

Referenciais de qualidade como base para o estudo de um curso de Bacharelado em Administração a distância: uma análise do material didático, professores e tutores.

Ana Caroline Assunção Manfê
Universidade Federal do Pará
carolinemanfe@gmail.com

Antônio Erasmo Feitosa Maia
Universidade Federal do Pará
erasmomaia@ufpa.br

Mário Botelho
Faculdade Ideal
botelhobel@aol.com

RESUMO

O artigo aborda a opinião dos alunos quanto a alguns aspectos de um Curso de Bacharelado em Administração a distância. A pesquisa avaliou a opinião dos alunos quanto ao material didático, professores e tutores, em relação aos referenciais de qualidade da Secretaria de Educação a Distância (MEC) para propiciar melhorias tanto no curso atual quanto nos próximos cursos que serão disponibilizados. As conclusões estão fundamentadas nas opiniões tendo como base esses referenciais. Os resultados mostram que os alunos estão satisfeitos com alguns itens analisados e outros necessitam de melhorias e adequações.

Palavras-Chave: Curso; Administração; EaD, Qualidade.

1. INTRODUÇÃO

O surgimento da modalidade de ensino a distância trouxe a possibilidade de grandes contingentes populacionais serem inseridos nesse contexto. Acompanhando esse crescimento quantitativo, faz-se necessário um acompanhamento qualitativo através de indicadores adequados para que as instituições possam medir se estão no caminho certo e se estão oferecendo um ensino de qualidade.

Um conjunto de ferramentas, técnicas e procedimentos para a Educação a Distância (EaD) se faz necessário. São utilizados meios de comunicação, metodologias de aprendizagem específicas, acompanhamentos de tutores e professores, ferramentas computacionais, Internet, entre outras, para atender os alunos. Dentro desse contexto busca-se uma educação de qualidade. Especificamente para os cursos a distância do ensino superior existem referenciais de qualidade estabelecidos em SEED/MEC (2007) que norteiam a avaliação desses cursos.

A área de Educação se constitui pelos aspectos tais como pedagógicos, de recursos humanos e infra-estrutura. Uma avaliação institucional adequada com base em referenciais de qualidade que abordem esses aspectos auxilia os tomadores de decisão sobre a situação global de um curso a distância, através da utilização de indicadores.

Os referenciais de qualidade estabelecidos pela Secretaria de Educação a Distância do Ministério de Educação em SEED/MEC (2007) estão subdivididos nas seguintes categorias: concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem; sistemas de comunicação; material didático; avaliação; equipe multidisciplinar; infra-estrutura de apoio; gestão acadêmico-administrativa; sustentabilidade financeira.

Foi aplicado um questionário *on line* disponível em Questionário (2010) aos alunos, professores, tutores, Coordenadores de pólos e Coordenador de Curso no período de maio a julho de 2010. O questionário abordou questões relacionadas aos sistemas de comunicação, material didático, tutoria, professores e infra-estrutura física e administrativa.

Neste trabalho será feita uma análise com base na opinião dos alunos de um curso de Bacharelado em Administração a Distância de uma Instituição Federal de Ensino (IFES) no norte do país, sobre material didático e equipe multidisciplinar (professores e tutores).

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. AVALIAÇÃO INSTITUCIONAL E REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EAD

De acordo com Bertolo (2009), a universidade é uma instituição responsável pela formação acadêmico-profissional de jovens e adultos e enfrenta desafios de diversas ordens. Um deles está relacionado ao atendimento das demandas sociais, cada vez mais amplas, com recursos cada vez mais escassos. As instituições universitárias caracterizam-se por serem espaços destinados à reflexão acerca das relações que se constroem no âmbito institucional e das pressões externas provenientes de diferentes segmentos sociais.

Para que a formação ocorra dentro das premissas esperadas nos cursos a distância é necessário investir em processos avaliativos como mecanismos de melhoria da qualidade do ensino. A melhoria envolve dimensões constituídas de valores científico-técnicos, didático-pedagógicos, atitudinais, éticos, políticos, dentre outros segundo (BERTOLO, 2009).

Carlini e Ramos (2009) afirmam que a avaliação de cursos a distância tem sido objeto de consideração e análise tanto dos educadores quanto do público em geral, principalmente desde que essa modalidade de ensino se tornou gradativamente mais disponível a amplas parcelas da população.

