante criar e manter mecanismos para acompanhar permanentemente os estudantes;

- A avaliação institucional. O objetivo desta avaliação é implementar “melhorias na qualidade, nas condições de oferta dos cursos e no processo pedagógico” (BRASIL, 2007), que deve ser permanente e coerente, cujo objetivo é aperfeiçoar o sistema de gestão pedagógico. Esta avaliação deve envolver os estudantes, professores, tutores e o quadro técnico-administrativo;
- e) **Equipe multidisciplinar:** O processo do EaD deve ser formado por uma equipe multidisciplinar que tem “funções de planejamento, implementação e gestão dos cursos a distância” (BRASIL, 2007);
- f) **Infraestrutura de apoio:** Um curso ofertado na modalidade a distância deve ter uma infraestrutura material e recursos tecnológicos suficientes para o número de alunos participantes onde, para atingir o objetivo, a instituição deve realizar um investimento significativo;
- g) **Gestão acadêmico-administrativa:** Deve oferecer ao estudante o acesso aos mesmos serviços que o estudante de ensino tradicional tem, como por exemplo “inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria, etc” (BRASIL, 2007). Se os processos de tutoria, produção e distribuição de material didático não forem bem supervisionados, pode-se gerar uma falta de motivação no estudante, o que pode levá-lo ao abandono do curso;
- h) **Sustentabilidade financeira:** “A educação superior a distância de qualidade envolve uma série de investimentos iniciais elevados, para a produção de material didático, na capacitação das equipes multidisciplinares, entre outros” (BRASIL, 2007). Deve-se garantir o fluxo dos recursos financeiros para todas as etapas até a sua conclusão.

Dito isso, é importante considerar que as Instituições que oferecem diversos cursos deste modelo de ensino, devem atentar para a estrutura tecnológica básica, o trabalho das equipes de produção e o atendimento aos alunos, adequados para cada curso em específico (RODRIGUES; BARCIA apud SILVA et al, 2011, p. 160). Ademais, para obter sucesso, seus recursos materiais, sua logística e o ambiente virtual, devem estar voltados para seus objetivos e necessidades inerentes (OLIVEIRA; SANTOS, 2013, p.206).

No momento em que o curso é planejado, é importante levar em consideração o que diz respeito “ao custo, acessibilidade física e temporal por parte dos usuários e compatibilidade entre conteúdo e ferramenta, onde, conforme o tipo e propósito do curso determinará a tecnologia mais adequada” (DALMAU; LOBO; VALENTE, 2002, p.4). Logo, conforme levantado por Porter (apud DALMAU; LOBO; VALENTE, 2002), o processo de planejamento e construção de cursos que utilizam meios tecnológicos, devem considerar elementos como:

- a) Público: precisa-se definir o perfil do estudante, as necessidades, seu perfil social, cultural e econômico;
- b) Conteúdo adequado: Por se tratar de um curso a distância, é importante que se criem meios em que o conteúdo esteja acessível ao estudante a qualquer momento;
- c) Meios tecnológicos: Para definir os meios tecnológicos, deve-se observar as necessidades do público alvo e objetivos do curso. LOBO (apud DALMAU; LOBO; VALENTE, 2002) afirma que as mídias mais utilizadas são a internet, a videoconferência, a teleconferência, vídeo-aula e o material impresso;
- d) Fases de implementação e controle.

No Brasil e em outros países em desenvolvimento, observa-se que ainda existem vários desafios para aprimorar esta modalidade de ensino. Algumas barreiras dificultam sua

implementação e podem afetar negativamente os objetivos finais do curso, como “falta de recursos financeiros, problemas de alocação de recursos e apoio continuado” (UNESCO apud PACHECO, 2010, p. 73). Destaca-se também a falta de uma infraestrutura tecnológica eficiente que, por apresentar vários pontos fracos, gera como resultado o impedimento do uso efetivo de tecnologias apropriadas (UNESCO apud PACHECO, 2010, p. 73).

