

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL – UFRGS  
ESCOLA DE ADMINISTRAÇÃO  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO

Alexandra Dias Mendoza

PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA: pesquisa sobre as melhores práticas na  
percepção de funcionários do Banco do Brasil

Porto Alegre

2007

Alexandra Dias Mendoza

PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA: pesquisa sobre as melhores práticas na  
percepção de funcionários do Banco do Brasil

Trabalho de conclusão de curso de Especialização apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Negócios Financeiros.

Orientador: Doutor Luis Roque Klering.

Tutor: Mestre Maurício Mondadori.

Porto Alegre

2007

Alexandra Dias Mendoza

**PÓS-GRADUAÇÃO A DISTÂNCIA: pesquisa sobre as melhores práticas na  
percepção dos funcionários do Banco do Brasil**

Foi aprovada por todos os membros da Banca Examinadora e homologada como pré-requisito à obtenção de aprovação no curso de especialização de gestão em negócios financeiros.

Conceito final: \_\_\_\_\_

Aprovado em \_\_\_\_ de outubro de 2007.

**BANCA EXAMINADORA:**

Prof.(a) – Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof.(a) – Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

Prof.(a) – Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_

## AGRADECIMENTOS

À minha família,

Meus pais Benvindo e Cida, pela vida.

Meu marido Lucio que nos momentos mais difíceis me incentivou a continuar, com amor, paciência, carinho e respeito.

Meu filho Arthur que sempre questionou sobre o término do trabalho.

Meu filho Alex, que mesmo antes de nascer, já me ouvia falar sobre educação a distância.

Ao Banco do Brasil e a UniBB pelo estímulo à contínua aprendizagem.

Ao orientador Doutor Luis Roque Klering.

Ao tutor Mestre Mauricio Mondadori.

A toda equipe da UFRGS.

Especialmente à Tatiana da FGV.

Agradeço ainda a todos respondentes.

## RESUMO

Este trabalho busca avaliar, de modo geral, a percepção dos funcionários do Banco do Brasil sobre a realização de cursos de pós-graduação a distância através da UFRGS e FGV, com o objetivo de identificar as características desejáveis em um tutor/orientador, os recursos tecnológicos que mais contribuem para a aprendizagem, e ainda citar as principais vantagens e dificuldades encontradas na realização do curso, verificar seu grau de satisfação e por fim, mensurar a opinião quanto à necessidade de tutores nos treinamentos realizados pelo Banco. Inicialmente apresenta ampla pesquisa bibliográfica sobre educação a distância e em seguida os resultados de questionário aplicado através da *internet* para a população de interesse. Foram respondidos 135 questionários nos meses de julho e agosto de 2007, e com base nas respostas foi efetuada análise, que indica a necessidade de que os tutores forneçam amplo e rápido *feedback* aos alunos, as ferramentas que proporcionaram melhor aprendizagem foram os fóruns de debate, os *chats* (aulas interativas), textos eletrônicos e exercícios *online*. As vantagens apontadas relacionam-se à flexibilidade de tempo e espaço, as dificuldades referem-se ao método de ensino, à falta de contato pessoal e à tutoria. O nível de satisfação foi de 85%. A maior parte dos funcionários entende que os tutores são muito importantes e devem ser utilizados nos treinamentos a distância do Banco do Brasil. Ao final, sugere que este trabalho seja criticado e retomado a qualquer tempo, possibilitando assim, contínua melhoria dos textos produzidos e aumento do conhecimento que cercam o assunto.

Palavras-chave: educação a distância; recursos; comunicação mediada por computador; tutor; vantagens e dificuldades.

## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens da EaD .....	23
Quadro 2 – Perfil sócio-demográfico .....	45
Gráfico 1 – Idade dos entrevistados .....	46
Gráfico 2 – Curso realizado.....	47
Gráfico 3 – Instituição de ensino.....	47
Gráfico 4 – Recursos utilizados pelas Instituições .....	48
Quadro 3 – Outros recursos utilizados .....	49
Gráfico 5 – Melhores recursos.....	50
Quadro 4 – Outros recursos importantes .....	50
Gráfico 6 – Recursos utilizados x preferidos.....	51
Gráfico 7 – Vantagens apontadas pelos entrevistados.....	55
Gráfico 8 – Dificuldades apontadas pelos entrevistados .....	58
Gráfico 9 – Teve tutor .....	59
Gráfico 10 – Envolvimento do tutor.....	59
Gráfico 11 – Importância do tutor .....	60
Gráfico 12 – Importância do tutor no Banco.....	61
Gráfico 13 – Qualidades de um tutor.....	62
Quadro 4 – Outras qualidades destacadas .....	63
Gráfico 14 – Atitudes prejudiciais dos tutores .....	64
Gráfico 15 – Cruzamento de dados sobre características dos tutores.....	65
Gráfico 16 – Grau de satisfação com o curso .....	66

## LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABED – Associação Brasileira de Educação a Distância

ATM – Asynchronous Transfer Mode, em português: Modo de Transferência Assíncrono

CD – Compact Disc, em português: Disco Compacto

CMC – Comunicação Mediada por Computador

EaD – Educação a Distância

*E-mail* – Correio Eletrônico, ou seja, caixa postal para troca de mensagens na rede.

É o endereço para onde devem ser enviadas as mensagens.

FRM – Fundação Roberto Marinho

FBB – Fundação Banco do Brasil

FGV – Fundação Getúlio Vargas

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística

IP – Internet Protocol, em português: Protocolo de Internet

LDB – Lei de Diretrizes e Bases da Educação

MBA – Master of Business Administration, em português: Mestrado em Administração de Empresas, no Brasil reconhecido apenas como Pós-graduação Lato Sensu em administração de empresas.

MEC – Ministério da Educação

TIC – Tecnologia da Informação e Comunicação

UFPR – Universidade Federal do Paraná

UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul

UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina

UNESCO – United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, em português: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

UniBB – Universidade Corporativa do Banco do Brasil

UNIMONTE – Centro Universitário Monte Serrat

URL – Uniform Resource Locator, em português: Localizador Uniforme de Recursos

WEB – World Wide Web, em português: Rede de Alcance Mundial

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>11</b>
<b>2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>14</b>
2.1 O QUE É EaD? .....	14
<b>2.1.1 Breve Histórico da EaD .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1.2 CMC - Comunicação Mediada por Computador em EaD.....</b>	<b>16</b>
2.1.2.1 Aulas interativas ( <i>chats</i> ) .....	17
2.1.2.2 Textos eletrônicos.....	17
2.1.2.3 Publicação de materiais produzidos pelos alunos.....	18
2.1.2.4 Exercícios <i>online</i> .....	19
2.1.2.5 Relatos .....	19
2.1.2.6 <i>E-mail</i> .....	19
2.1.2.7 Fóruns de debate .....	20
2.1.2.8 Vídeo-aulas .....	20
2.1.2.9 Listas de discussão por <i>e-mail</i> .....	21
2.1.2.10 Jogos interativos .....	21
2.1.2.11 Sobre os recursos tecnológicos.....	22
2.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS EaD .....	22
2.3 O QUE SÃO TUTORES/ORIENTADORES.....	25
<b>2.3.1 Importância dos tutores.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3.2 Características dos tutores .....</b>	<b>28</b>
2.3.1.1 Flexibilidade .....	28
2.3.1.2 Aceitação de críticas e sugestões.....	29
2.3.1.3 Disposição para colaborar .....	29
2.3.1.4 Fornecer <i>feedback</i> .....	30
2.3.1.5 Agilidade nas respostas .....	31
2.3.1.6 Estimular a aprendizagem .....	31
2.3.1.7 Dominar o conteúdo .....	33
2.3.1.8 Facilidade de se expressar e comunicar.....	34
2.3.1.9 Liderança, orientação e organização .....	35
2.3.1.10 Orientar sobre utilização de recursos tecnológicos .....	36
2.4 PERFIL DOS ALUNOS EaD.....	37



2.5 SATISFAÇÃO DOS ALUNOS.....	38
2.6 SÍNTESE .....	38
<b>3 METODOLOGIA.....</b>	<b>40</b>
3.1 CONTEXTO DA PESQUISA .....	40
3.2 MOTIVOS DO ESTUDO.....	40
3.3 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO .....	41
3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA .....	41
3.5 PRÉ-TESTE, CRONOGRAMA E EXCLUSÕES .....	42
3.6 POPULAÇÃO .....	43
3.7 TIPO DE AMOSTRAGEM.....	43
3.8 AMOSTRA.....	44
3.9 TIPO DE ANÁLISE E APRESENTAÇÃO .....	44
<b>4 ANÁLISE DOS RESULTADOS .....</b>	<b>45</b>
4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	45
4.2 CMC - COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR .....	48
<b>4.2.1 Recursos utilizados pelo curso .....</b>	<b>48</b>
<b>4.2.2 Melhores recursos apontados.....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.3 Cruzamento de dados .....</b>	<b>51</b>
4.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS.....	52
<b>4.3.1 Vantagens.....</b>	<b>53</b>
<b>4.3.2 Desvantagens .....</b>	<b>55</b>
4.4 TUTORIA .....	59
<b>4.4.1 Presença do tutor.....</b>	<b>59</b>
<b>4.4.2 Importância do tutor .....</b>	<b>60</b>
<b>4.4.3 Características desejadas nos tutores.....</b>	<b>61</b>
4.5 SATISFAÇÃO.....	66
<b>5 CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES.....</b>	<b>67</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>APÊNDICE I – Questionário .....</b>	<b>77</b>
<b>APÊNDICE II – Convite enviado por <i>e-mail</i> .....</b>	<b>80</b>
<b>APÊNDICE III – Correspondências a FGV .....</b>	<b>81</b>
<b>APÊNDICE IV – Quantidade de alternativas assinaladas por respondente .....</b>	<b>84</b>
<b>ANEXO I – Acesso a <i>internet</i>.....</b>	<b>85</b>
<b>ANEXO II – Detalhes sobre ferramentas de comunicação .....</b>	<b>86</b>

<b>ANEXO III – Vantagens apontadas pelos entrevistados .....</b>	<b>89</b>
<b>ANEXO IV – Dificuldades apontadas pelos entrevistados .....</b>	<b>95</b>

# 1 INTRODUÇÃO

*“Mestre não é quem sempre ensina,  
mas quem de repente aprende.”  
Guimarães Rosa*

Durante milhares de anos a educação basicamente se deu através de exemplos práticos, como função espontânea da sociedade. Segundo Ponce (1996, p.21 e 22) “este conceito era adequado para a comunidade primitiva, mas deixou de sê-lo à medida que esta foi lentamente se transformando numa sociedade dividida em classes”.

Com o advento da escrita, permitiu-se, de certa forma, o acesso à distância de conhecimento e conseqüentemente de educação, ou seja, o conhecimento passou a ser transportado em pergaminhos, cadernos e livros podendo percorrer grandes distâncias e perpetuar-se no tempo.

A educação formal como se conhece atualmente, com a presença constante do educador e alunos, aos poucos está cedendo espaço ao modelo educacional “a distância”, viabilizado pela modernização dos computadores e os avanços da *internet*. Nesse sentido a educação a distância está a cada dia convergindo para as tecnologias de informática, utilizando-se para tanto ambientes virtuais de aprendizado, tais como: vídeo-conferência, telematização, *e-learning*, *online*, sistema de comunicação digital, ou qualquer outro tipo de nome que venha a ter. Trata-se da verdadeira democratização do conhecimento, no sentido de que as fronteiras e distâncias simplesmente deixam de ser obstáculos que dificultam o acesso ao conhecimento – que pode ser conquistado disseminado, difundido, construído – bastando, para tanto, interesse e acesso a um computador conectado a *internet*. Segundo a FBB (2006), no Brasil há atualmente 1,2 milhões de alunos participantes de cursos de educação à distância, e de acordo com pesquisa efetuada pelo IBGE (2007) em três meses de 2005, o total de 23.020.966 pessoas acessaram a *internet* com a finalidade de educação e aprendizado, como pode ser visto no Anexo I.

O Banco do Brasil (2007a), a partir do ano de 1965, passou a ter seu próprio centro de treinamento e atualmente possui uma equipe de tutores com ampla experiência em cursos presenciais, assim, o grande desafio que se impõe está em prepará-los adequadamente para atuarem como tutores em educação a distância.

Ghedine, Testa e Freitas (2006) destacam que o menor ciclo de vida dos produtos e as constantes mudanças no cenário empresarial, fazem com que o conhecimento se torne obsoleto rapidamente, levando organizações a comprometerem-se com a educação e

desenvolvimento de seus colaboradores, favorecendo a criação de “centros de treinamento ou universidades corporativas”.

A criação da Universidade Corporativa do Banco do Brasil S.A., em 11 de julho de 2002 (BANCO DO BRASIL, 2007a), foi um dos grandes marcos para a melhoria da educação corporativa dos funcionários, baseando-se na proposta da UNESCO, se propõe a desenvolver as “quatro aprendizagens consideradas essenciais para os profissionais do século XXI: Aprender a Conhecer, Aprender a Fazer, Aprender a Conviver e Aprender a Ser” (BANCO DO BRASIL, 2007b). As parcerias com diversas “instituições de ensino, consultorias, profissionais de educação e universidades tradicionais” (BANCO DO BRASIL, 2007c) propiciaram o acesso a cursos em nível de graduação e especialização realizados a distância por entidades altamente capacitadas.

Partindo desta percepção, busca-se verificar as vantagens e dificuldades da educação a distância – com a intermediação de tutores – na visão de funcionários que participam dos cursos de graduação e pós-graduação a distância patrocinados pelo Banco. Com esta avaliação buscam-se parâmetros para desenvolvimento organizacional da tutoria a distância dentro da empresa, evidenciando-se as melhores práticas de ensino, os melhores recursos e as vantagens e desvantagens de se realizar cursos a distância.

Esta monografia versará sobre educação a distância, mais especificamente sobre percepção do ponto de vista dos funcionários do Banco do Brasil que participam de cursos de pós-graduação a distância iniciados no ano de 2005, pela UFRGS – Universidade Federal do Rio Grande do Sul e pela FGV – Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, assim questiona-se: Qual a percepção dos participantes de curso a distância sobre a tutoria e sobre as características desejáveis e indesejáveis para um tutor/orientador? Quais os recursos tecnológicos mais apreciados a serem utilizados na educação a distância? Quais as principais dificuldades e vantagens de um curso a distância, segundo a opinião de funcionários que cursam ou cursaram pós-graduação a distância?

O objetivo principal é identificar características desejáveis de um tutor/orientador segundo os funcionários do Banco do Brasil que tiveram experiência de aprendizagem a distância com a intermediação tecnológica proporcionadas pela pós-graduação a distância.

Como objetivos secundários destacam-se:

- a) avaliar a percepção dos funcionários do Banco do Brasil em relação a cursos a distância com a intermediação de tutoria;
- b) listar os recursos tecnológicos mais apreciados pelos funcionários do Banco do Brasil, para aprendizagem a distância;

- c) identificar as principais dificuldades e vantagens na realização de curso a distância;
- d) verificar o nível de satisfação dos entrevistados quanto a realização do curso;
- e) mensurar a opinião quanto a necessidade de tutores nos treinamentos realizados pelo Banco.