Levando-se em consideração que um curso a distância envolve a relação entre vários componentes – professores, alunos, objetivos e conteúdos de ensino, atividades de aprendizagem e de avaliação, ambiente virtual, material bibliográfico, entre outros – e que cada um deles pode ter infinitas variações, a avaliação do curso deve ser contínua e capaz de perceber os acertos e erros, as facilidades e dificuldades para cada grupo particular de professores, alunos, conteúdos etc. É desejável que se considere a possibilidade de avaliação em processo, orientada por instrumentos que permitam identificar e caracterizar essas variações o quanto antes, para que procedimentos de reorientação dos trabalhos sejam feitos de modo a impactar o menos possível no andamento do curso.

O manual com os referenciais de qualidade em SEED/MEC (2007) foi elaborado a partir de discussões entre especialistas da área de EaD, com as universidades e representantes da sociedade civil. Seu propósito principal é apresentar um conjunto de definições e conceitos para que, de um lado, possa garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, evitar tanto a precarização da educação superior, verificadas em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade.

Ainda em SEED/MEC (2007) os autores informam que não há um modelo único de educação a distância. Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A estrutura de um curso e as condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os fatores que definirão a melhor tecnologia e metodologia a serem utilizadas, assim como a definição dos momentos presenciais necessários e obrigatórios previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, tutorias presenciais nos pólos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias.

2.2. MATERIAL DIDÁTICO

Para Mattar (2009), o desenvolvimento e a aplicação de conteúdo por professores têm-se tornado elementos primordiais em EaD. Objetos de aprendizagem devem ser elaborados por professores que precisam desempenhar um papel primordial no design instrucional nos cursos. O professor pode interagir com o conteúdo dos cursos de diversas maneiras, comentando-o, sugerindo fontes de consulta, propondo atividades, adicionando recursos e mesmo modificando o currículo e o próprio material do curso.

Uma particularidade do curso considerado neste artigo é que o material impresso utilizado é produzido e organizado por uma instituição federal de ensino e as outras IFES obtém esse material que é repassado aos seus professores. Esses professores utilizam o material como guia e são instruídos a utilizarem outras fontes, assim como propor outros materiais adicionais.

O material didático deve desenvolver habilidades e competências específicas, recorrendo a um conjunto de mídias compatíveis com a proposta e com o contexto socioeconômico do público-alvo, conforme é ressaltado por SEED/MEC (2007). Ele deve ainda integrar diferentes mídias, explorando a convergência e integração entre materiais impressos, radiofônicos, televisivos, de informática, de videoconferências e teleconferências, dentre outros, sempre na perspectiva da construção do conhecimento favorecendo a interação entre múltiplos atores.

Interatividade é outra característica fundamental que o material didático deve ter para que a interação seja percebida pelo aluno como o processo de intercâmbio comunicativo em que interlocutores estabelecem uma relação recíproca, modificando-se ao longo dela como é mostrado em Fernandez (2009). Os materiais impressos abrem espaço para o questionamento, trazendo assim o exercício da dúvida para que o aluno não fique estagnado em uma zona de conforto. Despertar a curiosidade do aluno, estimular a busca do estabelecimento de relações, fazer surgir emoções e sentimentos são características que os materiais impressos tem a partir de uma concepção do educando como um sujeito ativo na construção do conhecimento. Espera-se que esses materiais ampliem no educando seu espírito questionador, aprofundando sua visão crítica e desenvolvendo sua autonomia.

Outro fator abordado por Fernandez (2009) refere-se à questão da qualidade da linguagem adotada no material. Uma linguagem direta, clara, expressiva e dialogada faz com que o aluno se sinta como um interlocutor do professor ao estudar. Consegue-se isso se na produção do texto o autor do material considerar o fato de que o aluno estará sozinho no momento de estudo e, que, portanto, necessitará de orientações.

O domínio e organização do conteúdo pelo professor são fatores essenciais para a elaboração do material didático para Educação a Distância com qualidade, conforme Eliasquevici e Fonseca (2009). É um procedimento complexo e pautado na interdisciplinaridade para que dificuldades geográficas, pessoais e sociais sejam superadas.

2.3. EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

2.3.1. TUTORES

O tutor é conceituado por Resque (2009) como um dos sujeitos da ação educativa a distância que participa juntamente com outros sujeitos (alunos, equipe de coordenação, docentes, etc.) da construção de conhecimentos e produção de significados em consonância com a prática social. Assim, ser tutor vai além da mera função de auxiliar o aluno a estudar os conteúdos. Ele deve ter participação ativa no desenvolvimento do projeto pedagógico do curso em que atua.