2.3 EaD como processo

A EaD como um processo, exige planejamento, organização e controle na sua gestão e, antes que um curso esteja em funcionamento, deve ser desenvolvido minuciosamente.

A gestão pode ser entendida como um processo que precisa de eficiência e eficácia no desenvolvimento das suas atividades; de igual modo, definir a melhor maneira nas tomadas de decisões (RUMBLE apud KICH et al, 2012), é essencial para todas as modalidades de ensino. Em um curso na modalidade EaD, uma gestão deve ter “múltiplas unidades e funções, os cursos requerem processos mais sofisticados para desenho, produção e provisão,(...), existe uma intensa relação entre docentes, administrativos e técnicos” (ARETIO apud PACHECO, 2010, p.69).

Desta forma, para um bom andamento em um curso da modalidade EaD, com uma gestão eficaz e eficiente, é preciso que uma equipe multidisciplinar seja montada para dar suporte a todo o processo do curso. A equipe, composta por gestores, supervisores e tutores, será responsável por todos os trabalhos administrativos, pelo processo de aprendizagem, e todo o suporte necessário ao curso (KICH et al, 2012). Essa equipe deve estar alinhada com as metas do curso e segundo os valores, princípios e critérios definidos pela própria instituição (LITTO; FORMIGA, 2009, p.371).

Litto e Formiga (2009, p.373 e 374) afirmam que existem várias equipes de produção em um processo de EaD, onde, para que um curso seja bem planejado e para que haja um maior controle e organização, a fim de atingir suas metas e objetivos, o curso deve conter:

- a) Uma equipe gestora, que são aqueles que definem, organizam e acompanham as atividades do projeto de EaD;
- b) Uma equipe de autores e conteudistas, responsáveis por desenvolver o conteúdo do curso. Geralmente são professores universitários, especialistas em conteúdos, redatores e revisores;
- c) Uma equipe pedagógica, responsável por coordenar os subsistemas de produção e avaliação dos cursos, desenvolver pesquisas que aprimorem os cursos, promover discussões pedagógicas, formar e acompanhar os tutores;
- d) Uma equipe de design instrucional, que acompanhará o processo desde o planejamento até a etapa de avaliação de um curso ou atividade a distância. São responsáveis pelo levantamento e análise das necessidades de instrução e levantamento do perfil dos alunos;
- e) Uma equipe de arte, responsável pelo desenho gráfico, animações, ilustrações e navegabilidade dos materiais para EaD;
- f) Uma equipe de tutores ou mediadores de aprendizagem;
- g) Uma equipe de monitoria pedagógica, que acompanha os participantes durante o aprendizado, ajuda a esclarecer dúvidas, busca soluções, faz planilhas de acompanhamento;
- h) Uma equipe de suporte técnico, que dá assistência tecnológica para os alunos, ajudando em suas dificuldades sobre como utilizar o ambiente virtual;
- i) Uma equipe tecnológica, responsável pela gestão das tecnologias envolvidas nos processos educacionais, como a gestão do ambiente virtual de aprendizagem e da base de dados do curso.

Todos estes são necessários ao bom andamento do processo de educação a distância.

Cabe agora apresentar os procedimentos adotados neste estudo, conforme se observa na seção 3.

3 Metodologia

A pesquisa deste artigo é classificada como descritiva. Segundo Cervo, Bervian e Silva (2007, p.60), a pesquisa descritiva “observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos sem manipulá-los”. Conforme Almeida (2011), este estudo também pode ser classificado como teórico-empírico, pesquisa aplicada, com abordagem qualitativa, constituindo ainda um estudo de caso.

A revisão literária foi feita através de uma pesquisa bibliográfica em livros, tese e artigos científicos, sendo estes últimos localizados, em sua maioria, no portal de periódicos da CAPES. Desta forma, foi possível ter uma base de dados secundária para a análise do caso.