O Banco do Brasil, através de sua Universidade Corporativa, desenvolveu o segundo MBA a distância que teve início em 2005 e disponibilizou 85 pólos em todo o País, foram dois cursos: MBA Executivo em Negócios Financeiros e o MBA Executivo em Gestão de Operações e Serviços, oferecidos pela FGV - Fundação Getúlio Vargas Rio de Janeiro, PUC - Pontifícia Universidade Católica Rio de Janeiro; UnB/INEPAD - Universidade de Brasília e UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul (BANCO DO BRASIL, 2007d), a abrangência foi nacional, com o Banco pagando a maior parte do curso e o funcionário arcando com cerca de 1/6 do valor, foram concedidas 4.093 bolsas de estudo.

Este trabalho justifica-se por um lado para verificar a percepção geral dos funcionários quanto a participação em cursos a distância, por outro lado, pode ser útil para verificação do grau de satisfação dos participantes uma vez que o Banco arcou com a maior parte do investimento.

#### A estrutura do trabalho

O trabalho é composto de cinco capítulos, sendo que o próximo trata do marco teórico onde buscou-se identificar o que os diversos autores escreveram sobre educação a distância, vantagens e desvantagens, características dos tutores e mídias utilizadas.

O terceiro capítulo aborda a metodologia utilizada na elaboração desta monografia, e o quarto retrata os resultados obtidos na pesquisa.

No último capítulo consta análise resumida destacando as principais conclusões e contribuições do estudo realizado.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

*“Não me interesso mais pelo que pensa um autor inencontrável,  
peço ao texto para me fazer pensar aqui e agora.”  
Pierre Lévy*

Este tópico tem como objetivo apresentar a fundamentação teórica, base que servirá de subsídio para a realização do presente trabalho, onde procurar-se-á apresentar o máximo de informações obtidas sobre o tema, a fim de amparar as afirmações e a trazer à tona discussões sobre pontos importantes que decorrerão dos levantamentos e pesquisa a serem realizados. Segundo Salomon (2001, p.306) “O fim principal da bibliografia é pôr-nos em contato com tudo o que se tem feito em torno do assunto de que vamos tratar. Se omitirmos o devido esforço nessa pesquisa, pode ruir por terra todo o nosso trabalho”.

### 2.1 O QUE É EaD?

A EaD (Educação a Distância) foi regulamentada pelo artigo 80 da LDB (Lei de Diretrizes e Bases da Educação) número 9394/96, e pelo Decreto 5622 de 19/12/2005 que caracteriza a educação a distância como:

Modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. § 1º A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares. (MEC, 2005)

Ghedine, Testa e Freitas (2006) destacam a existência de várias conceituações de EaD, tanto na academia quanto no mercado, enfatizando que fundamentalmente, o estudante e professor encontram-se separados geograficamente e temporalmente, e que a interatividade é facilitada por algum tipo de tecnologia.

Zuin (2006, p.944) reforça esta conceituação, afirmando que nas diversas definições de EaD, “nota-se o elemento comum de que os agentes educacionais, separados espacialmente, se relacionam pela mediação de aparatos técnico-eletrônicos”.

Atualmente, segundo Tarouco, Moro e Estabel (2003, p.3) “uma boa definição para EaD, seria estabelecer uma rede entre pessoas e recursos utilizando as tecnologias de informação e de comunicação para fins de aprendizagem”, concluem ainda que “(...) a EaD envolve diversos componentes, como ensino, aprendizagem, informação, comunicação, planejamento, gerenciamento, entre outros” (*id*, p.5).

Preti (2005, p.173), destaca que educação a distância, é primeiramente “educação”, não fazendo sentido “(...) se fixar nos adjetivos, nos aspectos periféricos e não essenciais do ato educativo, ainda mais hoje quando a “distância” perdeu seu sentido original ante a penetração cada vez mais maciça das novas tecnologias da comunicação”.

Siqueira (2003, p.15), afirma que “graças à utilização de diferentes meios, é possível não só transpor distâncias geográficas – e mesmo temporais – como também engendrar diferentes níveis de diálogo e, em consequência, partilhar conhecimento e construir saberes”.

### 2.1.1 Breve Histórico da EaD

Kemczinski *et al.* (2000) destaca que a EaD pode ser estudada em três gerações:

- a) Geração textual – onde o auto aprendizado era levado a efeito tendo como suporte textos simples, geralmente utilizando o correio. Dominante até a década de 60.
- b) Geração analógica – onde o auto aprendizado era baseado em textos com suporte intenso de recursos como áudio e vídeo. Dominante entre os anos 60 e 80.
- c) Geração digital - onde o auto aprendizado tem como suporte, quase exclusivo, recursos tecnológicos altamente diferenciados. Dominante nos dias atuais.

Siqueira (2003) relata que a primeira geração de EaD desenvolveu-se institucionalmente a partir de meados do século XIX, com a melhoria dos meios de transporte e a invenção da locomotiva em 1825, e incrementou-se a partir da criação do selo postal em 1840 e o desenvolvimento dos correios, Gonzalez (2005, p.34) cita que em 1833 a Suécia registrou sua primeira experiência com um curso de Contabilidade a distância.

Siqueira (2003 p.16) segue comentando que a segunda geração surgiu em meados do século XX, “com a integração dos meios audiovisuais (rádio e televisão) ao meio impresso”, e que esta geração “traduz freqüentemente uma filosofia de orientação behaviorista e industrialista – que pressupõe pacotes auto-instrucionais dirigidos a um público de massa”. No Brasil, segundo González (2005), em 1934 Edgard Roquete-Pinto instalou a Rádio Escola Municipal no Rio de Janeiro, contando inclusive com correspondências aos alunos, seguindo-se uma série de experiências parecidas.

A terceira geração “pós-industrial” iniciada nos anos 90 com redes telemáticas combinou informática, telecomunicações e suas múltiplas potencialidades e só foi possível com o advento do computador pessoal aliado a eficiência e ao baixo custo dos modernos sistemas de telecomunicações, bem como à amplitude das redes como a *internet* e as *intranets*. (SIQUEIRA, 2003).

Belloni (2002) resume que no Brasil:

...as políticas públicas tecnocráticas geram **propostas educacionais centradas nos processos de ensino** (estrutura organizacional, planejamento, concepção, produção e distribuição de materiais etc.), que correspondem mais a interesses políticos e econômicos do que a demandas e necessidades, **e não nos processos de aprendizagem** (características e necessidades dos estudantes, modos e condições de estudo, níveis de motivação etc.), o que, em educação a distância, é fatal. (grifo da autora).

A partir dos anos 90 a educação a distância encontrou novas possibilidades como a *internet*, que tem revigorado a terceira geração, propiciando uma transição de paradigma na área educacional, porém, a mudança nesse processo ainda é lenta. De acordo com Ehrens (2001, p.73) *apud* Siqueira, (2003, p.22) “O paradigma antigo era baseado na transmissão do professor, na memorização dos alunos e numa aprendizagem competitiva e individualista (...). O desafio imposto aos docentes é mudar o eixo do ensinar para optar por caminhos que levem ao aprender”.

Por outro lado Mena (2002) comenta que é possível destacar cinco gerações de EaD:

- 1ª Geração: correspondências e impressos
- 2ª Geração: áudio e vídeo
- 3ª Geração: tecnologia - satélite e informática
- 4ª Geração: multimídia interativa
- 5ª Geração: sistemas de respostas automáticas

Entende-se que estas gerações, três apontadas por Kemczinski *et al* (2000) ou cinco destacadas por Mena (2002), apenas representam a evolução da EaD que atualmente pode ser conduzida por multimídias interativas e até por alguns sistemas de respostas automáticas, mas que, conforme muitos autores apontam, continua imprescindível a intervenção humana.

### 2.1.2 CMC - Comunicação Mediada por Computador em EaD

Para Carneiro (2002) “A EaD é considerada um modelo de ensino-aprendizagem em que alunos e professores estão separados fisicamente (espacial e/ou temporalmente);” onde “a interligação entre ambos é feita através de tecnologias”, dessa maneira, a tecnologia é o meio que viabiliza a “comunicação entre os sujeitos do processo”.

Segundo Oliveira (2001, p.20):

Antes da *internet* tínhamos uma EaD que utilizava apenas tecnologias de comunicação de um-para-muitos (rádio,TV) ou de um-para-um (ensino por correspondência). Via *internet* temos as três possibilidades de comunicação reunidas numa só mídia: um-para-muitos, um-para-um e, sobretudo, muitos-para-muitos.

Para Barão (2005, p.32) o “fator determinante para a crescente adesão de organizações, escolas, universidades, professores e alunos a um novo processo de



aprendizagem – a aprendizagem *online*”, tem sido a flexibilidade e interatividade proporcionadas pela conexão de computadores à *internet*.

Belloni (2002, p.135) comenta que “...os meios técnicos utilizados são as diferentes aplicações da rede telemática, principalmente a videoconferência, como modo de ensino, e o correio eletrônico, como forma de contato ou interação do estudante com a instituição”.

A seguir são relacionados os conceitos sobre os principais recursos utilizados para EaD com a utilização de computadores.

#### 2.1.2.1 Aulas interativas (*chats*)

*Chat* - discussão em grupo na rede: “Ambiente criado na rede de computadores para conversas e discussões por grupos virtuais em tempo real. É um exemplo de comunicação sincrônica em redes”. (FRM. 1998)

Tornaghi (2005, p.170) complementa “é um espaço onde podem se encontrar duas ou mais pessoas para uma conversa por escrito. (...) Este espaço de encontros informais é fundamental em EaD para construir coesão dentro das turmas”. Franco (1997, p.48) *apud* Dias (2006), comenta que “O *chat* aponta para aquilo que chamamos de realidade virtual, um lugar alternativo ao mundo concreto onde as pessoas podem estabelecer uma vida digital”. CRUZ e ENGLER (2002) escrevem que os *chats* são direcionados “mais para uma discussão menos profunda e mais ágil, que pode se aproximar de um *brain storm*. O bom uso desta ferramenta requer políticas claras de coordenação e moderação, de modo a permitir uma participação mais democrática possível de todos participantes”.

Tarouco, Moro e Estabel (2003) destacam ainda que “na videoconferência, o *chat* é muito utilizado como uma das ferramentas de interação”. No Anexo II consta uma explicação detalhada de *chat*, efetuada por Barão (2005).

#### 2.1.2.2 Textos eletrônicos

A UFRGS (2007) informa que os textos eletrônicos são disponibilizados na “plataforma” do curso e são compostos por apostilas (material principal) e outros materiais de apoio, especialmente resumos e apresentações (em PowerPoint), constituindo leitura complementar.

Belloni (2002) pontua que surgem novos “textos e imagens coloridas fixas e em movimento, sons ambientes, música, linguagem oral e escrita, teatro, todas estas formas de

expressão – “linguagens” – estão mixadas numa mesma mensagem, construindo significados, carregando representações, difundindo símbolos”.

Trata-se então do “hipertexto”, que segundo a FRM (1998) significa: “texto organizado em forma de rede de itens ou módulos de informação interligados entre si permitindo ao usuário navegar seguindo sua própria seqüência de estudo”. Oliveira (2001) complementa: “documento capaz de incluir em seu conteúdo ligações com outras partes do mesmo documento ou documentos diferentes”.

Santos (1993) destaca que o hipertexto possibilita “a organização e o acesso a um corpo de informações de forma não linear, o hipertexto permitiria, e até mesmo encorajaria, que o autor ao escrever seu texto guardasse, em nós, referências e outras informações textuais ou gráficas”, permitindo ao leitor a decisão “sobre quais ligações seguir e em que ordem”, e complementa: “O hipertexto, como texto não seqüencial, permitiria que o leitor criasse diferentes caminhos de navegação”.

Tornaghi (2005) comenta ainda que “Os hipertextos não nasceram com a *internet*, mas se popularizaram com ela”. No Anexo II, constam mais detalhes apontados por este autor.

### 2.1.2.3 Publicação de materiais produzidos pelos alunos

A publicação de materiais produzidos pelos alunos geralmente é feita através do “portfólio”, que de acordo com Barão (2005) “...são espaços de trabalho onde os alunos coletam e organizam os objetos representativos dos conhecimentos adquiridos durante a elaboração de seus projetos, como documentos, diagramas, anotações, imagens, etc.”

Na UFRGS (2007) os alunos possuem acesso ao recurso de publicação de seus materiais produzidos, tanto individualmente quanto em grupos. Neste espaço (portfólio) os estudantes podem publicar suas produções, reflexões e o resultado das atividades propostas pela disciplina, de acordo com o que prevê o cronograma do curso.

Moulin (200?), comenta que o portfólio “consiste, na sua essência, de uma pasta individual, onde são colecionados os trabalhos realizados pelo aluno, no decorrer dos seus estudos de uma disciplina, de um curso, ou mesmo durante alguns anos, como ao longo de um ciclo de estudos”.

Em alguns casos, além de sua produção acadêmica, os alunos são incentivados a manter no portfólio o “registro de suas reflexões e impressões sobre a disciplina ou curso, opiniões, dúvidas, dificuldades, reações aos conteúdos e aos textos indicados, às técnicas de ensino, sentimentos, situações vividas nas relações interpessoais e outros aspectos”. (*id*, 200?)

#### 2.1.2.4 Exercícios *online*

Exercícios *online* são definidos como “Tarefas livres, que permitem ao aluno rever e aplicar conhecimentos relacionados à disciplina, bem como testar a sua compreensão do assunto estudado, sob as mais variadas formas (palavras-cruzadas, exercícios de associação, preencher lacunas, alternativas “V” ou “F”, dentre outras)”. UFRGS (2007)

Valente (1993) utiliza a expressão “programas de exercício-e-prática” que “são utilizados para revisar material visto em classe, principalmente, material que envolve memorização e repetição, como aritmética e vocabulário”, continua explicando que estes programas requerem resposta freqüente do aluno, propiciando “*feedback* imediato”, e utilizam ainda características gráficas e sonoras do computador. Acrescenta que o *software* pode coletar as respostas para verificar a performance do aprendiz.

A University of Illinois Faculty (1999) relata que com o uso das modernas ferramentas do computador, há espaço para exercícios de cálculos e busca de literatura, o que serviria para aprofundar a compreensão do estudante melhorando a aprendizagem, pois os exercícios são exigidos nas mesmas circunstâncias sem a utilização do computador.

Para Lima (2006) os exercícios apresentam uso de importantes estratégias de aprendizagem, “tais como tomar nota, descobrir, selecionar, organizar e categorizar, ou seja, desenvolvem no aluno uma percepção da língua que ele está estudando e também do processo de aprendizagem”.

#### 2.1.2.5 Relatos

De acordo com a UFRGS (2007) é uma “Ferramenta que permite ao aluno relatar experiências pessoais e/ou profissionais relacionadas, sobretudo, às atividades da disciplina em si e à relação teoria-prática no contexto da disciplina”.

Cabe destacar que foi encontrado pouco material com as definições para “relatos”.

#### 2.1.2.6 *E-mail*

Ghedine (2004) explica que *e-mail* é uma troca de mensagens através de computadores que pode ser realizada via *internet* de uma pessoa para outra ou de uma pessoa para várias. Amor (2000) *apud* Ghedine (2004) comenta que “os *e-mails* podem conter mais do que simples textos, sendo possível anexar a ele documentos formatados, imagens e som”.