A utilização de um sistema que dê a possibilidade de trabalhar de maneira transparente, com controle, além de fornecer estatísticas e resultados das atividades dos alunos corrigidas pelos tutores é uma forma de informação e controle.

Em Bentes (2009) observa-se que na educação a avaliação deve estar a serviço da aprendizagem e os profissionais que nela atuam fazem parte desse processo avaliativo. Ele tem que estar próximo das práticas sociais de referência e deve contar com elementos capazes de dar ao sujeito avaliado a chance de avaliar seu desempenho, sem preconceitos, sem ser submetido à pressão social, sem ser vítima dos desvios que podem manifestar-se em relação a essa tarefa.

No momento em que o aluno avalia, o tutor deve basear-se no quanto foi significativo seu acompanhamento no aprendizado. O aluno dá importância não somente ao pronto atendimento do tutor, como também ao conteúdo de suas respostas e orientações. Outro fator importante é a busca por conhecimento e qualificação constante por parte do tutor.

Para SEED/MEC (2007) os tutores desempenham papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem um quadro diferenciado nas instituições. Eles devem ser compreendidos como sujeitos que participam ativamente da prática pedagógica. Suas atividades devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem.

A avaliação dos tutores deve ser constante e é importante, pois se eles estiverem bem preparados no uso de tecnologias disponíveis, com conhecimento adequado na sua área de atuação e boa postura de atendimento aos alunos, resultados positivos serão obtidos com mais facilidade.

Para Gonzalez (2005) dentre as várias habilidades de um bom tutor, a empatia, que resulta da capacidade de se colocar no lugar do outro, propiciando uma sintonia afetiva, e a capacidade de comunicação, expressa na atitude de escutar respeitosamente, são componentes vitais no exercício da tutoria. No papel de mediador entre o saber e o aprendiz, o tutor tem a perfeita consciência de que não é ele o detentor exclusivo do conhecimento e sim uma ponte para a fluência dos saberes em construção.

2.3.2 PROFESSORES

Mattar (2009) aborda que a interação síncrona ou assíncrona dos alunos com os professores propicia motivação e *feedback* aos alunos, auxiliando o aprendizado. O *feedback* é importante para que haja a interação professor/aluno. Em EaD a interatividade deve estar sempre pautada do ponto de vista do aluno.

Se houver demora no *feedback* do professor para o aluno ocorrem efeitos negativos. Em geral os alunos não terão mais interesse em ler o que o professor escreveu. Quando o *feedback* é demorado o objetivo original da mensagem já foi esquecido pelo aluno.

Para Neder (2006) cabe ao professor criar ambientes de aprendizagem que oportunizem o desenvolvimento da criatividade, da intuição, da investigação, da resolução de problemas e do desenvolvimento do senso crítico.

Os professores são responsáveis pelas disciplinas de cada módulo do curso e estarão à disposição para esclarecimento de dúvidas dos estudantes e/ou tutores a partir de cronograma estabelecido.

Maia e Mattar (2008) afirmam que aluno e o professor devem assumir novos papéis em EaD. Uma das características geralmente associadas à EaD é o fato de o professor ter deixado de ser uma entidade individual para se tornar uma entidade coletiva. O professor de

EaD pode ser considerado uma equipe, que incluiria o autor, um técnico, um artista gráfico, o tutor, o monitor, etc. Muito mais do que um professor, é uma instituição que ensina a distância. Essas modificações apresentam novos desafios e novas funções a serem desempenhadas pelo professor.

Como autor de material para EaD, o professor tem agora que elaborar e organizar conteúdos. Para isso, é necessário o desenvolvimento de novas habilidades, como adequar conceitos em cada aula; planejar o material para que o aluno tenha tempo suficiente para percorrer as aulas e realizar atividades; definir letras, tamanhos e cores de fundos para integrar a mensagem; fazer escolhas no material visual a ser utilizado nas aulas (como diagramas, esquemas, gráficos, imagens, fotos e etc.); planejar sons e animações; dominar recursos multimídia; e assim por diante.

3. METODOLOGIA, ESTUDO DE CASO E RESULTADOS

Com relação à metodologia a pesquisa é descritiva, pois segundo Vergara (2000) a pesquisa descritiva expõe características de determinada população ou de determinado fenômeno. Neste trabalho são pontuadas as opiniões dos alunos quanto ao material didático, professores e tutores.