Para a análise de dados, foi elaborado um roteiro de entrevista, com o objetivo de avaliar se os cursos de curta duração oferecidos pelo Departamento de Ciências da Administração estão de acordo com os preceitos de qualidade apontados pelo Ministério da Educação e pelos autores citados na fundamentação teórica. Foi realizada entrevista com a Coordenadora de Desenvolvimento de Recursos Didáticos do LabGestão do CAD da UFSC, com o intuito de obter maiores informações a respeito da gestão e do processo dos cursos. Com relação à estrutura das equipes e meios de comunicação, foram realizadas entrevistas com os supervisores da tutoria dos cursos de capacitação do CAD. Os respondentes foram selecionados intencionalmente. Para uma maior compreensão dos detalhes dos projetos, e para dar um maior embasamento na análise, foram observados, além dos questionamentos aplicados, os relatórios internos de cada projeto (pesquisa documental).

Com a fundamentação teórica e com os dados reunidos, foi possível realizar a análise e interpretação dos dados para apresentar uma conclusão sobre o estudo.

4 Análise de dados

De acordo com o artigo 6º, parágrafo 1º, do Estatuto da UFSC (UFSC, 2011), a universidade é estruturada em Departamentos, que são coordenados por Unidades, consideradas como Centros.

O Centro Socioeconômico exerce as atividades de ensino, pesquisa e extensão de áreas de conhecimento humano, e estuda os elementos das Ciências Sociais Aplicadas. Este Centro é composto pelos departamentos de Ciências da Administração, Ciências Contábeis, Ciências Econômicas, Serviço Social e Relações Internacionais.

Conforme Kich et al (2012, p.161),

O Departamento de Ciências da Administração (CAD) do Centro Socio-Econômico (CSE) da UFSC atua com esse modelo de educação desde 2006, quando iniciou o Projeto Piloto I em parceria com a Secretaria de Educação a Distância/SEED/MEC, o Banco do Brasil (integrante do Fórum das Estatais pela Educação) e outras instituições. Desde então, o CAD oferta cursos de graduação, capacitação e pós-graduação na modalidade a distância.

Hoje, o CAD possui dois cursos de graduação a distância (em “Administração” e “Administração Pública”), oferece cursos de especialização e também é reconhecido por seus cursos de capacitação de curta duração que atualmente incluem parcerias com o Ministério da Saúde e também com a Defesa Civil.

O programa denominado *O Saber para conquistar um lugar*, realizado em uma parceria entre o Ministério da Saúde e a Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), é voltado para a atualização e o aperfeiçoamento de servidores técnico-administrativos e

dirigentes do Ministério da Saúde em todo o território nacional. O programa oferece cursos de capacitação de 45 e 60 horas.

Os Cursos de Capacitação Básica em Proteção e Defesa Civil e de Capacitação em Gestão de Desastres e Ações de Recuperação são promovidos pelo Ministério da Integração Nacional, Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil, em parceria com o Departamento de Ciências da Administração do Centro Socioeconômico (CSE), e com o Centro Universitário de Estudos e Pesquisa sobre Desastres (CEPED), ambos da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC).

Ao analisar os cursos atuais de curta duração ofertados pelo CAD, tomando como base os “*Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância*” do Ministério da Educação (BRASIL, 2007), observam-se os pontos apresentados nas seções 4.1 a 4.7.

4.1 Concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem

O projeto político pedagógico é desenvolvido a partir das necessidades apontadas pelo Ministério da Saúde e pela Defesa Civil, no caso dos cursos oferecidos aos seus respectivos colaboradores. O desenvolvimento do projeto é feito a partir das necessidades de desenvolvimento pessoal apontadas, para os profissionais ativos do Ministério da Saúde, e para os cursos da Defesa Civil é voltado para o desenvolvimento de profissionais que trabalham diretamente para a defesa civil e para os demais cidadãos. As ementas, tanto dos cursos do Ministério da Saúde quanto dos cursos da Defesa Civil, são feitas de acordo com as necessidades apontadas por esses clientes; eles apresentam à UFSC os pontos que precisam ser incluídos no curso.