Tarouco, Moro e Estabel (2003) acrescentam que “Apesar da possibilidade de enviar mensagens para diversas pessoas, o *e-mail* tem um caráter mais pessoal. Geralmente é enviado para uma pessoa”.

Cruz e Engler (2002), comentam também que o *e-mail* “é uma ferramenta bastante flexível, que, por usar uma metáfora existente em quase todas as culturas – a carta – não apresenta limitações quanto a fatores culturais”. No Anexo II constam mais informações sobre esta ferramenta.

#### 2.1.2.7 Fóruns de debate

Tarouco, Moro e Estabel (2003) definem que fórum “...é uma ferramenta com a qual o aluno registra as suas mensagens, as contribuições ficam sempre visíveis na tela para que todos possam acessar e sejam informados de todos os registros feitos pelos participantes”. O Fórum permite “Discussões assíncronas dos temas propostos na disciplina, a partir de questões específicas atribuídas, pelos Tutores, para cada turma”. UFRGS (2007)

Tornaghi (2005) comenta quanto à utilização do fórum:

Apresenta-se uma questão inicial, que é comentada a seguir pelos demais participantes. Cada novo comentário pode merecer respostas específicas e resultar em toda uma linha de discussões. Os fóruns são uma das formas mais ricas de cooperação e aprofundamento de idéias.

Para Dias (2006) o fórum favorece “a aprendizagem colaborativa, tendo em vista que permite a comunicação e a participação entre um grupo de pessoas que buscam objetivos similares”. Maiores detalhes desta importante ferramenta, como seu surgimento e utilização, encontram-se no Anexo II do presente trabalho.

#### 2.1.2.8 Vídeo-aulas

Carneiro (2001, p.70) *apud* Fiorentini (2005, p.202, 203) destaca que o vídeo educativo possa ser “produzido numa perspectiva integrada de materiais didáticos”, deve ser relacionado com material impresso, “estimulando o desejo de aprender, de explorar livros, revistas e outras mídias para compreender e dominar o objeto de conhecimento”.

O *site* da UFRGS (2007) comunica que as vídeo-aulas são “Vídeos digitais, normalmente de curta duração, contendo apresentações e debates de Professores-Autores sobre diversos tópicos da disciplina. Estes vídeos estão previamente disponíveis no recurso “Vídeo-aulas”, sendo um vídeo referente a cada parte do conteúdo”.

Dalmau, Valente e Lobo (2001), acrescentam que “são produzidas fitas de vídeo sobre os mais variados assuntos de forma a demonstrar através de imagens temas de difícil exemplificação em material impresso”. As vantagens do vídeo são:

- proporcionar um acesso visual ao mundo fora da sala de aula;
- fornecer conceitos complexos e abstratos de forma simplificada através da visualização;
- poder provocar emoções;
- conseguir mostrar imagens microscópicas através de um *close*;
- poder relatar eventos que já aconteceram há muito tempo.

As vídeo-aulas, mesmo sendo recurso assíncrono, são de grande utilidade para compreensão da matéria, pois, segundo Meister (1999), a taxa de retenção média em aprendizagem audiovisual é de 20%, sendo superior do que apenas a leitura.

#### 2.1.2.9 Listas de discussão por *e-mail*

Tarouco, Moro e Estabel (2003) afirmam que na lista de discussão “todos os participantes estabelecem um diálogo”. Diferencia-se do *e-mail*, pois permite uma discussão de “muitos para muitos”. Surgem, então, comunidades virtuais que se organizam, chegando a “criar suas próprias gírias e neologismos passando a comunicar-se entre si e a estabelecerem, com bastante intensidade, diálogos e um grande número de mensagens compartilhadas”.

Barão (2005) acrescenta que as mensagens devem ser organizadas de maneira hierárquica, tornando mais fácil visualizar quais mensagens pertencem a um mesmo tópico. “Esta ferramenta nos ambientes de aprendizagem *online* pode ser utilizada como um espaço aberto para disponibilizar opiniões críticas a respeito de tópicos abordados pelo grupo de alunos em parceria com o docente”.

Estrázulas (1999) *apud* Dias (2006) complementa informando que “...toda mensagem (*mail*) enviada pela rede deve ser postada de acordo com o endereço eletrônico da lista de discussão, para que possa ser distribuída aos demais participantes”.

#### 2.1.2.10 Jogos interativos

Valente (1993, p.6) comenta que a pedagogia presente na abordagem de jogos é a de “exploração autodirigida ao invés da instrução explícita e direta”. A idéia proposta é de que se aprende melhor quando é livre para descobrir relações por si mesmo, ao invés de ser explicitamente ensinada. O autor alerta para o risco de se tornar apenas uma competição, onde o desejo de vencer ultrapasse o interesse pela aprendizagem. Sugere ainda que se inclua nos

jogos a possibilidade de “após uma jogada que não deu certo”, refletir sobre a causa do erro e tomar consciência do erro conceitual envolvido na jogada errada.

Nunes (2004) *apud* Lima (2006) comenta que as atividades lúdicas, devem ser inseridas na prática de várias disciplinas para facilitar o aprendizado e aumentar a motivação.

#### 2.1.2.11 Sobre os recursos tecnológicos

Tornaghi (2005) destaca que os “recursos tecnológicos nada significam em si, nada fazem por si sós”, afirma que é indispensável um projeto pedagógico claro, que há necessidade de planejamento sistêmico aliado a outros recursos, e ainda que é “fundamental entender os limites dessa tecnologia”. Segue comentando que o “material para EaD deve apresentar objetivos claros, tarefas objetivas e formas de verificação freqüentes do aprendizado”. Finaliza, afirmando que “a tecnologia será útil para projetos de EaD se servir para encurtar distâncias e contribuir para humanizar as relações. Robôs são as máquinas, os que sentam em frente a elas são seres humanos”.

Formiga (2003) é da mesma opinião: “mesmo com todas as vantagens inerentes à evolução tecnológica, nenhuma vantagem substitui o talento de lidar com as pessoas, conviver próximo ou remotamente com outra gente”.

## 2.2 VANTAGENS E DESVANTAGENS EaD

A maior parte da bibliografia consultada para a realização deste trabalho apresentou vantagens e desvantagens da EaD para as organizações, sendo encontrado algum material com citação por itens das vantagens ou desvantagens, entretanto, poucos trabalhos com a visão dos discentes.

Mena (2002) alerta que a imagem social da EaD passou, metaforicamente de “a “bela adormecida” para “panacéia” para todos os males e deficiências educacionais”, cita ainda que pode ser vista como ““porta giratória” que tanto facilita a entrada quanto a saída, tanto democratiza acesso como também facilita a evasão”.

Para relacionar as vantagens e desvantagens utilizou-se basicamente a estrutura empregada por Yokaichiya, Galembeck e Torres (2001), com algumas adaptações apresentadas no Quadro 1:

Quadro 1 – Vantagens e desvantagens da EaD

Vantagens	Desvantagens
<b>Relacionadas ao tempo</b>	
<p>A determinação do tempo para realização das suas atividades de estudo, confere ao aluno vantagens, dentre as quais, a possibilidade de compatibilizar o horário de estudo com os horários de trabalho, de lazer e para solucionar problemas pessoais e/ou familiares, inclusive, podendo utilizar os dias de domingo e os dias feriados. (MORAIS FILHO, 2006);</p> <p>Assistência às aulas e tempo (quando estudar?) e ritmo (em que velocidade aprender?). (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34);</p> <p>Tempo, propiciando ao aprendiz formar-se, atualizar-se ou aperfeiçoar-se de acordo com o seu próprio ritmo, em casa ou no local de trabalho. (SIQUEIRA, 2003, p.17);</p> <p>Considerável economia de tempo. (PETERS, 2003);</p> <p>A flexibilidade de horário, (PAIVA, 1997) <i>apud</i> (LIMA, 2006);</p> <p>O Treinando se auto-desenvolve, fazendo o treinamento no seu ritmo e no seu tempo. (CASAGRANDE, 2000).</p>	<p>Os professores entrevistados por Lima, entendem que a carga de exercícios somada às do caderno de atividades sobrecarregam os alunos. (LIMA, 2006).</p>
<b>Relacionadas à tecnologia e ao método</b>	
<p>Compensa carências da EaD por correspondência e do EaD híbrido: pois possibilita ampla redução de formas de apresentação e de material impresso; (PETERS, 2003)</p> <p>Reforço por meio de formas de apresentação multimídias; (PETERS, 2003)</p> <p>Interatividade total, possibilitando obter contato com outros alunos e instrutor através de recursos proporcionados pela <i>internet</i> ; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Interatividade ampliada; (PETERS, 2003)</p> <p>A aprendizagem é mais rápida e eficiente porque o treinando é ativamente envolvido na situação de ensino-aprendizagem pela interação com a mídia instrucional, expondo as informações do mundo real; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Há renovação do interesse dos profissionais devido a dinâmica imposta pelo curso, gerando melhor aproveitamento; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>O conteúdo nunca se desatualiza porque é possível introduzir alterações a qualquer tempo. (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Formação teórico-prática, relacionada à experiência do aluno, em contato imediato com a atividade profissional que se deseja melhorar; (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p> <p>Comunicação bidirecional freqüente, garantindo uma aprendizagem dinâmica e inovadora. (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33,34)</p>	<p>Relacionadas aos problemas técnicos e de equipamento:</p> <p>A inadequação dos meios ao público-alvo; (SIQUEIRA, 2003)</p> <p>Largura de banda limitada; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Para determinados cursos, o aluno deve possuir elevado nível de compreensão de textos e saber utilizar competentemente os recursos de multimídia; (NEVES JR, 2002)</p> <p>As respostas são mais lentas, mesmo utilizando ferramentas síncronas. (ABED, 2000)</p> <p>Relacionadas ao método:</p> <p>Pode oferecer distorção na aprendizagem; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Não é um curso ideal para desenvolver habilidades práticas ou emocionais onde o contato humano é fundamental; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>A desatualização dos conteúdos; (SIQUEIRA, 2003, p.18)</p> <p>É preciso também considerar a exigência do indivíduo ser letrado o suficiente para que possa compreender os textos e utilizar a rede. (ABED, 2000)</p>
<b>Relacionadas às diferenças com o ensino presencial</b>	
<p>Transforma a distância em proximidade; (PETERS, 2003)</p> <p>Formação fora do contexto de sala de aula. (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p>	<p>Muitos alunos preferem o formato tradicional de estudo, como por exemplo a leitura no próprio papel; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Os resultados da avaliação a distância em algumas situações ainda são considerados menos confiáveis comparados com a modalidade presencial. (NEVES JR, 2002)</p>

<b>Relacionadas ao estímulo à participação do aluno e a tutoria</b>	
<p>Ambiente digital de estudo que estimula o estudo autônomo. (PETERS, 2003)</p> <p>Os cursos de EaD possibilitam que o aprendiz se torne mais “independente, autônomo, responsável pela própria aprendizagem e transforma-se em um “aprendiz-pesquisador””; (PAIVA, 1997) <i>apud</i> (LIMA, 2006).</p> <p>Eficaz combinação de estudo e trabalho; (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p> <p>O aluno, centro do processo de aprendizagem e sujeito ativo de sua formação, vê respeitado seu ritmo de aprender; (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p> <p>Aluno ativo: desenvolvimento da iniciativa, de atitudes, interesses, valores e hábitos educativos; (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p> <p>Capacitação para o trabalho e superação do nível cultural de cada aluno. (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p>	<p>“Evasão”ou “abandono” em razão da ausência (em alguns casos) de um bom acompanhamento do processo; (NEVES JR, 2002)</p> <p>Empobrecimento de trocas diretas de experiências proporcionadas pela relação educativa pessoal entre professor e aluno; (NEVES JR, 2002)</p> <p>No modelo de ensino a distância, a separação física entre alunos e professores é uma característica intrínseca. (ABED, 2000)</p>
<b>Relacionadas ao espaço físico</b>	
<p>A livre escolha do aluno para determinar o seu espaço de estudo implica na redução dos custos com transporte diário, na diminuição do <i>stress</i> causado pela locomoção nas vias urbanas das grandes cidades, na diminuição da probabilidade de acidentes pessoais no trânsito e na escolha de um local mais confortável, tranquilo e, portanto, mais adequado para estudar, nem sempre, encontrado na maioria das escolas; (MORAIS FILHO, 2006)</p> <p>Atingir localidades remotas e incluir faixas populacionais dispersas, além de permitir flexibilidade de espaço; (SIQUEIRA, 2003, p.17)</p> <p>Ausência de rigidez quanto aos requisitos de espaço (onde estudar?). Permanência do aluno em seu ambiente profissional, cultural e familiar; (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33, 34)</p> <p>A questão do local; (PAIVA, 1997) <i>apud</i> (LIMA, 2006);</p> <p>Em qualquer lugar, (desde que seu computador esteja conectado a <i>internet</i>); (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Uma das maiores contribuições das novas tecnologias da informação e da comunicação, notadamente da <i>internet</i>, reside na possibilidade de interação coletiva à distância – que pode ser intensa, de altíssima qualidade e elevado grau de profundidade, quando bem incentivada e trabalhada. (AZEVEDO, 200?)</p>	<p>Não localizadas.</p>
<b>Relacionadas ao custo</b>	
<p>Reduz significativamente os custos diretos e indiretos envolvidos em um curso tradicional presencial; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Redução de custos em relação aos dos sistemas presenciais de ensino, ao eliminar pequenos grupos, ao evitar gastos de locomoção de alunos, ao evitar o abandono do local de trabalho para o tempo extra de formação, ao permitir a economia de escala. (KANAANE e ORTIGOSO, 2001, p.33,34)</p>	<p>Não localizadas.</p>



<b>Relacionadas à falta de contato pessoal (social) e interação</b>	
Não localizadas.	<p>A EaD possui, além de facilidades, alguns limites como a falta de interação face a face; (SIQUEIRA, 2003, p.18)</p> <p>Perda de contato humano; (CASAGRANDE, 2000)</p> <p>Limitação em alcançar o objetivo da socialização, pelas escassas ocasiões para interação pessoal dos alunos com o docente e entre si; (NEVES JR, 2002)</p> <p>A falta de socialização refere-se à ausência de comunidades dinâmicas de aprendizagem na <i>internet</i>, pois praticamente não existem atividades comunitárias e culturais. (ABED, 2000)</p>

Fonte: diversos autores citados.

### 2.3 O QUE SÃO TUTORES/ORIENTADORES

Para entender o que são tutores é necessário uma visão geral de EaD, Guimarães (1996, p.32) afirma que os materiais para educação a distância devem ser “concebidos pelos mais competentes e prestigiados professores-pesquisadores em cada disciplina ou matéria”, segue comentando que os conteúdos “devem ser adequados na sua forma e apresentação e preparados por uma equipe de tecnólogos educacionais, especializados em novas tecnologias e nas linguagens de mídias, com altíssima qualidade científica e pedagógica”.