Quanto aos meios, trata-se de uma pesquisa bibliográfica, pesquisa de campo e estudo de caso.

É classificada como pesquisa bibliográfica porque para a fundamentação teórico-metodológica foi realizada abordagem sobre os assuntos: avaliação institucional, referenciais de qualidade, material didático para EaD e perfil de tutores e professores.

Este trabalho se classifica também como pesquisa de campo, pois segundo (Vergara, 2000) pesquisa de campo é uma investigação empírica realizada no local onde ocorreu um fenômeno ou que dispõe de elementos para explicá-los. Na pesquisa foram obtidas informações dos alunos dos cinco pólos atendidos pelo curso analisado.

Trata-se de um estudo de caso porque analisou um caso real levantando informações sobre a opinião dos alunos quanto aos aspectos pesquisados.

O questionário em Questionário (2010) foi aplicado no período de Maio a Julho de 2010. Ele possui 30 questões e aborda itens relacionados aos referenciais de qualidade da SEED/MEC para educação a distância. Neste artigo são apresentados os resultados das respostas dos alunos referentes ao Material Didático, Professores e Tutores.

A ferramenta computacional utilizada no questionário foi a LimeSurvey em LimeSurvey (2010). Ela é um software livre que possibilita a aplicação de questionários *on line* em pesquisas. A realização do planejamento e desenvolvimento da pesquisa e suas ferramentas envolveram uma universidade do norte – base deste trabalho - e outra do nordeste do país.

Os alunos responderam questões com itens relacionados aos referenciais de qualidade para cursos a distância e neste artigo serão contemplados os itens Material Didático e equipe Multidisciplinar: Professores e Tutores. As opções de respostas foram as seguintes: 1 – Discordo Totalmente; 2 – Discordo pouco; 3 – Concordo pouco; 4 – Concordo Totalmente e 5 – Não se aplica (se o item não fosse utilizado no curso).

De um universo de 150 alunos do curso 67 alunos responderam o questionário. Através do LimeSurvey foram obtidos arquivos no formato .xls do Microsoft Excel e os gráficos foram gerados. Os resultados são apresentados nas subseções a seguir.

3.1. MATERIAL DIDÁTICO

Em relação à primeira pergunta cujos resultados são mostrados no Gráfico 1 foi questionado se os alunos concordavam que o material didático do curso proporciona interação com seu conteúdo. Verifica-se que 58% dos alunos concordam totalmente que há interação, 36% concordam pouco, 4% discordam pouco e 2% discordam totalmente.



Gráfico 1: Material didático e interação com conteúdo

No Gráfico 2 foi questionada a opinião dos alunos quanto ao fato de o material didático favorecer o desenvolvimento de suas habilidades e competências. Observa-se que 42% dos alunos concordam totalmente, 43% concordam pouco, 12% discordam pouco, 2% discordam totalmente e 1% dos alunos acha que não há esse favorecimento.



Gráfico 2: Material didático e desenvolvimento de habilidades e competências

A integração do material didático com outras mídias foi o propósito da pergunta cujas respostas geraram o Gráfico 3. Neste gráfico observa-se que os alunos não estão tão satisfeitos com essa integração. 36% concordam pouco, 30% concordam totalmente, 22% discordam pouco, 7% discordam totalmente e 5% dos alunos acham que não ocorre integração.

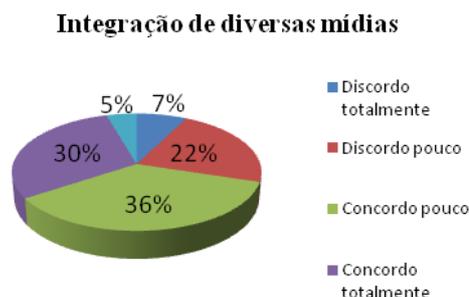


Gráfico 3: Material didático e integração de diversas mídias

Com relação ao material didático e as orientações pertinentes ao entendimento das atividades a ele relacionadas o Gráfico 4 mostra que 45% dos alunos concordam pouco com a

clareza dessa orientações, 36% concordam totalmente, 16% discordam pouco, 2% discordam totalmente e 1% acham que não há orientação.