4.2 Sistemas de comunicação

Há um sistema de comunicação interno e um sistema de comunicação externo. Para se comunicar internamente, as equipes utilizam e-mail, g-talk, telefone e reuniões eventuais. Já para se comunicarem com os estudantes, as principais ferramentas utilizadas são o e-mail e o telefone, mas o Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA), neste caso o Moodle, também é utilizado através de um *chat* temático com os tutores e professores, fóruns de discussão, e videoconferência, onde o aluno pode realizar questionamentos do tema em tempo real através do e-mail. Cada participante do curso tem um tutor designado, com quem mantém contato pela Internet, através do sistema AVEA, e-mail, ou telefone, para esclarecer as dúvidas possíveis e para receber orientação pedagógica. Toda essa tecnologia utilizada proporciona ao aluno, de acordo com as exigências de qualidade do MEC, uma interação eficaz no processo de aprendizagem, já que, caso o participante tenha alguma dificuldade e precise entrar em contato com a equipe de tutoria, estes podem ser encontrados rapidamente através de vários meios de comunicação.

A equipe de tutoria tem a responsabilidade de responder aos questionamentos dos alunos através do e-mail, no máximo em 24 horas (não levando em consideração o final de semana), garantindo desta maneira, um melhor aproveitamento do tempo e do aprendizado para o participante. Através do ambiente virtual de aprendizagem, do e-mail e telefone, os alunos ficam cientes da equipe de tutores e dos professores do curso, e também do horário de atendimento da tutoria. Sempre que há alguma mudança do horário, a tutoria avisa antecipadamente aos participantes para que estes tenham o atendimento que precisam.

4.3 Material didático

A partir do projeto pedagógico, depois de definido o que precisará ser ensinado no curso, um conteudista monta o material, que passa por várias etapas de avaliação e adequação

com a linguagem necessária para um curso de EaD, e o conteúdo é revisado conforme as normas da ABNT.

Para os cursos ofertados pelo Ministério da Saúde, o livro base é disponibilizado em formato digital, assim como impresso. Para se definir onde o livro será impresso, abre-se uma licitação para a escolha da gráfica, que após definida deverá imprimir um exemplar que passará pela aprovação da coordenação do projeto, e então poderá realizar a impressão do material.

Depois que a gráfica devolve o material, os supervisores da tutoria separam o mesmo, e o banco de dados do sistema gera as etiquetas dos alunos selecionados. Todo o material é etiquetado, enviado pelo correio e distribuído para os alunos. O Curso de Capacitação Básica em Proteção e Defesa Civil, e o curso de Capacitação em Gestão de Desastres e Ações de Recuperação não possuem um material impresso, mas o livro com conteúdo-base é disponibilizado no sistema AVEA em formato digital. Para que se tenha um melhor aprendizado, os tutores sempre indicam bibliografia e sites complementares para os participantes.

4.4 Avaliação

Para realizar a avaliação do curso, há um questionário que os participantes respondem, onde se consideram os principais aspectos relacionados ao processo de aprendizagem (Ambiente Virtual, Material Didático, Tutoria, Professores etc.). Geralmente o resultado é positivo, mas caso haja algum ponto negativo apontado pelo aluno, este é enviado para a coordenação para uma avaliação e devidos ajustes.

Não existe uma avaliação formal realizada pelos tutores/monitores e pelo quadro técnico-administrativo com relação à qualidade da infraestrutura do curso, porém, sempre que a equipe visualiza uma situação que precisa ser melhorada, eles comunicam à coordenação, que analisa o pedido e o aplica ou não. Desta forma, observa-se que internamente busca-se constantemente o aperfeiçoamento dos cursos.