Por outro lado, Moran (2005) ressalta que um bom curso a distância “é mais do que conteúdo, é pesquisa, troca, produção conjunta. (...) é importante ter materiais mais elaborados, mais autoexplicativos, com mais desdobramentos (*links*, textos de apoio, glossário, atividades...)”. O autor acrescenta ainda que para isso se faz necessário uma equipe interdisciplinar.

Barão (2005, p.11) complementa que são necessários profissionais como: “conteudista, o *designer* instrucional, o editor, o gerente de projetos, o pedagogo, os professores, o programador, o redator, o revisor, o roteirista, o técnico de manutenção, o tradutor, e o *web designer*”, sendo que à frente da equipe estará o profissional “tutor” que fará a intermediação entre o conteúdo e o aluno.

Para Neves (2005, p.138) “É engano considerar que programas a distância podem dispensar o trabalho e a mediação do professor, (...) pois eleva-se o nível de exigência dos recursos humanos envolvidos”, assim exige-se professores-especialistas, demais profissionais e deve-se contar também com **tutores**.

A FRM (1998, p.118) apresenta a seguinte definição: “O tutor é um elemento importante em muitos sistemas de EaD, sendo o principal responsável pelo processo de acompanhamento e controle do ensino-aprendizagem”.

Preti (2005, p.174) comenta que as terminologias para designação do profissional responsável pelo contato com os alunos são variadas e dependem da concepção do curso. Continua, defendendo o termo de orientador (“que aponta o Oriente”, onde surge o Sol), como alguém que indica os caminhos, os rumos, fazendo com que a pessoa se situe, reconheça o lugar onde se encontra para prosseguir a caminhada, para se guiar no caminho”. Sendo que para a “...educação dialógica, construtivista, libertária e transformadora, falar em "tutor" ("protetor do menor") é considerar o sujeito da educação um sujeito passivo, dependente do outro que o tutora, protege-o, que decide o que fazer, quando e como”, e “monitor” remete a pessoa que “adverte, admoesta, repreende; (...) perpassa a idéia da "inferioridade" do estudante, que necessita, então, do amparo, do acompanhamento e da correção de outrem, que, presume-se, seja "superior" a ele no domínio de conteúdos”.

Moraes e Torres (2005) comentam que o termo “tutoria” é mais utilizado na “bibliografia de Educação a Distância referindo-se ao indivíduo que atua como um facilitador da aprendizagem do aluno a distância e, principalmente, media a relação deste aluno com a instituição, colegas e professores”. Portanto, neste trabalho, será empregado o termo “tutor” e “tutoria” para designar este profissional.

Barão (2005, p.12) destaca alguns elementos que diferenciam o tutor de um professor de ensino presencial:

- a) interação tutor-aluno pode ocorrer sem que nunca haja um encontro presencial;
- b) em função da diversidade de percursos que os alunos podem empreender, o tutor pode ser indagado a qualquer momento sobre atividades de qualquer ponto do curso (disciplina);
- c) dependendo do modelo do curso, em acessos distintos ao serviço de tutoria, um mesmo aluno pode interagir com tutores diferentes acerca de uma mesma atividade.

Abreu e Masetto (1993) escrevendo sobre a relação entre professor e aluno, afirmam que o modo de agir (em sala de aula) é mais importante para uma boa aprendizagem que suas características de personalidade. “Este modo de agir fundamenta-se numa determinada concepção do papel do professor, que por sua vez reflete valores e padrões da sociedade, que se tornam cada vez mais complexos e ambíguos”.

### 2.3.1 Importância dos tutores

Tarouco, Moro e Estabel (2003, p.3) destacam que “não é somente a tecnologia que garante o sucesso dessa modalidade (EaD), mas a pedagogia, preocupada com o papel do professor que precisa “saber como fazer” a educação a distância”.

Para Blum (2004, p.120) aliado aos importantes avanços tecnológicos, o “tutor foi igualmente importante para o estabelecimento e manutenção do envolvimento entre alunos e professores nas aprendizagens colaborativas a distância, ou seja, em comunidades virtuais”.

Preti (2005, p.177) ressalta que a figura da orientadora acadêmica:

...tem se revelado como a figura chave, "a vertente humana" da educação a distância e do processo de ensino e de aprendizagem, não simplesmente porque contribui no processo de mediação da acadêmica com o material didático e com as práticas curriculares do curso, mas porque, ao promover a comunicação e o diálogo, introduz a perspectiva humanizadora num processo mediado também pelos meios tecnológicos.

Moraes e Torres (2005, p.4) comentam que para desenvolver a autonomia dos alunos são fundamentais os serviços de tutoria, monitoria e apoio, “especialmente se considerarmos o fato de que na EaD, o aluno será sempre estimulado a demonstrar habilidade de trabalhar sozinho (ou em grupos “virtuais”) e saber buscar o apoio quando necessário”.

Gonzalez (2005, p.79) reforça a importância do tutor, como um profissional com “habilidades e competências quase paradigmáticas” continua explicando que “...Espera-se que o tutor, além de possuir domínio da política educativa da instituição onde está inserido e conhecimento atualizado das disciplinas sob sua responsabilidade, exerça uma sedução pedagógica adequada no processo educativo”.

De acordo com Zuin (2006, p.946) na EaD “o professor precisa assumir-se como recurso do aluno, uma vez que tal processo é centrado no aprendente, que é identificado e se identifica como indivíduo autônomo e administrador dos conhecimentos adquiridos”.

Rohfeld & Hiemstra (1995, p.91) citados por Berge (1995) afirmam que o instrutor *online* tem um papel muito importante de modelar o ensino e aceitar “a responsabilidade de manter discussões, contribuindo com conhecimento diferenciado e “*insights*”, acenando com diversos rumos de discussão e componentes do curso e mantendo a harmonia do grupo”.

Berge (1995) segue classificando em quatro áreas as várias condições necessárias para que a tutoria *online* obtenha sucesso: “pedagógica, social, gerencial e técnica”.

### 2.3.2 Características dos tutores

Na literatura estudada, foi possível detectar uma variada gama de sugestões de atitudes e características necessárias aos tutores, nem todas são citadas nesta pesquisa. Uma frase muito interessante que reflete algumas características básicas foi citada por Emerenciano, Sousa e Freitas (200?) “O tutor é sempre alguém que possui duas características essenciais: domínio do conteúdo técnico-científico e, ao mesmo tempo, habilidade para estimular a busca de resposta pelo participante”.

#### 2.3.1.1 Flexibilidade

Barão (2005, p.63) cita que os tutores “precisam demonstrar um enfoque flexível direcionado aos seus papéis,” pois é necessário que o tutor se adapte aos vários momentos que o aluno está exposto no ambiente. “O papel de tutor é como um catalisador para estimular o estudante, para isto ele precisa estar preparado para a mudança de estilo e de rota”.

Berge (1995) dentro de sua proposta em áreas de atuação, classifica como recomendação pedagógica “Mantenha a máxima flexibilidade que puder. Devido à individualidade dos aprendizes, os cursos têm que ser flexíveis, e o instrutor tem que apoiar isto”.

Para Moran (2005, p.147) um bom curso de EaD deve possuir um planejamento bem elaborado, mas sem rigidez excessiva, pois uma aula a distância “Permite menos improvisações do que uma aula presencial”, prossegue, explicando que o ideal seria “...equilibrar o planejamento e a flexibilidade (que está ligada ao conceito de liberdade, de criatividade)” e conclui que: “Com a flexibilidade, procuramos adaptar-nos às diferenças individuais, respeitar os diversos ritmos de aprendizagem, integrar as diferenças locais e os contextos culturais”.

Teixeira (1957, p.5-22), *apud* Gonzalez (2005, p.86) destaca que “...o mais perfeito método de aquisição de uma habilidade, não poderá ser aplicado rigidamente”. Gonzalez (2005) conclui que o comportamento (do tutor) não deve ser “uniforme ou rígido”.

Tais reflexões condizem com o que Paloff e Pratt (2004, p.150) comentam sobre a necessidade de mudança no papel do professor: “O importante é ser flexível e estar pronto para fazer o que o grupo precisa para o processo de aprendizagem ocorrer”.

### 2.3.1.2 Aceitação de críticas e sugestões

Freire (2004, p.24) no livro “Pedagogia da Tolerância” fala da tolerância como uma virtude dos seres humanos para sua convivência, como “qualidade básica a ser forjada por nós e aprendida pela assunção de sua significação ética – a qualidade de conviver com o *diferente* não com o *inferior*”. Depreende-se dessa afirmação que a tolerância é uma qualidade desejável a um tutor.

Gonzalez (2005, p.85) complementa, afirmando que “A arte da paciência e tolerância deve fazer parte da práxis pedagógica”, pois podem existir limitações entre os membros do grupo, eventuais inibições e ritmos individuais de cada um. Como “mediador entre o saber e o aprendiz, o tutor sedutor tem a perfeita consciência de que não é ele o detentor exclusivo do conhecimento, mas antes de tudo, é uma ponte para a fluência dos saberes em construção”.

Palloff e Pratt (2005, p.148) escrevendo sobre o equilíbrio de forças na aprendizagem afirmam que: “o gerenciamento da experiência da sala de aula *online* não é algo autoritário” (...) concluem que uma experiência educacional “centrada no aluno resulta em uma sala de aula mais democrática. Os autores (*id*, p.152) citam também uma pesquisa de Hara e Kling, onde uma das necessidades apontadas pelos alunos foi “a possibilidade de expressar insatisfação com o nível de qualidade de comunicação do professor e do próprio curso, sem medo de retaliação”.

Zuin (2006, p.941) comenta que o indivíduo letrado “(...) na condição de cidadão do mundo, pode e deve fazer uso público de sua razão. E, ao fazer tal uso, este indivíduo adquire a prerrogativa de contestar as normas de seus tutores com o objetivo de aprimorar as regras que tem que respeitar (...)”.

### 2.3.1.3 Disposição para colaborar

Palloff e Pratt (2004, p.154) comentam que a capacidade de “envolver-se num trabalho colaborativo é uma marca da aprendizagem *online* e o fundamento da comunidade de aprendizagem”, pois pode diminuir a sensação de isolamento sentida por muitos alunos, prosseguem citando que na pesquisa realizada por Graham *et al.*, “Em geral os níveis mais altos de satisfação ocorrem quando a colaboração é parte integrante do curso”.

Barão (2005, p.39) afirma que em “um ambiente colaborativo, todos aprendem, alunos e professores”.

Abreu e Masetto (1993) comentam que é importante aceitar o discente como uma pessoa de características individuais, “cujo valor próprio é um direito seu. É uma confiança

básica no aprendiz como dotado de sentimentos e potencialidades”. O professor “deve ser capaz de colocar-se no lugar do aluno, permitindo que se sinta compreendido sem ser em uma situação de julgamento”.

Masetto (2000, p.144) citado por Blum (2004, p.129) fala sobre comportamento e atitude do professor (tutor) que se posiciona como um facilitador, incentivador ou motivador da aprendizagem “que se apresenta com a disposição de ser uma ponte entre o aprendiz e sua aprendizagem, não uma ponte estática, mas uma ponte “rolante” que ativamente colabora para que o aprendiz chegue aos objetivos”.

Para Gonzalez (2005, p.81) é de importância fundamental a “capacidade para atuar como mediador e conhecer a realidade de seus alunos em todas as dimensões (pessoal, social, familiar e escolar)” para que o tutor possa oferecer “possibilidade permanente de diálogo, sabendo ouvir, sendo empático e mantendo uma atitude de cooperação” e ainda “ofereça experiências de melhoria de qualidade de vida, de participação, de tomada de consciência e de elaboração dos próprios projetos de vida”.

#### 2.3.1.4 Fornecer *feedback*

*Feedback* em EaD, conforme a UNIMONTE (2007), é: “comunicação entre o instrutor/sistema e o aluno, resultante de uma ação ou processo”.

Palloff e Pratt (2005, p.91) citam que “...algumas instituições têm políticas determinadas sobre o *feedback* do professor aos trabalhos dos alunos, determinando os dias para que os alunos recebam respostas”. Comentam ainda que uma das melhores práticas na educação a distância é o fornecimento *de feedback* imediato, sobre a informação e sobre o reconhecimento. Alertam que os professores devem demonstrar que estão presentes e atentos, sem intervir em demasia.

Berge (1995) dentro de sua proposta em áreas de atuação, classifica *feedback* como recomendação técnica (mas podem se referir a outras formas) orientando para que seja utilizado especialmente para problemas técnicos e “(...) É necessário desenvolver padrões para *feedback online* para os trabalhos dos alunos, como por exemplo a forma pela qual correções ou notas dirigidas ao autor podem ser providenciadas trabalhando *online* ou por intermédio de publicações”.

Araújo (2000) comenta que “os conselhos sobre o papel social do tutor *online* costumam insistir na necessidade do fornecimento de grande quantidade de *feedback*, em um tom amigável e pessoal, para as contribuições dos aprendizes”. Na conclusão de sua pesquisa

sobre as expectativas quanto a um professor *online*, resume que “os aprendizes adultos na modalidade *online* tendem a esperar que seus professores/instrutores demonstrem estar "presentes" por meio de um *feedback* constante e individualizado”. Complementa afirmando que, na perspectiva dos aprendizes, talvez este fator seja mais importante, “do que o material didático e a tecnologia empregada nos cursos”. Destaca por fim a distinção entre os termos “*feedback*” e “avaliação” como sinônimos de teste ou correção, mas sim como sinônimos de “acompanhamento”. Os aprendizes dos estudos citados pareciam esperar que os professores/instrutores lhes indicassem se estavam “indo pelo caminho certo”.

#### 2.3.1.5 Agilidade nas respostas

Rech (2005) comenta que “elementos como o acompanhamento sistemático dos alunos, a disponibilização de meios, o apoio institucional aos estudantes, dentre outros, incidem, fortemente, na permanência do público que se utiliza da EaD”.

Para Palloff e Pratt (2005, p.91) ainda que o papel do professor *online* seja diferente, “os alunos não podem sentir-se abandonados”, alertam que a “ausência de intervenção do professor” poderá interromper as discussões, gerando confusão e incertezas”. (*id*, p.153)

Tornaghi (2005, p.169) ao explicar sobre o bom uso do correio eletrônico ou *e-mail*, defende que “as demandas por correio eletrônico devem ser respondidas não só com agilidade como com atenção pessoal. É um meio de contato individualizado em que o aluno pode colocar suas questões de forma privada e particular”, pois o tutor é a referência humana que os alunos possuem, o autor afirma ainda que “É primordial que suas demandas sejam respondidas com presteza, que ele perceba o tutor tão próximo quanto possível”.

Gonzalez (2005, p.82) afirma que “É vital que (o tutor) demonstre interesse pela melhoria do processo ensino-aprendizagem e esteja com disponibilidade para o contato com o aluno, sobretudo quando solicitado”.

Steil e Barcia (2005 p.146) num estudo sobre atitudes de alunos e professores em EaD, verificaram “que os professores apresentaram comportamentos diretos para com os alunos, esses comportamentos comunicativos reduzem a distância psicológica e social entre as pessoas, um destes indícios é “dar e receber *feedback*, identificado pelas respostas rápidas por parte do professor”.

#### 2.3.1.6 Estimular a aprendizagem

O estímulo à aprendizagem é um dos assuntos mais citados pelos autores.