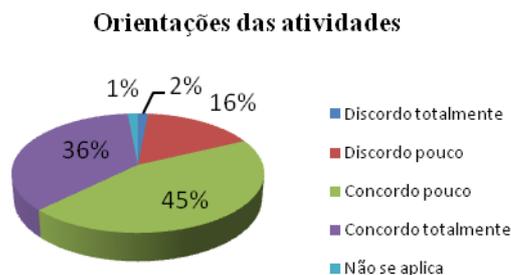


Gráfico 4: Material didático e orientações das atividades

No Gráfico 5 foi questionado se os alunos estão satisfeitos com as indicações de referências complementares do material didático que incentivam o aprofundamento do conhecimentos das disciplinas. Os resultados mostram que 66% dos alunos concordam totalmente, 24% concordam pouco e 10% discordam pouco.

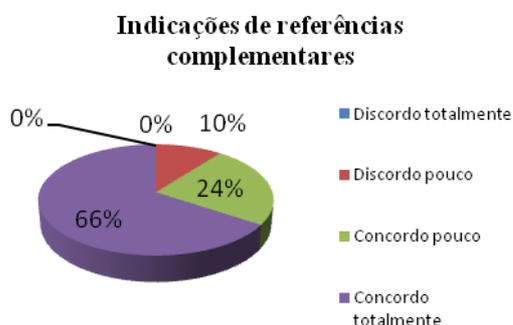


Gráfico 5: Material didático e indicações de referências complementares

3.2. EQUIPE MULTIDISCIPLINAR

3.2.1. PROFESSORES

Os resultados do Gráfico 6 mostram a opinião dos alunos quanto à concordância de os professores demonstrarem domínio do conteúdo de suas disciplinas. O resultado foi que 63% dos alunos concordam totalmente, 24% concordam pouco, 5% discordam totalmente, 4% discordam pouco e outros 4% acham que os professores não dominam os conteúdos das disciplinas.



Gráfico 6: Professores e domínio do conteúdo

Com relação a disponibilidade dos professores para esclarecimento de dúvidas junto aos alunos observa-se no Gráfico 7 que 39% concordam pouco com essa disponibilidade, 24% concordam totalmente, 18% discordam totalmente, 12% discordam pouco e 7% acham que os professores não estão disponíveis para o esclarecimento de dúvidas.

Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas

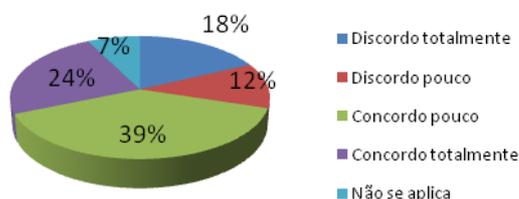


Gráfico 7: Professores e disponibilidade para esclarecimento de dúvidas

Quanto a questão que aborda se os professores propõem atividades que permitem a interação entre os alunos o Gráfico 8 mostra que 36% concordam totalmente com essa atitude dos professores, 33% concordam pouco, 15% discordam totalmente, 10% discordam pouco e 6% acham que os professores não propõem atividades.

Proposta de atividades para interação entre alunos

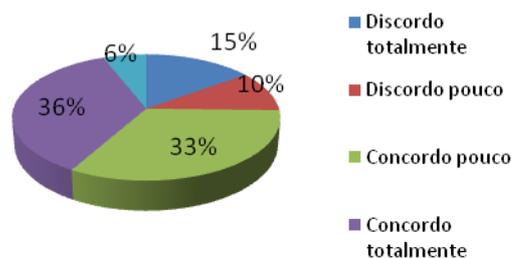


Gráfico 8: Professores e propostas de atividades para a interação entre alunos

Outra questão abordou se as atividades propostas pelos professores são adequadas ao contexto socioeconômico dos alunos. Observa-se no Gráfico 9 que 36% dos alunos concordam totalmente, 28% concordam pouco, 12% discordam pouco, 13% discordam totalmente e 11% responderam que não ocorre essa adequação.

Atividades que favorecem adequação ao contexto socioeconômico dos alunos

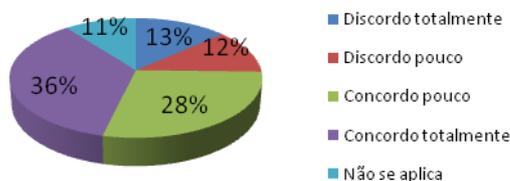


Gráfico 9: Professores e atividades adequadas ao contexto socioeconômico dos alunos

O Gráfico 10 apresenta os resultados das opiniões dos alunos quanto ao fato de os professores facilitarem o processo de ensino e aprendizagem das atividades propostas. 43% concordam pouco, 31% concordam totalmente, 11% discordam totalmente, 9% discordam pouco e 6% acham que não há essa facilitação.