4.5 Equipe multidisciplinar e gestão acadêmico-administrativa

Os cursos dispõem de um sistema de apoio ao participante que é muito importante para acompanhar o processo de aprendizagem e para atender ao aluno. Este sistema é composto por uma equipe de professores, tutores, monitores, supervisores e também de um suporte técnico para atender ao participante, todos os dias durante a realização do curso.

Os serviços básicos de produção, editoração, gravação de vídeos, apostilas, disponibilização de materiais *on-line*, biblioteca virtual, docência, tutoria/monitoria, gestão de infraestrutura e Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem, contam com uma equipe de profissionais multidisciplinar que, como apontado por Kich et al (2012), é um importante ponto para o bom andamento do curso.

De acordo com o disponibilizado no site da Educação a Distância do CAD/UFSC (UFSC, 2014), acentuando que, algumas dessas funções são realizadas pela mesma pessoa, observa-se que o CAD está equipado com:

- a) Apoio Pedagógico - segundo a coordenadora, o apoio pedagógico é todo o conjunto das equipes envolvidas em todas as etapas do projeto (25 pessoas responsáveis);
- b) Administrador de Banco de Dados - é responsável pelo gerenciamento e backups do banco de dados, assim como sua manutenção (1 pessoa responsável);
- c) Administrador de Rede - realiza a instalação da plataforma moodle e realiza as configurações de rede (1 pessoa responsável);
- d) Assistente Administrativo - executa as atividades administrativa e financeira, para atender as necessidades dos seus procedimentos (2 pessoas responsáveis);

- e) Desenvolvedor WEB - é responsável por criar uma identidade visual da plataforma moodle e do hot-site, e faz o suporte e manutenção dos sistemas (3 pessoas responsáveis);
- f) Designer Gráfico - organizador da informação, faz projetos gráficos, sistemas visuais e a representação através de imagem (2 pessoas responsáveis);
- g) Designer Instrucional - realiza a adaptação do conteúdo do curso/disciplina em uma linguagem que seja didática para a modalidade a distância (1 pessoa responsável);
- h) Designer Instrucional de Ambiente Virtual - este profissional é responsável por configurar as atividades, notas e recursos do curso, realiza uma organização visual de forma lógica e dar suporte para os tutores e professores (1 pessoa responsável);
- i) Ilustrador - responsável por explicar e representar um texto por meio de elementos gráficos (1 pessoa responsável);
- j) Gestor de Ambiente Virtual - dá o suporte técnico para se utilizar a plataforma moodle, atendendo às solicitações da equipe de assistentes pedagógicos durante o projeto (1 pessoa responsável);
- k) Desenvolvedor de Sistema - responsável por planejar e coordenar o banco de inscrição e seleção dos estudantes. Ele realiza a exportação de relatórios dos bancos de dados do moodle e inscrições, assim como faz a importação de todos os dados dos alunos no sistema (1 pessoa responsável);
- l) Gestor Pedagógico - atende às necessidades das coordenações acadêmicas e de gestão de tutoria durante a realização do projeto (1 pessoa responsável);
- m) Revisor de Português - revisa textos para adequá-los ao padrão culto da Língua Portuguesa e analisa o resultado final dos livros (3 pessoas responsáveis);
- n) Supervisão de Tutoria - responsável por dar o suporte necessário para as atividades desenvolvidas pela tutoria, elaborar relatórios gerenciais, e fazer o recrutamento e seleção de novos tutores e seu treinamento (3 pessoas responsáveis);
- o) Técnico de Informática - dá suporte técnico aos usuários de informática, verifica o funcionamento dos *hardwares* e *softwares*, realiza serviços de manutenção, com o objetivo de atender às necessidades do Labgestão (1 pessoa responsável);
- p) Técnico em Vídeo - realiza a gravação, edição e publicação no repositório (ftp) das videoaulas e realiza a gravação das teleconferências e videoconferências do Labgestão (2 pessoas responsáveis);
- q) Tutor - acompanha as atividades dos estudantes e incentiva sua participação no curso, realiza a correção de atividades, dá o feedback e demais orientações necessárias para os participantes (12 tutores e 1 monitora, mas houve um momento neste ano, em que chegou a ter 69 tutores).