Barros (2007) comenta que o tutor é “o mediador, o orquestrador da construção do conhecimento, o articulador crítico e criativo do processo pedagógico. Instiga o aprendiz a “aprender a aprender”, exercitando o questionamento e a formação própria”.

Palloff e Pratt (2005, p.147) citam entre outros itens, que é preciso “encontrar uma maneira de envolvê-los (os alunos) na elaboração do curso e na avaliação”. Em outro capítulo, citando uma pesquisa realizada por Graham *et al.*, ensinam que as tarefas devem ser desafiadoras, “estudos de caso e o elogio ao trabalho de qualidade” refletem altas expectativas, prosseguem afirmando que é importante desafiar os alunos a explorarem o território do curso e exigir participação ativa no processo, “o resultado deve ser a aprendizagem profunda e os resultados de alta qualidade”. (*id*, p.155)

Salvador (1995) *apud* Schiel e Magalhães (1996, p.130) comenta que no uso da hipermídia educacional o papel do professor “é **estimular** os alunos a “navegarem” pelo conhecimento, fazendo suas próprias descobertas, desenvolvendo sua capacidade de observar, pensar, comunicar e criar”.

Oliveira e Francisco (2005) destacam que o tutor tem importância crucial na construção de conhecimento pelo aluno na EaD, e dentro de suas funções, de acordo com levantamento bibliográfico, estão: “Estimular o aluno a buscar a construção de uma metodologia própria de estudo, no sentido de ajudá-lo a adquirir autonomia intelectual (...) e estimular o aluno a lançar mão de diversas fontes de informação”.

Para Fiorentini (2005, p.161) na atual sociedade do conhecimento e da aprendizagem, é preciso “estimular a vivência de múltiplos papéis em contextos realistas, (...) estimular a busca de soluções em grupo, por meio do diálogo entre alunos e professores, do estudo sistemático e promover o desenvolvimento de habilidades e destrezas cognitivas complexas”, para subsidiar a aprendizagem e não simplesmente a memorização vazia.

Gonzalez (2005, p.82) comenta que a propensão para aprender é característica do ser humano e o papel do tutor “será o de facilitar a apreensão do saber estimulando o interesse do aprendiz pela discussão de suas expectativas e auxiliando-os a superar os obstáculos transitórios”.

Tavares (2005, p.181) afirma que o papel do tutor no curso “Proformação” é muito importante, pois, além de ser um elemento chave, sua principal tarefa é “orientar e motivar” cada discente.

Barão (2005, p.44) conclui que o papel do docente mais evidente é o de incentivar a aprendizagem e o pensamento, de ser um mediador do processo de aprender.



### 2.3.1.7 Dominar o conteúdo

Para Moraes Filho (2006) o planejamento da EaD “exige uma seleção criteriosa e adequada dos conteúdos programáticos, dos recursos e dos materiais a serem incluídos no curso”. (...) “Exige adequação e controle. Exige, sobretudo, o acompanhamento contínuo e, portanto, um diálogo constante entre o professor (ou tutor) e o aluno, e uma avaliação contínua imprescindível”.

Fiorentini (2005, p.163) sobre a elaboração de materiais para EaD, sugere o contato dos alunos com os “professores-autores”, e quando isso não for possível, escreve que os professores tutores, “...poderão prestar informações de natureza científica, orientações metodológicas de como abordar os conteúdos e de como organizar-se para estudar...”.

Belloni (1999, p.83) *apud* Dias (2006, p.56) elaborou uma lista de funções do professor em EaD, onde ele não mais é um único indivíduo, sendo que o “Professor tutor: orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina”.

Oliveira e Francisco (2005) comentam que o tutor é o elemento fundamental de mediação entre os conteúdos do curso, seu desenvolvimento e os alunos.

De acordo com Zuin (2006, p.949) o tutor em vez de ser apenas um “depósito” de informações transmitidas pelos professores, deve buscar o senso crítico sobre o conhecimento adquirido, questionar, entender, mesmo porque, quando em contato com os alunos, será questionado e deverá estar preparado para tais questionamentos.

Fagundes (2006) em entrevista, comenta que o professor quer ensinar “Conteúdo. Mas conteúdo não é informação”, segue explicando que “conteúdos são conceitos das disciplinas” e conceito é construção de conhecimento sobre determinado fato, fenômeno, evento, assim, “o conceito é sempre construído e reconstruído, mas de maneira sistêmica”. Sempre relacionado a outros conceitos, num contexto. Esta construção não é linear e a “programação do ensino é linear, princípio, meio e fim”. Conclui afirmando que “Se o aluno tem curiosidade, é preciso satisfazê-la! Não se deve esperar que o conceito já esteja definido, que ele tenha compreendido tudo”.

Tarouco, Moro e Estabel (2003) afirmam que “o processo de ensino-aprendizagem e a de saber o conteúdo do ensino, é algo comum tanto ao professor tradicional quanto ao professor educador”.

Lévy (1994) em seu livro “A inteligência coletiva, por uma antropologia do ciberespaço” explica que a construção do conhecimento no ciberespaço não é mais individual, na era digital “O intelectual coletivo é uma espécie de sociedade anônima para a qual cada

acionista traz como capital seus conhecimentos, suas navegações, sua capacidade de aprender e de ensinar”. Esta construção coletiva implica na impossibilidade de apenas um, ou alguns indivíduos terem a “posse” do conhecimento, ou nesse caso, do conteúdo.

### 2.3.1.8 Facilidade de se expressar e comunicar

Para Moran (1998, p.156) “Educar é aprender a comunicar-se verdadeiramente: a tornar mais transparentes, expressar-nos com todo o corpo, com a mente, com todas as linguagens, verbais e não-verbais, com todas as tecnologias disponíveis.”

Moran (2002) afirma ainda que a atração dos grandes educadores se dá não apenas por suas idéias, e sim através do contato pessoal. “Dentro ou fora da aula, no presencial ou no virtual, chamam a atenção. Há sempre algo surpreendente, diferente no que dizem, nas relações que estabelecem, na sua forma de olhar, na forma de comunicar-se, de agir. São um poço inesgotável de descobertas”. *Id* (2005, p.147) “Pessoas (educadores) com as quais valha a pena entrar em contato, porque vamos sair enriquecidos”.

Tarouco, Moro e Estabel (2003, p.13) relatam que “Muitas vezes não é possível expressar pela escrita o que um simples olhar traduz ou uma mudança de voz”.

Freire (1992, p.69) sustenta que: “A educação é comunicação, é diálogo, na medida em que não é transferência de saber, mas um encontro de sujeitos interlocutores que buscam a significação dos significados”.

Preti (2005, p.173) afirma que: “Se é verdade que "ninguém educa ninguém", por outro lado, "ninguém se educa sozinho". A educação a distância, paradoxalmente, impõe interlocução permanente e, portanto, proximidade pelo **diálogo**”.

Para Gatti (2005, p.143) os educadores que atuam no ensino a distância devem tomar cuidados redobrados com as linguagens, e “aprender a trabalhar com multimídia e equipamentos especiais, maximizar o uso dos momentos presenciais, desenvolver melhor sua interlocução via diferentes canais de comunicação”.

De acordo com Barão (2005, p.23) a mediação das atividades dos indivíduos é realizada através de artefatos, assim, “um tutor *online* emprega a linguagem verbal utilizando as TICs (Tecnologias de Informação e Comunicação) para se comunicar com seus alunos disponibilizando materiais (textos, vídeos, etc.) com o objetivo de orientá-los e coordená-los”. Segue *id* (2005, p.68) afirmando que a aprendizagem não está apenas centrada no tutor e nem no aluno, mas na interação entre ambos. A principal ferramenta dos ambientes *online* é a

comunicação, pois propicia a interatividade com os alunos para desenvolver as atividades conjuntamente.

Feenberg (1998) *apud* University of Illinois Faculty Seminar Summary (1999, p.28) afirma que a escrita não é um substituto pobre para o discurso e a presença físicos, mas um outro meio fundamental de expressão com suas próprias propriedades e poderes... sendo que o ambiente *online* é essencialmente um espaço para a interação escrita (tradução livre).

Palloff e Pratt (2005, p.91) sobre as diferenças entre cursos presenciais e cursos *online*, ressaltam que é importante explicar aos alunos como serão avaliados, pois, “quanto mais claros forem os professores, menos haverá confusão e frustração entre os alunos, o que lhes propicia maiores possibilidades de atingirem o sucesso”.

#### 2.3.1.9 Liderança, orientação e organização

Lasmar (2007) comenta que a liderança baseada nos modos tradicionais, hierárquicos e autocráticos, impulsionados pelo desejo de poder e de riqueza, cede lugar a um novo modelo, que está vinculado ao desejo de atender às necessidades dos outros, a dedicação ao “próximo, a criação de vínculos cada vez maiores e de cooperação global. É preciso ouvir, dar mais valor às pessoas, mudar os paradigmas de relacionamento. Os novos líderes serão mestros e não gerais”.

Berge (1995) indica que o domínio da área gerencial pelo tutor é muito importante na condução de conferências: “O gerenciamento das interações com uma liderança e direção decisivas é considerado um “*sine qua non*” para o sucesso da conferência”.

Gonzalez (2005, p.82) explica que a presença viva dos professores no modelo de ensino tradicional “reduz o desprazer e dificuldades encontradas por alunos menos empolgados na aquisição do saber”. Continua afirmando que a regra comum é a de “gostar-se das disciplinas quando o professor desperta simpatia, quer inovando seus métodos de ensino, quer pela utilização de seus recursos persuasivos naturais ou trabalhados”, assim, o professor-tutor deve investir numa “relação de respeito e confiança buscando despertar o amor para o conteúdo, visando a superação dos obstáculos encontrados pelo aprendiz“. O autor complementa informando que o auxílio do tutor aos alunos é fundamental no planejamento, provocando a intercomunicação e raciocínio crítico. Segue afirmando que o “desamparo sofrido pelo aprendiz num determinado momento da sua jornada” pode provocar o desapontamento e conseqüentemente a evasão do sistema educacional.

Para Barros (2005) dois verbos frutos do imaginário "Ensinaprendendo e Aprendensinando", possuem um profundo significado:

ensinar e aprender com significado implica em interação, aceitação, rejeição, caminhos, percepção das diferenças, busca constante de todos os envolvidos na ação de conhecer. O processo ensino/aprendizagem segue um caminho que não é linear, mas uma trama de relações cognitivas, reflexivas e afetivas, estabelecidas pelos diferentes atores que dela participam.

Moran (2003) afirma que “com a organização, buscamos gerenciar as divergências, os tempos, os conteúdos, os custos, estabelecemos os parâmetros fundamentais”.

Para Blum (2004, p.132) uma das competências do professor-tutor para efetivação de suas atribuições é: “Manter relacionamento harmonioso com os diferentes grupos, apresentando capacidade de liderança na organização do trabalho e na gestão de conflitos”.

#### 2.3.1.10 Orientar sobre utilização de recursos tecnológicos

Palloff e Pratt (2005, p.136) ensinam que “... A tecnologia pode ser fonte de frustração para o aluno virtual, pode impedir o progresso e tornar-se um obstáculo que ele não consegue transpor”, os autores seguem afirmando que neste caso, é importante informá-los que existem outras opções para acesso.

Gonzalez (2005) afirma que para manter os aprendizes atentos, motivados e orientados é preciso captar sua atenção “demonstrando domínio das ferramentas de trabalho que irá utilizar na tutoria. O tutor sedutor impressiona pela capacidade de demonstrar os atalhos, o manejo eficaz das ferramentas que estão à sua disposição para o exercício da tutoria”.

Para Oliveira (2001, p.104) na EaD, o pleno domínio das tecnologias existentes que facilitam a interatividade, e seu uso efetivo, num contexto de pedagogia sócio-construtivista-interacionista, é o mínimo a ser feito, e os “professores e instituições envolvidas neste processo devem estimular o uso de todos os meios de comunicação, com eficiência e qualidade, de modo a suprir a carência de comunicação, especialmente, a extraclasse, que a distância entre professores e alunos provoca”.

Moran (2003) comenta que o professor *online* deve trabalhar com tecnologias sofisticadas e simples; com *internet* de banda larga e com conexão lenta, não podendo se acomodar, pois sempre surgem novas soluções que podem facilitar o trabalho pedagógico com os alunos.

Oliveira e Francisco (2005, p.4) escrevem que o papel do tutor na EaD é fundamental na construção de conhecimento pelo aluno, “Manter-se atualizado sobre as tecnologias

empregadas na EaD, assim como ter disponibilidade para orientar os alunos a respeito da utilização dos diversos recursos tecnológicos para a geração de conhecimento”.

#### 2.4 PERFIL DOS ALUNOS EaD

Palloff e Pratt (2005, p.136) destacam que “o aluno tende a ser mais velho, a ter um trabalho e a estar envolvido com atividades da família e com a comunidade”, assim buscam a conveniência de administrar seu tempo de maneira satisfatória, citam ainda que o aluno virtual:

- tem acesso a tecnologia e ao computador;
- tem a mente aberta e compartilha detalhes sobre sua vida, trabalho e outras experiências;
- não se sente prejudicado pela ausência de sinais auditivos ou visuais no processo de comunicação;
- deseja dedicar quantidade significativa de seu tempo semanal a seus estudos e não vê o curso como “a maneira mais leve e fácil”;
- é, ou pode passar a ser, uma pessoa que pensa criticamente;
- tem capacidade de refletir;
- acredita que a aprendizagem de alta qualidade pode acontecer em qualquer lugar e a qualquer tempo.

Belloni (2002, p.120) comenta que as novas gerações estão criando novos modos de perceber “sintéticos e gestaltianos” em contraposição aos modos analíticos e seqüenciais trabalhados na escola, com mais autonomia e assistemáticos (“autodidaxia”), direcionados ao conhecimento mais relacionado à experiência “concreta (real ou virtual), em contraposição à transmissão “bancária” de conhecimentos pontuais abstratos, freqüentemente praticada na escola”. (*Id.*, p.139) nas sociedades “do conhecimento” ou “da informação”, as tendências apontam para a necessidade de “uma **educação ao longo da vida**” mais integrada aos locais de trabalho e às necessidades e expectativas dos indivíduos”.

Peters (2003, p.37) afirma que “...por via de regra se trata de *adultos um pouco mais velhos*. (...) A idade maior modifica o ponto de partida didático em relação ao estudo com presença,” pois os estudantes encaram seu estudo de modo diferente e possuem uma experiência de vida maior, trazendo considerável experiência profissional, sendo que muitos encaram o curso como “segunda chance”, outros estão em processo de ascensão social, em geral são mais qualificados que os estudantes de modo presencial e ainda possuem planos diferentes de acordo com seu ciclo de vida.

Para Siqueira (2003, p.23) a tendência é que o aluno (virtual) torne-se “não mais um mero repetidor e memorizador de conteúdos, mas um colaborador ativo não só dos colegas,

como também do professor”, tornando-se “criativo, crítico, pesquisador e atuante, para produzir conhecimento.”

## 2.5 SATISFAÇÃO DOS ALUNOS

Kirby (1999) citado por Araújo (2000, p.5) afirma que “o principal fator determinante da satisfação dos alunos em cursos de educação a distância é a interação que ocorre entre o professor e os alunos” e o maior problema detectado no seu estudo está relacionado à rapidez e quantidade de *feedback* fornecido aos aprendizes.