Facilitação do processo de ensino e aprendizagem das atividades propostas

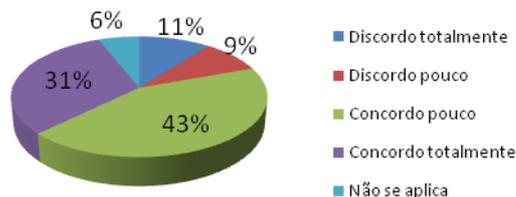


Gráfico 10: Professores e facilitação do processo de ensino e aprendizagem das atividades propostas

Quanto ao fato de os professores darem *feedbacks* as alunos com orientações e avaliações o Gráfico 11 mostra que 30% concordam pouco, 27% discordam totalmente, 21% concordam totalmente, 13% discordam pouco e 9% acham que não há *feedback*.

Feedbacks das atividades com orientações e avaliações

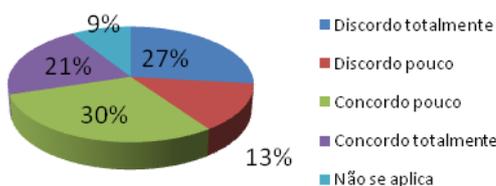


Gráfico 11: Professores e *feedback* das atividades com orientações e avaliações

O Gráfico 12 aborda a participação e pontualidade dos professores nos encontros presenciais. 31% concordam totalmente, 21% concordam pouco, 21% discordam totalmente, 18% acham que não há participação e pontualidade e 9% discordam pouco.

Participação e pontualidade nos encontros presenciais

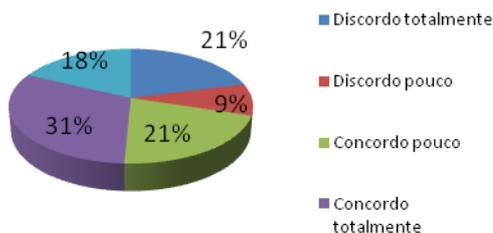


Gráfico 12: Professores e participação e pontualidade nos encontros presenciais

Quanto ao acompanhamento e participação dos professores nas discussões no AVA (Ambiente Virtual de Aprendizagem) o resultado no Gráfico 13 foi que 27% dos alunos concordam pouco, 22% acham que não há acompanhamento e participação dos professores, 21% discordam totalmente, 16% concordam totalmente e 14% concordam pouco.

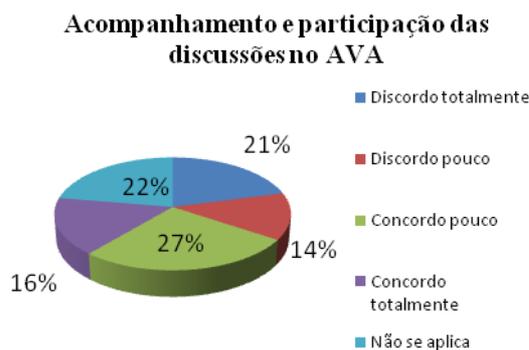


Gráfico 13: Professores e acompanhamento das discussões no AVA

3.2.2. TUTORES

Quanto a disponibilidade dos tutores para o esclarecimento de dúvidas em horários pré-estabelecidos de atendimento aos alunos tem-se no Gráfico 14 que 57% dos alunos concordam totalmente, 30% concordam pouco, 7% discordam pouco e 3% discordam totalmente e acham que não há essa disponibilidade.

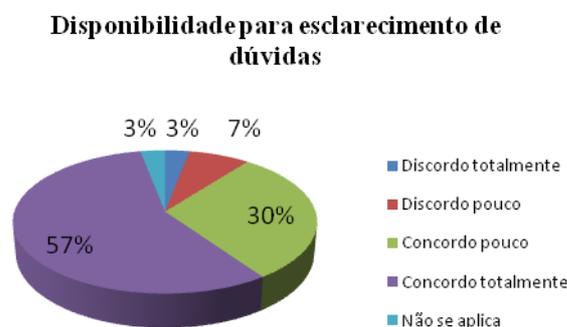


Gráfico 14: Tutores e disponibilidade para esclarecimento de dúvidas

Outra questão abordou se os tutores fornecem orientação para facilitar o processo de ensino e aprendizagem das atividades propostas. Observa-se no Gráfico 15 que 57% dos alunos concordam totalmente, 28% dos alunos concordam pouco, 6% discordam pouco, 7% discordam totalmente e 2% acham que não há orientação.