Lito e Formiga (2009) discorrem sobre a necessidade de equipes em todo o processo de execução do projeto, citando a necessidade de uma equipe gestora, de autores e conteudistas, pedagógica, de design instrucional, de arte, de tutores ou mediadores de aprendizagem, de monitoria pedagógica, tecnológica e de suporte técnico. Desta forma, de acordo com a análise obtida, observa-se que os cursos de curta duração do CAD estão providos de uma equipe capacitada para atender aos padrões de qualidade apontados pelo Ministério da Educação e estão de acordo com o apontado por Aretio (apud PACHECO, 2010, p.69), onde discorre sobre a importância das múltiplas unidades, funções e processos sofisticados para produção.

4.6 Infraestrutura de apoio

Quanto ao questionamento sobre a infraestrutura de apoio ao curso, tanto os supervisores quanto a coordenadora acreditam que esta é satisfatória, apesar de se apontar que seria interessante aumentar a sala da tutoria.

Porém, ainda há pontos que precisam ser aprimorados. Por exemplo, nas últimas videoconferências realizadas nos cursos da Defesa Civil, houve momentos de queda da rede devido ao grande número de acessos ao sistema. Isso demonstra que ainda é necessário um ajuste dos recursos tecnológicos para que seja possível que todos os participantes consigam visualizar e participar da videoconferência sem que haja uma queda do sistema. Este é um dos pontos citados por Rodrigues e Barcia (apud SILVA et al, 2011), onde articulam sobre a necessidade das instituições atentarem para a estrutura tecnológica básica e adequada.

Os pontos de necessidade de melhoria apontados pela coordenadora e pelos supervisores da tutoria mostram que dentro dos projetos deveriam existir recursos para capacitar a equipe multidisciplinar, que fica muitas vezes de 1 a 4 anos sem se atualizar, ou seja, falta dentro do projeto um investimento em pessoal.

Equipamento é outro item que deveria dispor de recursos para atualização a cada dois anos, pois hoje não se recebe mais recurso para material permanente, apenas para material de consumo, uma vez que o cliente (no caso o Ministério da Saúde e a Defesa Civil) contrata o serviço partindo da premissa que a universidade já tem a infraestrutura necessária para a realização do curso.

A necessidade de uma interligação entre AVEA e Sistema de Avaliação de Participantes, e a utilização de ferramentas de áudio/vídeo em tempo real entre tutor e participante, foram pontos de melhoria citados pelos supervisores da tutoria do CAD.

Um ponto não levantado que ainda precisa ser revisto, diz respeito ao material impresso dos cursos do Ministério da Saúde, pois os cursos oferecem 300 vagas cada, mas nem sempre o número de inscritos atinge o limite de vagas ofertado. Todo o material que é preparado antes do início do curso tem que garantir que todas as 300 vagas estejam supridas, o que gera muitas vezes excesso de materiais que, por falta de inscritos, acaba sendo arquivado na universidade. Por se tratar de um curso de capacitação na modalidade a distância, este livro base poderia ser disponibilizado apenas no formato virtual, pois assim o participante continuaria tendo à disposição o material para estudo, e uma grande parte do recurso financeiro do projeto poderia ser alocada para outro ponto, como por exemplo, oferta de maior número de bolsas para tutores, treinamento e capacitação da equipe, etc.

Alternativamente, seria recomendável que a impressão fosse feita após a confirmação do número de inscritos, evitando desperdícios.