Yokaichiya, Galembeck e Torres (2001) em artigo sobre educação a distância, realizaram pesquisa antes e após um curso, e destacaram “a satisfação dos alunos quanto à interação com os monitores e a possibilidade de tirar dúvidas a qualquer hora”.

Steil e Barcia (2006, p.146) verificaram que as expectativas iniciais dos alunos do curso de mestrado em Engenharia de Produção na modalidade EaD foram satisfatoriamente atendidas.

Siqueira (2003, p.23) após revisar a literatura sobre educação *online* constatou que existem artigos privilegiando “o ponto de vista de teóricos, professores e administradores, esmerando-se em apresentar concepções sobre o desenho de ambientes virtuais de aprendizagem colaborativa ou em enfatizar a necessidade de capacitação dos docentes,” porém, pouco material sobre as expectativas, satisfação ou decepção dos aprendizes.

## 2.6 SÍNTESE

Para contextualização do presente estudo, buscou-se durante vários meses, em livros e principalmente na *internet* a definição de EaD, bem como um breve histórico, destacando apenas os pontos mais marcantes da evolução desta modalidade de educação. Em seguida foi explanado o assunto de ferramentas para comunicação através de computadores, buscando suas principais características e vantagens, foram abordados: aulas interativas (*chats*); textos eletrônicos; publicação de materiais produzidos pelos alunos; exercícios *online*; relatos; *e-mail*; fóruns de debate; vídeo-aulas; listas de discussão por *e-mail* e jogos interativos, buscando-se na pesquisa a imparcialidade, destacando-se, porém, que foi encontrado pouco material sobre algumas destas ferramentas.

No segundo tópico foram explanadas as vantagens e desvantagens da EaD, com base num modelo proposto por Yokaichiya, Galembeck e Torres (2001) com algumas

modificações, assim, são abordados assuntos relacionados ao tempo, ao acesso à informação, espaço físico, tecnologia e método, diferenças em relação ao ensino presencial, estímulo e participação do aluno e custos, falta de contato pessoal e a tutoria.

Em seguida foi realizado levantamento bibliográfico sobre a questão da “tutoria” em educação a distância, destacando que tutor é o profissional encarregado de mediar o contato do aluno com a plataforma de ensino e o conteúdo. Foram abordadas ainda, algumas de suas características que podem influir na aprendizagem dos discentes, tais como: flexibilidade; aceitação de críticas e sugestões; disposição para colaborar; fornecer *feedback*; agilidade nas respostas; estímulo à aprendizagem; domínio de conteúdo; facilidade de expressão e comunicação; liderança, orientação e organização; orientação sobre utilização de recursos tecnológicos, e finalmente, foram abordadas brevemente as características dos alunos de EaD e sua satisfação.

### 3 METODOLOGIA

*Os únicos limites do homem são:  
o tamanho das suas idéias e o grau da sua dedicação.  
F. Veiga*

#### 3.1 CONTEXTO DA PESQUISA

Com 198 anos de existência o Banco do Brasil conta com 79.310 funcionários e 9.798 estagiários (BANCO DO BRASIL, 2007e), é a maior instituição financeira do País e atende a todos os segmentos do mercado financeiro, com 15,1 mil pontos de atendimentos em 3,1 mil cidades e 22 países (BANCO DO BRASIL, 2007f).

Desde 1965 o Banco passou a disponibilizar cursos presenciais e a distância. Em 2002 foi criada a UniBB (Universidade Corporativa do Banco do Brasil). No ano de 2004, o Programa UniBB de Educação Superior a Distância passou a disponibilizar cursos de MBA a distância, sob a responsabilidade da PUC - Pontifícia Universidade Católica Rio de Janeiro e da FGV - Fundação Getúlio Vargas Rio de Janeiro.

O 2º MBA a distância foi aberto em 2005 e disponibilizou 85 pólos em todo o País. O MBA Executivo em Negócios Financeiros e o MBA Executivo em Gestão de Operações e Serviços foram oferecidos pela FGV - Fundação Getúlio Vargas Rio de Janeiro, PUC - Pontifícia Universidade Católica Rio de Janeiro; UnB/INEPAD - Universidade de Brasília e UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Os treinamentos são baseados na *web* e mídia impressa, com encontros presenciais para apresentação dos programas e avaliações dos módulos concluídos. Tendo como público alvo todos os funcionários, concedendo aos participantes incentivos para realização dos treinamentos disponibilizados através de bolsas de estudos que variam de 20 a 80% de seu custo. (BANCO DO BRASIL, 2007d).

#### 3.2 MOTIVOS DO ESTUDO

A autora participou como aluna de EaD, do curso MBA Executivo em Negócios Financeiros, do Programa de Pós-graduação em Administração da UFRGS, que teve início no ano de 2005 e término no ano de 2007. O modelo de ensino-aprendizagem baseou-se:

... na tecnologia de ensino desenvolvido por módulos, na modalidade à distância (com encontros presenciais periódicos nas praças-sede, para aferição do conhecimento adquirido em disciplinas de módulos ou sub-módulos anteriores, e para a apresentação de disciplinas de módulos ou sub-módulos seguintes), enfatizando o aprendizado de forma interativa, com recursos virtuais, disponibilizados por CDs e na rede *internet* (*WEB*). Os alunos serão acompanhados



por um processo de tutoria ativa, tendo como referência pólos-regionais (ou praças-sede). (UFRGS, 2005)

No ano de 2004 a autora participou de outra pós-graduação a distância, conduzida pela UFPR (Universidade Federal do Paraná), sendo que desistiu de concluí-lo, obtendo assim experiência desfavorável ao ensino a distância pela falta de acompanhamento de tutores.

O Banco do Brasil, desde 1965, utiliza treinamentos a distância para seus funcionários, porém, sem acompanhamento de tutores ativos. Com a implantação da UniBB e a disponibilização de computadores em todas as agências do país, surgiu a necessidade de “modernizar” os treinamentos realizados, e também de converter alguns cursos presenciais para “a distância” com acompanhamento de “tutores”, para isto o Banco está treinando o primeiro contingente de colaboradores (funcionários que já são instrutores presenciais) na UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina) para que possam atuar também “a distância”.

### 3.3 CARACTERIZAÇÃO DO ESTUDO

Optou-se pela abordagem quantitativa, caracterizada pela prévia e maior quantidade de informações disponíveis sobre o fenômeno objeto de estudo, bem como pela grande quantidade de dados coletados, os quais, via de regra, são organizados e classificados através de escalas.

O método utilizado foi a pesquisa *survey* – que é o meio para coleta de informações sobre características, percepções ou opiniões relativas a um grande grupo de pessoas ou organizações, denominado população – do tipo “descritiva”, pois têm como objetivo mapear a distribuição do fenômeno estudado (situações, percepções e opiniões,...) na população de referência, a técnica de coleta de dados realizada junto a uma fração da população: a amostra.

### 3.4 INSTRUMENTO DE PESQUISA

Optou-se pelo uso de um questionário *online*, disponibilizado através do endereço eletrônico, ou URL: <<http://admfoz.wufoo.com/forms/pesquisa-sobre-educaacao-a-distancia>>, sendo que as respostas recebidas foram armazenadas num banco de dados e também em um *e-mail*. A escolha justificou-se pelos seguintes motivos: o público-alvo encontra-se disperso geograficamente, o tamanho da população (que é numerosa) e a necessidade de se ter o registro das informações, haja vista a comprovação científica acerca dos resultados publicados e ainda, a agilidade no envio e nas respostas.

As vantagens de um questionário administrado via *internet*, *intranet* ou via *ATMs*, com a utilização de *e-mail* ou formulários eletrônicos são: fácil administração; baixo custo; grande alcance; rápida codificação e análise dos dados (caso se adote um *software* estatístico adequado)

As desvantagens são: perda do anonimato; complexidade para criar e programar; é limitado aos que têm acesso ao computador e que têm cadastro atualizado; e ainda, apresenta muito baixa taxa de resposta.

A utilização das ferramentas disponíveis no site <wufoo.com> facilitaram toda a programação e tabulação dos dados, a pesquisa foi realizada limitando-se os acessos por endereço “*IP*” (*internet protocol*), evitando-se duplicidade de respostas, ou seja, foi permitido apenas um envio de resposta por entrevistado (por computador). Portanto, não foi solicitada identificação dos respondentes, porém, mesmo não havendo interesse do entrevistador na identificação do respondente, foi colhido automaticamente, seu endereço “*IP*”.

O questionário foi composto por 14 questões, sendo oito fechadas com alternativa única, duas abertas, três semi-abertas com múltiplas opções e uma fechada com múltiplas opções (Apêndice I), tomando-se o cuidado de não sobrecarregar os respondentes. As questões foram assim distribuídas:

- Categorização da população pesquisada (perguntas 1, 2 e 3);
- Percepção da população quanto aos tutores (4, 7, 8 e 11);
- Opinião sobre recursos midiáticos utilizados pelos entrevistados (5 e 6);
- Opinião sobre características dos tutores (9 e 10);
- Questões abertas sobre vantagens e desvantagens da EaD (12 e 13); e,
- Nível de satisfação com o curso (14).

Não foi obrigatório o preenchimento de todos os campos do formulário para o envio, assim, mesmo deixando alguma questão em branco, foi possível a recepção do questionário, também não foram pré-selecionadas as questões, ou seja, todos os campos estavam sem preenchimento, bastando ao respondente assinalar a alternativa escolhida, ou preencher os campos das questões abertas.

### 3.5 PRÉ-TESTE, CRONOGRAMA E EXCLUSÕES

Foi realizado um pré-teste com 3 respondentes, onde constatou-se a necessidade de algumas correções no formulário, inclusive reformulação de perguntas e de acordo com

sugestões do tutor foram incluídas duas questões abertas. A linguagem utilizada considerou o fato dos respondentes estarem cursando pós-graduação. O convite para responder ao questionário com “*link*” para a *URL* (Apêndice II) foi enviado por *e-mail* aos estudantes da UFRGS em 20/07/2007 e para estudantes da FGV em 11/08/2007.

No total foram recebidas 136 respostas até o dia 31/08/2007, quando houve a necessidade de encerrar esta pesquisa, sendo descartado um questionário em branco (respondente nº 56), e portanto, foram computáveis 135 respostas. Convém destacar que o *site* registrou 265 visitas no mesmo período. Foram recebidos 4 questionários após o prazo citado, sendo desconsiderados na amostra.

### 3.6 POPULAÇÃO

Através do programa UniBB de Educação Superior a Distância, foram disponibilizadas 2.000 bolsas de estudo no ano de 2004 e 4.093 no ano de 2005, em todo o país.

A população constitui-se de 1.283 estudantes funcionários do Banco do Brasil, que iniciaram MBA a distância no ano de 2005, sendo 621 estudantes em convênio com a UFRGS (Universidade Federal do Rio Grande do Sul) e 662 com a FGV (Fundação Getúlio Vargas) do Rio de Janeiro, distribuídos nas regiões Norte, Sudeste e Sul do Brasil.

### 3.7 TIPO DE AMOSTRAGEM

Buscou-se a definição da amostra de forma probabilística, situação na qual pretende-se que os resultados da análise sejam aplicáveis a toda a população.

Toda a população útil para os objetivos da pesquisa (estudantes do quadro de funcionários do Banco do Brasil e vinculados aos cursos de pós-graduação oferecidos pela UFRGS e FGV), foi convidada através de *e-mail* a responder o questionário.

Os resultado é uma amostra aleatória simples, que, de acordo com Bittencourt, é considerada uma das melhores técnicas de amostragem, pois “cada elemento da população tem igual probabilidade de seleção e o pesquisador não introduz nenhum vício no processo”.

### 3.8 AMOSTRA

Considerando a população finita, a fórmula seguinte foi utilizada para estimar o tamanho da amostra necessária:

$N$  = tamanho da população

$E_0$  = erro amostral tolerável

$n_0$  = primeira aproximação do tamanho da amostra

$n$  = tamanho da amostra

**Fórmulas utilizadas:**

$$n_0 = 1 / E_0^2$$

$$n = N \times n_0 / N + n_0$$

A idéia inicial foi de trabalhar com uma margem de erro de 5%, neste caso seriam necessárias 305 respostas. Respeitando o prazo previsto para a conclusão do trabalho, obteve-se o total de 136 respostas, gerando uma margem de erro de 8,1%.

### 3.9 TIPO DE ANÁLISE E APRESENTAÇÃO

A análise dos dados coletados foi realizada de maneira descritiva, através de frequência, segmentação e cruzamento de dados.

Buscou-se, na medida do possível, comparar os dados obtidos com pesquisas semelhantes já realizadas.

Os dados foram apresentados no decorrer do texto, sendo utilizados gráficos produzidos no programa “excel” para ilustração dos resultados.

O próximo capítulo apresenta a interpretação e discussão relativa à aplicação do instrumento de coleta de dados.

## 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

*"Quando eu descobri todas as respostas,  
mudaram-se as perguntas".  
(Sócrates)*

Este capítulo apresenta os dados colhidos através da pesquisa, que contou com 135 questionários respondidos, os resultados obtidos com a pesquisa realizada quanto ao perfil dos estudantes, meios de comunicação mediados por computador preferidos, vantagens e desvantagens da EaD, opinião quanto a tutoria e suas qualidades, a necessidade de tutores para o Banco do Brasil e ainda o nível de satisfação dos entrevistados, e quando possível, seus resultados foram comparados à literatura pesquisada.

### 4.1 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

A definição do perfil sócio-demográfico dos indivíduos respondentes limitou-se a três questões identificativas, pois, como foi definido na metodologia, foram convidados a responder o questionário 1.283 estudantes de pós-graduação a distância pela FGV e UFRGS, sendo estes funcionários do Banco do Brasil, apoiados através de concessão de bolsas de estudo pagas parcialmente pelo Banco, alguns dados já são quesitos do público alvo, demonstrados no Quadro 2:

Quadro 2 – Perfil sócio-demográfico

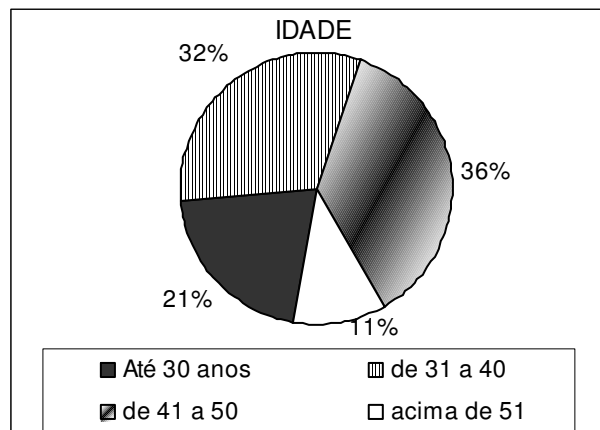
<b>Itens do perfil não incluídos no questionário</b>	<b>Comentários</b>
Sexo	Para os objetivos desta pesquisa, não se trata de um dado relevante.
Escolaridade	No mínimo nível superior completo.
Renda	Por serem funcionários do Banco do Brasil, presume-se um rendimento mensal fixo.
Acesso a tecnologia e computador	Não foi questionado, pois era um pré-requisito para efetuar a matrícula nos cursos.
Região onde mora	Os estudantes da UFRGS - 621 moram, ou moravam na região sul do Brasil. Os estudantes da FGV 192 da região norte e 470 da região sudeste.