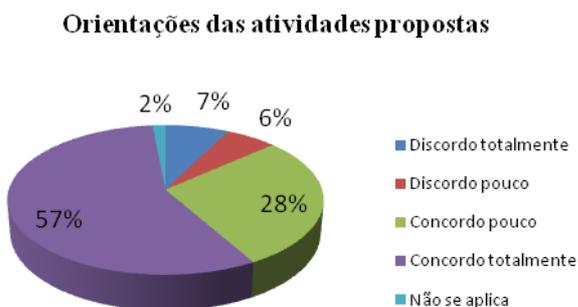


Gráfico 15: Tutores e orientações das atividades propostas

Quanto ao *feedback* dos tutores para as atividades feitas pelos alunos com as devidas orientações e avaliações no Gráfico 16 tem-se que 37% dos alunos concordam totalmente,

25% discordam totalmente, 24% concordam pouco, 9% discordam pouco e 5% acham que não há *feedback*.

Feedback das atividades

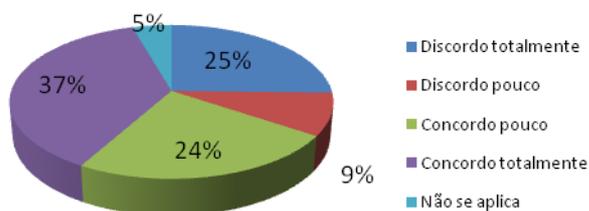


Gráfico 16: Tutores e *feedback* das atividades

Com relação à participação e pontualidade dos tutores nos encontros presenciais o Gráfico 17 retrata que 64% dos alunos concordam totalmente, 21% concordam pouco, 9% discordam pouco, 6% discordam totalmente.

Participação e pontualidade nos encontros presenciais

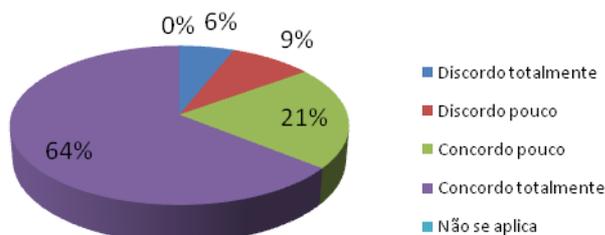


Gráfico 17: Tutores e a participação e pontualidade nos encontros presenciais

Na questão que aborda a opinião dos alunos sobre a demonstração de domínio dos conteúdos das disciplinas por parte dos tutores 49% concordam totalmente, 28% concordam pouco, 14% discordam pouco, 6% discordam totalmente e 3% acham os tutores não dominam os conteúdos.

Domínio dos conteúdos

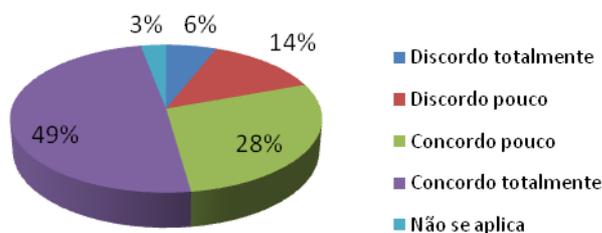


Gráfico 18: Tutores e domínio dos conteúdos

Quanto ao estímulo que os tutores fornecem aos alunos para que ele participe das atividades e permaneçam no curso 63% dos alunos concordam totalmente, 25% concordam pouco, 6% discordam totalmente e 3% discordam pouco e outros 3% acham que não há estímulo.

Estímulo à participação das atividades

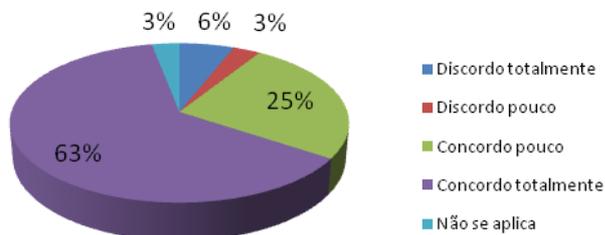


Gráfico 19: Tutores e estímulo aos alunos na participação das atividades e permanência no curso

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS E TRABALHOS FUTUROS

Este artigo mostrou a opinião dos alunos do curso de Administração a Distância do Projeto Piloto de uma universidade pública do norte do Brasil quanto às dimensões Material Didático e equipe multidisciplinar (Professores e Tutores) tendo como base os referenciais de qualidade para EaD.