4.7 Sustentabilidade financeira

Quanto aos recursos financeiros envolvidos, sempre que um projeto é elaborado, é necessário que seja feito junto um planejamento financeiro. Por se tratar de um projeto, há um começo, meio e fim, portanto tudo que for planejado para ser gasto no projeto precisa ser investido. Assim, o que foi orçado tem que ser executado. Após definido, não se pode adicionar ou excluir itens, mas é possível realizar um remanejamento de rubrica, desde que esse seja comunicado e com justificativa.

Estes pontos apresentados estão de acordo com o citado pelos autores Dalmau, Lobo e Valente (2002, p.4), quanto à necessidade do planejamento de custo do projeto. Ainda quanto à verba liberada, foi questionado se a coordenadora já presenciou alguma situação quanto ao não recebimento da verba total indicada previamente no planejamento financeiro. Como resposta, ela afirmou não ter presenciado esta situação, porém, caso ocorresse, a coordenação do projeto teria que se reunir com os clientes para redefinir as metas, já que não seria possível atingir o que foi definido anteriormente.

5 Conclusão

De acordo com o artigo 80 da LBD, a educação a distância é definida como “uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a mediação de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação” (NEVES; GONÇALVES, 2013, p. 23).

O presente trabalho teve como objetivo analisar, através de uma pesquisa teórico-empírica, quais são os aspectos que os autores citados e o Ministério da Educação consideram essenciais para se implantar um curso na modalidade a distância, e se todos esses pontos são aplicados nos cursos de curta duração do Departamento de Ciências da Administração da Universidade Federal de Santa Catarina.

Um aspecto muito importante sobre a educação a distância é o fato de que, as partes da população que não recebem o atendimento adequado do sistema tradicional de ensino, conseguem através desta modalidade ter acesso à educação (FREITAS apud KNEIPP et al, 2012).

Um documento emitido pelo Ministério da Educação, intitulado “Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância” (BRASIL, 2007), afirma que o Projeto Político Pedagógico de um curso superior na modalidade a distância deve conter: uma concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem, sistemas de comunicação, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar, infraestrutura de apoio, gestão acadêmico-administrativa e sustentabilidade financeira. Apesar do documento indicar que esses são pontos importantes para implementar um curso superior desta modalidade, para o estudo de caso deste trabalho foram considerados esses aspectos para verificar se são aplicados nos cursos de curta duração.

A gestão em um curso de EaD precisa ter “múltiplas unidades e funções, os cursos requerem processos mais sofisticados para desenho, produção e provisão, os problemas surgem na coordenação da produção e provisão, há menos docentes e mais administrativos e técnicos, existe uma intensa relação entre docentes, administrativos e técnicos” (ARETIO apud PACHECO, 2010, p.69). Desta forma, a gestão, definida como um processo que precisa de eficiência e eficácia no desenvolvimento das suas atividades (RUMBLE apud KICH et al, 2012), é o ponto essencial para que todos os outros aspectos sejam executados com excelência.

Lito e Formiga (2009, p.373 e 374) citam que são necessárias equipes para o desenvolvimento do trabalho: gestora, de autores e conteudistas, pedagógica, de design instrucional, de arte, de tutores ou mediadores de aprendizagem, de monitoria pedagógica, tecnológica e de suporte técnico.

Dito isso, é possível concluir quanto aos itens apontados pelo Ministério da Educação e pelos autores considerados neste estudo, que a estrutura dos cursos de curta duração do CAD da UFSC é adequada no que tange às equipes de produção, à concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; aos sistemas de comunicação; ao material didático; avaliação; à infraestrutura de apoio; à gestão acadêmico-administrativa; à sustentabilidade financeira e à avaliação dos cursos. Porém, observa-se que existem pontos que podem ser aprimorados neste processo. Pode-se citar a necessidade de aumento do espaço físico da tutoria; melhoria na capacidade da rede para que se evite a queda do sistema nas videoconferências, devido ao grande número de acessos; a disponibilidade de verba do projeto para capacitação da equipe multidisciplinar e para atualização de equipamentos; a realização de uma interligação entre AVEA e Sistema de Avaliação de Participantes; a utilização de ferramentas de áudio/vídeo em tempo real entre tutor e participante; e a melhoria na gestão quanto ao material impresso, para evitar desperdício.