Fonte: Pesquisa, e-mail da FGV, SALA 2006.

Com a população previamente definida, limitou-se as questões sócio-demográficas apenas para obtenção de dados relativos à idade, instituição e curso. As informações obtidas estão representadas a seguir.

Foi questionada a idade dos estudantes para verificar se as teorias sobre o perfil dos alunos de EaD se aplicavam, o resultado está demonstrado no Gráfico 1:

Gráfico 1 – Idade dos entrevistados



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 1

O resultado demonstrou que o maior percentual dos entrevistados possui de 41 a 50 anos de idade totalizando 36%, seguidos pelos de 31 a 40 anos com 32%, ou seja, 68% dos entrevistados possuem de 31 a 50 anos. Estes dados condizem com as afirmações de Peters (2003) e Paloff e Pratt (2004), sobre a idade dos estudantes e sobre a experiência de vida maior.

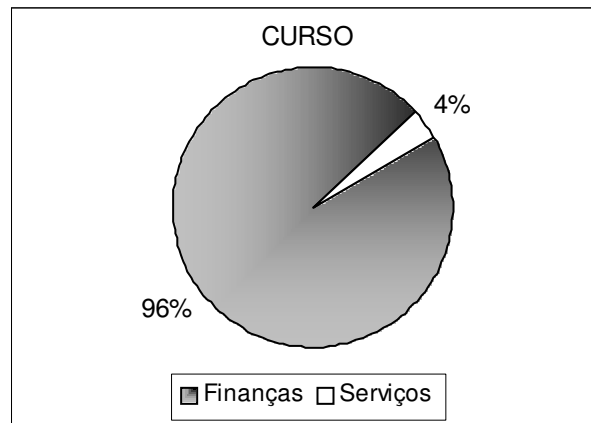
Em terceiro lugar, os estudantes com até 30 anos, representando 21% e por fim os estudantes com mais de 51 anos representando 11% da amostra. Os 135 entrevistados responderam a esta questão.

Ao se analisar que 79% dos entrevistados possuem acima de 31 anos de idade, confirmou-se a necessidade de “educação ao longo da vida” descrita por Belloni (2002), destacando ainda, que, de acordo com esta faixa etária e com o histórico da EaD, é bem provável que os entrevistados tenham experiências “bancárias” ou “receptivas” de ensino, pois a EaD nos formatos atuais teve início a partir dos anos 90. (SIQUEIRA, 2003)

Para melhor identificar a amostra, foi questionado ainda de qual curso participavam, sendo que apenas 4% participaram do curso MBA Executivo em Gestão de Operações e

Serviços, os demais entrevistados participaram do MBA Executivo em Negócios Financeiros (também definido como especialização em gestão de negócios financeiros). Esta questão teve uma resposta em branco, desconsiderada na análise, totalizando 134 respostas válidas. O resultado está demonstrado no Gráfico 2:

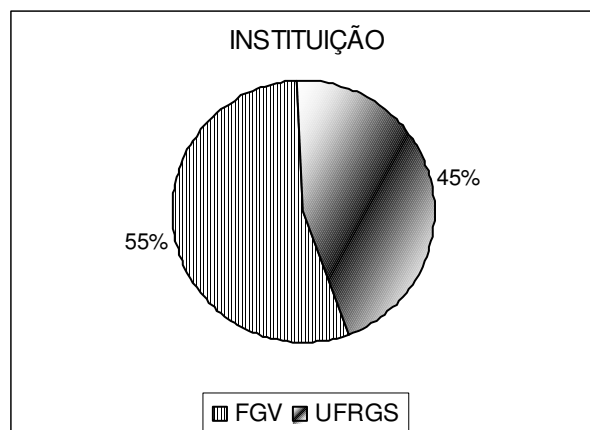
Gráfico 2 – Curso realizado



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 2

O projeto inicial pretendia entrevistar funcionários que cursaram MBA a distância com bolsas concedidas pelo Banco do Brasil através de convênio com quatro instituições, porém, só foi possível convidar os estudantes da FGV e UFRGS, considerando 135 respostas válidas distribuídas conforme o Gráfico 3, sendo que as análises das questões seguintes não serão separadas por entidade, pois não é pretensão avaliar os cursos, e sim o que os estudantes consideram como melhores práticas, o resultado demonstra que 74 respondentes estudavam pela FGV e 61 pela UFRGS.

Gráfico 3 – Instituição de ensino



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 3

O perfil dos entrevistados ficou assim definido:

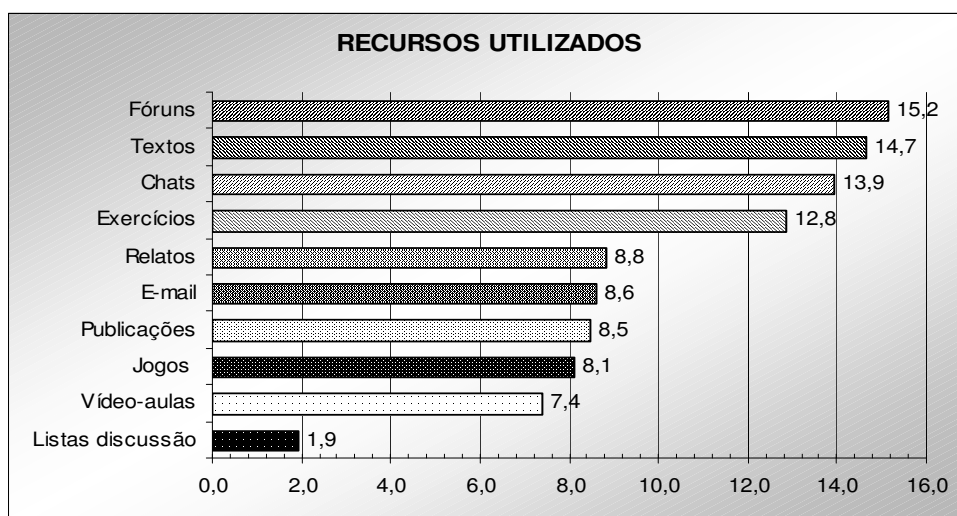
- Funcionários do Banco do Brasil;
- Bolsistas;
- Possuidores de acesso à *internet*;
- Sexo não questionado;
- No mínimo nível superior completo;
- 79% acima de 31 anos de idade;
- 96% estudantes do curso de Gestão financeira;
- 55% alunos da FGV;
- 45% alunos da UFRGS.

## 4.2 CMC - COMUNICAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR

### 4.2.1 Recursos utilizados pelo curso

A questão número 5 “Quais RECURSOS seu curso utiliza?” foi mista e contou com 135 respondentes. Nela foram oferecidas dez alternativas e foi solicitado aos respondentes que assinalassem quais recursos são ou foram utilizados em seu curso com possibilidade de assinalar quantas alternativas considerassem necessárias, sendo que ao final da questão foi deixado espaço para que acrescentassem “outros recursos utilizados”. O objetivo desta questão foi de que os estudantes se recordassem dos recursos utilizados pela instituição de ensino e será utilizada para cruzamento com a questão 6. O resultado da parte “fechada” da questão consta no Gráfico 4:

Gráfico 4 – Recursos utilizados pelas Instituições



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 5



O recurso mais lembrado como utilizado pelos respondentes foi o fórum de debates, seguido pelos textos eletrônicos, aulas interativas (*chats*) e exercícios *online*. Num segundo grupamento foram citados: relatos, publicações de textos dos alunos, *e-mail*, jogos interativos e vídeo-aulas. Por fim as listas de discussões. O resultado demonstra ainda que as instituições tiveram o cuidado de utilizar vários meios de comunicação mediada por computador para facilitar o ensino.

Como a questão era semi-aberta, alguns entrevistados destacaram outros recursos utilizados, listados no Quadro 3:

Quadro 3 – Outros recursos utilizados

Respondente nº	Recurso citado	Classificado como
11	Trabalhos em grupo	Grupo
19	Gincanas, jogos em grupo, trabalhos em equipes	Grupo
21	Apostilas impressas, Cd's	Material
65	Trabalhos individuais e em equipes encaminhados ao Tutor	Grupo
67	Reuniões <i>online</i> e atividades em equipes	Grupo
69	Artigos diversos de revistas e <i>internet</i>	<i>internet</i>
78	CD com trechos de filmes	Material
84	<i>Sites na internet</i>	<i>internet</i>
95	Encontros presenciais	Grupo
97	Manuais e DVD com material didático	Material
98	Reuniões <i>online</i>	Grupo
100	Material impresso, cd-rom.	Material
103	Material (apostila) impressa, CD ROOM (com vídeos e outros)	Material
125	Material escrito e CD's contendo imagens, textos, vídeos	Material
136	Apostilas do Curso	Material

Fonte: Questão 5

Sete respondentes citaram material impresso ou apostilas como recursos utilizados, cinco ressaltaram os trabalhos em grupo, sem especificar a ferramenta utilizada, e dois a *internet*.

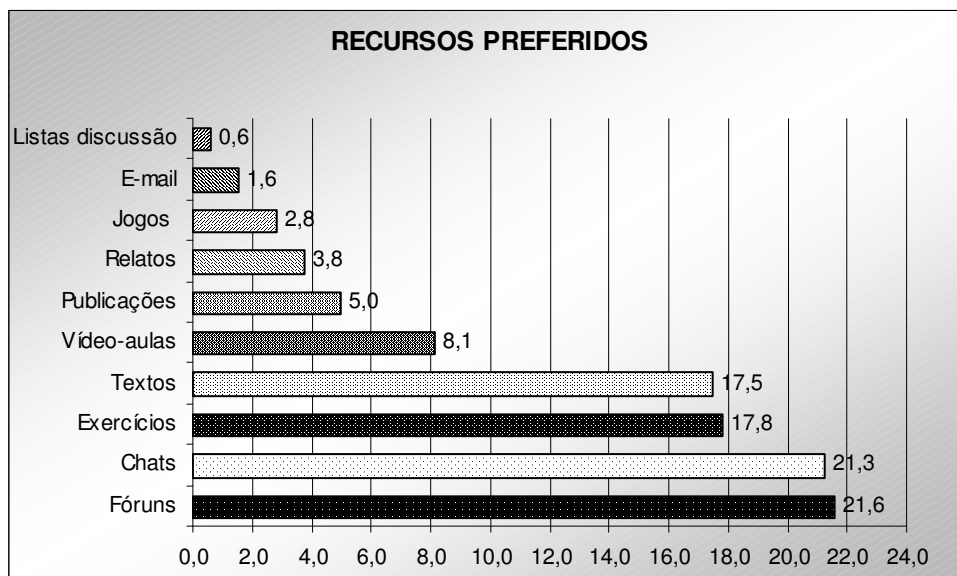
#### 4.2.2 Melhores recursos apontados

Na questão número 6, “Dos recursos utilizados em seu curso, qual lhe proporcionou MELHOR EXPERIÊNCIA de aprendizagem?”, continha as mesmas dez opções apresentadas na questão anterior, com o objetivo de comparar se os recursos que estão sendo utilizados nos cursos são os que os estudantes consideram como melhores. A questão permitiu múltiplas escolhas, assim, 47 respondentes assinalaram uma alternativa; 32 duas alternativas; 26 três alternativas e 18 marcaram quatro alternativas, sendo que dois respondentes não optaram por nenhuma alternativa, porém, responderam a questão anterior. A quantidade de alternativas

assinaladas por respondente está demonstrada no Apêndice IV - Quantidade de alternativas assinaladas por respondente.

O resultado obtido aponta os recursos que proporcionaram melhor experiência de aprendizagem, sendo que o “fórum” obteve 69 apontamentos, seguido pelos “chats” com 68, “exercícios *online*” com 57 e “textos eletrônicos” com 56 apontamentos. Num segundo grupamento surgem as vídeo-aulas, publicações de materiais produzidos pelos alunos e relatos. Em último foram apontados jogos, *e-mail* e listas de discussão, nesta ordem. O resultado está demonstrado no gráfico 5:

Gráfico 5 – Melhores recursos



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 6

A parte “aberta” da questão solicitou que os respondentes destacassem outros recursos importantes, as respostas constam no Quadro 4:

Quadro 4 – Outros recursos importantes

Respondente nº	Recurso citado	Classificado como
21	Trabalho em equipe via rede	Grupo
67	Reuniões <i>online</i>	Grupo
75	A velha e boa apostila impressa. É melhor para ler e gravar a matéria do que o material disponibilizado <i>online</i> . Cansa menos.	Material
84	<i>Sites na internet</i>	<i>internet</i>
89	Interatividade com os alunos e tutor	Grupo
100	Material impresso.	Material

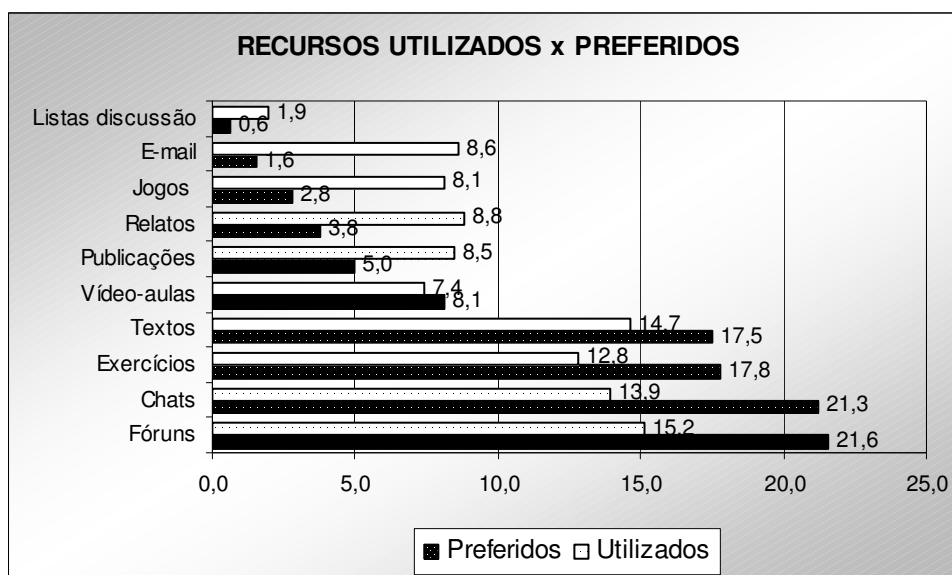
Fonte: Questão 6

O resultado demonstra que os trabalhos em grupo são considerados muito importantes pelos estudantes e o material impresso também foi citado.

### 4.2.3 Cruzamento de dados

O cruzamento dos dados obtidos com as questões 5 e 6 está demonstrado no Gráfico 6, sendo que no total foram assinaladas 825 alternativas como “recursos utilizados” e 320 como os que proporcionaram “melhor experiência de aprendizagem”.