As respostas trouxeram informações importantes, pois mostram as avaliações dos alunos quanto aos itens abordados e, portanto, o grau de satisfação e indicadores do andamento do curso cuja primeira turma obterá a graduação até o final de 2010. As respostas com indicação “concordo pouco”, “discordo pouco” e “discordo totalmente” indicam os aspectos que precisam melhorar para as próximas turmas e pólos.

Com relação ao material didático deve haver uma revisão do mesmo para proporcionar um melhor desenvolvimento das habilidades e competências dos alunos. A integração do material didático com outras mídias também precisa ser revista, pois os alunos não estão satisfeitos com esse fator. Os alunos apontaram também que as atividades relacionadas ao material didático não são tão claras, então, os professores devem dar uma atenção especial a esse item.

Quanto aos aspectos relacionados aos professores, os alunos não estão satisfeitos quanto ao tempo destinado ao esclarecimento de dúvidas. Os alunos sentem necessidade de mais atividades que propiciem a interação entre alunos. Quanto à atuação dos professores para facilitar o processo de ensino e aprendizagem também há necessidade de melhorias. Os alunos não estão satisfeitos quanto aos *feedbacks* fornecidos pelos professores aos alunos sobre as atividades e orientações adequadas das mesmas. A pontualidade e participação dos professores nos encontros presenciais precisam melhorar. Alunos necessitam também de um melhor acompanhamento e participação dos professores nas atividades do AVA.

Os tutores foram muito bem avaliados conforme os resultados apresentados de uma maneira geral, porém, alguns itens como *feedback* e domínio dos conteúdos merecem atenção, ou seja, é indispensável que os tutores forneçam *feedbacks* aos alunos sobre as atividades e que tenham domínio do conhecimento dos conteúdos para que as orientações sejam corretas.

Nos trabalhos futuros serão analisados outros dois itens relativos ao questionário utilizado como base para este artigo que são Infra-estrutura física e administrativa e Sistemas

de Comunicação. Os outros atores participantes do curso - Professores, Coordenadores de Pólo, Coordenador de Curso e Professores - também terão suas opiniões retratadas nos próximos trabalhos onde serão feitos cruzamentos de dados.

5. REFERÊNCIAS

- Bentes, Roberto de Fino.** A Avaliação do Tutor. In: Educação a Distância, o Estado da Arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- Bertolo, S.** “Políticas de Avaliação Institucional dos cursos a Distância UFPA. Assessoria de Educação a Distância. Caderno 2. Belém, 2009.
- Carlini, A., Ramos, M.** A avaliação do curso. In: Educação a Distância, o Estado da Arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- Eliasquevici, M., Fonseca, N.** Educação a Distância: orientações para o início de um percurso. 2.ed. Belém: Ed. EDUFPA, 2009.
- Fernandez, C.** Os métodos de preparação de material impresso para EAD. In: Educação a Distância, o Estado da Arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- Gonzalez, M.** Fundamentos da Tutoria em Educação a Distância. 1ª Ed. São Paulo. Editora Avercamp, 2005.
- LimeSurvey.** LimeSurvey Manual 1.x. Disponível em <http://docs.limesurvey.org/tiki-index.php?page=English+Instructions+for+LimeSurvey>. Acesso em 01 de agosto de 2010.
- Maia, C., Mattar, J.** (2008). ABC da EAD: A educação a distância hoje. 1ª ed. São Paulo. Editora Pearson Prentice Hall.
- Mattar, João.** Interatividade e aprendizagem. In: Educação a Distância, o Estado da Arte. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- Neder, Maria.** Educação a distância e sua contribuição na mudança de paradigmas educacionais na formação de professores. In: Desafios da Educação a Distância na Formação de Professores. Brasília: Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância, 2009.
- Questionário.** Referenciais de qualidade SEED/MEC <http://www.sedis.ufrn.br/questionarios/index.php?sid=71365&lang=pt-BR>. Acesso em 05 de agosto de 2010.
- Resque, Sonia.** “Política de Tutoria UFPA”. Assessoria de Educação a Distância. Caderno 3. UFPA. Belém, 2009.
- SEED/MEC.** “Referenciais de qualidade para a educação superior a distância”. Secretaria de Educação a Distância. Ministério da Educação. Brasília, 2007.
- VERGARA, Sylvia Constant.** Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração. São Paulo: Altas, 2000.