5.1 Recomendações para estudos futuros

Para futuros estudos, recomenda-se abordar a gestão do conhecimento em todo o processo de EaD, onde se incluíam todas as equipes envolvidas. Quanto aos participantes, seria interessante analisar sua visão do curso, assim como realizar um estudo aplicado sobre a sua gestão do conhecimento, onde se verificaria o que este participante adquiriu em todo o processo de aprendizagem no curso, e o impacto desse conhecimento no seu trabalho.

Referências

- ALMEIDA, Mário de Souza. **Elaboração de projeto, TCC, Dissertação e tese: uma abordagem simples, prática e objetiva**. São Paulo: Atlas, 2011. 80 p. ISBN 9788522463701.
- BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de Qualidade para Educação Superior a Distância**. Brasília, ago. 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 21/07/2014.
- CERVO, Amado Luiz; BERVIAN, Pedro Alcino; SILVA, Roberto da. **Metodologia Científica**. 6. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007. 162p. ISBN 8576050471.
- DALMAU, Marcos B. L.; LOBO, Eduardo; VALENTE, Amir Mattar. Planejamento na educação a distância: análise de informações objetivando definir o meio mais indicado para ser utilizado em cursos de capacitação profissional. In: **IX Congresso Internacional de Educação a Distância**. São Paulo, 2002. Disponível em <<http://www.abed.org.br/congresso2002/trabalhos/texto20.htm>>. Acesso em: 04 de agosto de 2014.
- KICH, Juliane Ines Di Francesco et al. Mudança Organizacional: Um estudo de caso em tutoria de educação a distância. **R. eletr. strat. neg.**, Florianópolis, v.5, n.3, p. 151-176, set./dez. 2012.
- KNEIPP, Jordana Marques et al. Uma análise da produção científica brasileira sobre educação a distância. **Revista Estudos do CEPE**, Santa Cruz do Sul, n35, p.317-344, jan./jun. 2012.
- LITTO, Fredric Michael; FORMIGA, Marcos. **Educação a distância: o estado da arte**. São Paulo (SP): Pearson Prentice Hall, 2009. xv, 461p. ISBN 9788576051978a
- NEVES, Sander; GONÇALVES, Carolina. Educação a Distância: avanços históricos e legislação brasileira. **Revista Tecer - Belo Horizonte** – vol. 6, nº 10, maio de 2013.
- OLIVEIRA, Eloiza da Silva Gomes de; SANTOS, Lázaro. Tutoria em Educação a Distância: didática e competências do novo “fazer pedagógico”. **Rev. Diálogo Educ.**, Curitiba, v. 13, n. 38, p. 203-223, jan./abr. 2013.
- PACHECO, Andressa Sasaki Vasques. **Evasão e permanência dos estudantes de um curso de administração do sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento**. 2010. 298f. TESE apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, UFSC, 2010.
- SILVA, Andrea Regina Lopes da et al. Modelos utilizados pela educação a distância: uma síntese centrada nas instituições de ensino superior brasileiras. **Rev. GUAL**. Florianópolis, v. 4, n. 3, p.153-169, set./dez. 2011.
- UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina. **ESTATUTO 2011** - Florianópolis, 2011. 29 p. Disponível em: <<http://portal.reitoria.ufsc.br/files/2011/10/Estatuto.pdf>>. Acesso em 15 de agosto de 2014.

UFSC. Laboratório de Produção de Recursos Didáticos para Formação de Gestores. **Equipe Multidisciplinar**. Disponível em <<http://labgestao.ufsc.br/portal/equipe-multidisciplinar/>>. Acesso em 08 de agosto de 2014.