Gráfico 6 – Recursos utilizados x preferidos



Fonte: Questionário aplicado  
Questões 5 e 6

No primeiro grupamento foram citados fóruns, *chats*, exercícios *online* e textos eletrônicos. Mesmo com algumas diferenças o resultado aponta que os quatro recursos mais utilizados também são os melhores na opinião dos entrevistados.

O fórum, mesmo sendo assíncrono, proporcionou grande experiência de aprendizagem para os entrevistados com 69 marcações, também foi o recurso mais citado como utilizado, o resultado é condizente com a afirmação de Tornaghi (2005) de que “Os fóruns são uma das formas mais ricas de cooperação e aprofundamento de idéias”. Em pesquisa realizada com alunos da UFSC - Universidade Federal de Santa Catarina por, Oliveira (2001), o fórum foi apontado como terceira alternativa de interação extraclasse. Jaeger e Accorssi (2001) citam entre outros meios de contato com os tutores na “PUCRS Virtual”, o fórum, com apenas 4% de utilização. Em outro estudo, Dias (2006) constatou que o fórum proporcionou uma grande interação e diálogo entre professores e alunos no ambiente TelEduc, do curso “Introdução à Docência em EaD”.

Os *chats* foram tão apreciados quanto os fóruns, sendo a única ferramenta síncrona listada nas alternativas, contou com 68 apontamentos. Entre as ferramentas usadas pelos

curso foi citado em terceiro lugar, entre os preferidos, em segundo. O resultado também está de acordo com Tornaghi (2005) que afirma “Este espaço de encontros informais é fundamental em EaD para construir coesão dentro das turmas”. Oliveira (2001) na pesquisa citada no parágrafo anterior aponta o *chat* como segunda alternativa de interação extraclasse. Dias (2006) informa que o *chat* (bate-papo) não foi utilizado no curso que pesquisou.

Os exercícios *online* aparecem na terceira posição em ambos questionamentos, ou seja, são tanto os recursos utilizados quanto os preferidos. Assim infere-se ser este um recurso de extrema importância, sendo que, de acordo com a University of Illinois Faculty (1999), os exercícios são utilizados também em cursos presenciais.

Os textos eletrônicos ficaram em quarto lugar entre os melhores recursos e em segundo como utilizado, são amplamente citados na literatura sobre EaD: Santos (1993), FRM (1998), Oliveira (2001), Belloni (2002) e Tornaghi (2005). Não foram localizados estudos sobre a importância dos textos eletrônicos em relação a outras ferramentas de EaD.

Num grupamento intermediário de preferências foram apontados vídeo-aulas, publicações e relatos bastante utilizados pelos cursos.

A maior divergência está no último grupamento de preferências, com jogos, *e-mail* e listas de discussão, onde houve poucos apontamentos para *e-mails* e jogos que são recursos destacados pela literatura como importantes no ensino a distância, já as listas de discussão foram apontadas como pouco utilizadas e com pouca efetividade na aprendizagem.

Quanto aos *e-mails*, apesar de terem sido citados por 71 respondentes como “utilizado”, não proporcionaram as melhores experiências de aprendizagem, pois foi citado apenas por 5 como “melhor experiência de aprendizagem”. Cabe destacar alguns estudos, que o classificam em primeiro lugar: Oliveira (2001), Jaeger e Accorssi (2001), e Dias (2006) que informam que o correio eletrônico foi amplamente utilizado pelos alunos.

É importante considerar que pode ocorrer um viés nesta pesquisa, pois seus participantes se tratam de um público específico com formação profissional semelhante.

#### 4.3 VANTAGENS E DESVANTAGENS

Sobre este assunto foram feitas duas questões abertas, os resultados foram comentados, tabulados e representados por gráficos.

### 4.3.1 Vantagens

A questão 12 “Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?”, foi aberta e respondida por 125 participantes da amostra (equivalente a 9,74%), o resultado tabulado está apresentado integralmente no Anexo III. Com a finalidade de melhor aproveitamento das contribuições, as respostas foram agrupadas de acordo com a pesquisa bibliográfica em sete assuntos mais citados.

Convém destacar que os aspectos subjetivos das respostas e da interpretação possibilitariam discussões sobre os critérios utilizados, para dar transparência a tabulação das informações e com a finalidade de clarificar as decisões tomadas, optou-se por acrescentar às respostas do Anexo III a classificação assinalada para cada assunto:

- Relacionadas ao tempo: 98 entrevistados indicaram vantagens quanto a administração do tempo e horários, sendo que a palavra “flexibilidade” também foi incluída como vantagem de tempo. Na bibliografia, esta vantagem é citada por Casagrande (2000), Kanaane e Ortigoso (2001), Peters (2003), Siqueira (2003), Morais Filho (2006) e Lima (2006). Os respondentes números 22, 70, 74 e 87 ilustram o resultado:

Administração do tempo. (22)

A indisponibilidade de tempo para participar de curso presencial; Flexibilidade de horários para estudo. (70)

A economia de tempo, a disponibilidade de horários alternativos e dedicação de cada um de nós em querer aprender, o comprometimento com horários de reuniões, entrega de trabalhos e comentários sobre cada tema abordado. (74)

O Horário, pois depende só do aluno. (87)

- Relacionadas ao acesso à informação: 17 entrevistados citaram o acesso a informação como vantagem, é citada por Kanaane e Ortigoso (2001) e também Peters (2003).

Os respondentes números 14 e 129 apresentaram assim suas opiniões:

As mídias utilizadas e as pesquisas *online*. (14)

Acesso à formação especializada em localidade distante dos grandes centros e possibilidade de adequação do horário de estudo. (129)

- Relacionadas ao espaço físico: a questão do deslocamento também foi incluída ficando na segunda colocação entre as vantagens mais lembradas com 55 indicações. Na pesquisa bibliográfica esta vantagem é descrita por Casagrande (2000), Kanaane e Ortigoso (2001), Peters (2003), Siqueira (2003), Morais Filho (2006) e Lima (2006).

Os respondentes números 25, 29 e 72 ilustram a vantagem:

Possibilidade de fazer o curso em casa e em caso de transferência de agência não há necessidade de mudança ou desistência das aulas. (25)

De poder fazer um curso em minha própria casa sem ter que me deslocar para aulas presenciais. (29)

Por morar distante dos grandes centros, o curso a distância me proporcionou uma oportunidade de aprendizado ímpar. (72)

- Relacionadas à tecnologia e ao método: 28 alunos ressaltaram esta vantagem descrita por Casagrande (2000), Kanaane e Ortigoso (2001) e Peters (2003). O respondente 30, entre outras vantagens, destaca o material e método como vantagem, já o 136 aponta a aula interativa como um bom recurso:

A comodidade de realizá-lo na minha casa; poder recuperar o assunto tratado em algum encontro do qual não se participou (acervo das aulas interativas); contar com vídeo-aulas de encerramento em que o professor autor faz um levantamento das principais dúvidas das turmas; os exercícios semanais que serviram para avaliação das disciplinas e para preparação para as provas (a maioria das disciplinas disponibilizou-os para impressão). (30)

...Achei muito interessante a percepção do professor/orientador quanto a participação do aluno na sala de aula, há muita interação. (136)

- Relacionadas às diferenças com o ensino presencial: 7 respondentes apontaram alguma diferença entre o ensino presencial, destacando a vantagem do EaD. De acordo com o respondente 45, não se perde tempo em conversas paralelas:

Flexibilidade no horário de estudo. Foco, pois não se perde tempo em deslocamento e conversas paralelas. Tratar uma matéria por vez também é útil, pois facilita o aprendizado. (45)

- Relacionadas ao estímulo à participação do aluno: apenas quatro se sentiram estimulados e entenderam como vantagem, o respondente número 97 foi um deles:

O controle e administração do meu tempo além da possibilidade de estudar no local onde me encontro. O sentido de obrigatoriedade de participação na sala de aula, atividades, fóruns e *chat's*. A motivação freqüente para pesquisar e debater temas relevantes. (97)

- Relacionadas ao custo: 14 respondentes citaram como vantagem os baixos custos – ressaltando que o Banco do Brasil custeou parte da bolsa de estudos dos respondentes, sendo que algumas respostas indicaram ainda redução nos custos com alimentação, transporte e hospedagem, demonstrado pelos respondentes 21, 28 e 116.

Economia e praticidade. (21)

Menor custo na realização do curso. (28)

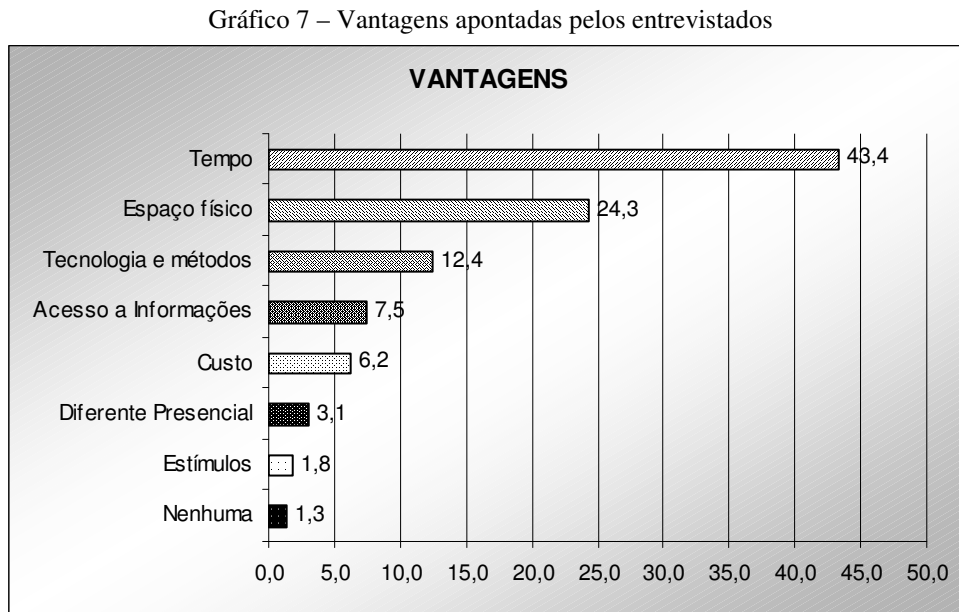
Custo menor (evito tempo/custo de deslocamento, roupas, lanches e etc). (116)

Também foi incluída a alternativa “nenhuma”, pois três respondentes afirmaram não sentir nenhuma vantagem nos cursos a distância, conforme demonstrado pelos respondentes 35 e 49:

Em comparação com um curso de pós-presencial nenhuma... (35)

Não consegui assimilar e aceitar este tipo de curso, pois sinto grande dificuldade no aprendizado a distância. (49)

Os dados condensados estão demonstrados no Gráfico 7:



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 12

Nota-se que houve grande concentração de opiniões favoráveis à questão do tempo e espaço físico, totalizando 68% das respostas.

#### 4.3.2 Desvantagens

Para análise da questão 13 “Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?” utilizou-se os mesmos critérios estabelecidos no item 4.3.1, sendo que o resultado foi menos concentrado que na questão anterior, as respostas completas estão no Anexo IV.

- Relacionadas ao tempo: 37 entrevistados destacaram principalmente os horários fixos dos *chats* e o excesso de atividades pelo pouco prazo, condizente com a afirmação de Lima (2006), segue comentários dos respondentes número 14, 19, 39 e 128:

Excesso de exercícios/tarefas e o pressuposto de que se você leu, entendeu. Então o curso "passa por cima" e segue adiante. (14)

O tempo necessário para ler o material, os horários fixos para *chats* e o pouco envolvimento dos tutores parecendo estarem perdidos. (19)

O curso exigiu muita pesquisa, e estudo sozinha, então pela demora para entender algum conteúdo ocupava todo o meu tempo, praticamente não tive nenhum fim de semana completamente livre, sempre estudei durante a semana e fins de semana. (39)

Estímulo. Obrigatoriedade de cumprir determinados horários. Interatividade, contato pessoal. (128)

- Relacionadas à disciplina: 19 entrevistados destacaram a necessidade (ou falta) de disciplina para acompanhar o curso, conforme destacado por Testa (2002) e Casagrande (2002). Os respondentes números 59, 80 e 100 expressam a dificuldade:

Manter a disciplina de participação efetiva e cumprimento de tarefas propostas, conteúdo muito complexo em relação ao cronograma proposto para algumas disciplinas. (59)

Autocontrole para priorizar o estudo em detrimento do lazer. (80)

Conciliação de trabalho, estudo e lazer, os três são fundamentais, porém a atividade bancária, em agências pelo menos, nos consome muito, então a força de vontade para estudar depois do expediente, de maneira auto-instrucional, deve ser grande. (100)

- Relacionadas a espaço físico: foi citado por apenas 5 respondentes como desvantagem, principalmente na dificuldade de separar a família do estudo, os respondentes 6 e 68 ilustram a afirmação:

Respeito pelos horários dos *chat's* por parte dos familiares. (6)

Não haver local de encontros presenciais mais próximo. (68)

- Relacionadas aos problemas técnicos e de equipamento: 14 alunos sentiram que a tecnologia prejudicou seus estudos, possui comentários na literatura por Casagrande (2000), Abed (2000), Neves Jr. (2002) e Siqueira (2003), demonstrada pelos respondentes 43, 58 e 98:

Problemas de comunicação (sistema lento, quedas na linha, sistema OFF). Algumas demoras nos retornos das dúvidas (fóruns). (43)

Problemas estruturais apresentados na plataforma Navi. (58)

A conexão com o provedor da TELEMAR no interior do Rio de Janeiro (VELOX), que é péssima por falta de concorrentes no mercado. (98)

- Relacionadas ao método: a maior parte das queixas relacionou-se ao método e à dificuldade em se adaptar ao ensino a distância, com 43 citações. Casagrande (2000), Abed (2000) e Siqueira (2003) comentam as dificuldades, que são apresentadas pelos respondentes 28, 34, 35 e 112:

Desencontro de informações; - respostas não instantâneas. (28)

Metodologia. (34)

Exige mais tempo que uma pós-presencial, muitos alunos por tutores impossibilitando o acompanhamento necessário, mais tempo de dedicação necessário para o acompanhamento das disciplinas, perda de interação e troca de experiências com colegas, dificuldade de acompanhar o conteúdo devido às várias participações exigidas durante a semana como: *chat online*, fórum, relatos, exercícios e leitura de materiais suplementares; isso provoca um excesso de informações e pouco aprendizado. (35)

Falta de informações suficientes no início do curso sobre algumas atividades (devido ao desconhecimento do “*modus operandi*” do sistema de ensino a distância); problemas de informações, *feedback* e avisos de prazos referentes ao TCC. (112)



- Relacionadas às diferenças com o ensino presencial: o fato de ser diferente foi lembrado por 7 respondentes, entre eles os de número 106 e 133:

Alguns temas e trabalhos são muito difíceis e deveriam ter aulas presenciais, para discussões e tirar dúvidas. (106)

Falta de uma resposta mais rápida como ocorre com o Professor em sala de aula no caso de esclarecimentos de dúvidas e sugestões. (133)

- Relacionadas à falta de contato pessoal (social) e interação: este item também foi bastante destacado com 40 citações, sendo que grande parte se referiu a dificuldades na realização de trabalhos em grupo. O assunto foi abordado por Casagrande (2000), Abed (2000), Neves Jr. (2002) e Siqueira (2003), as respostas abaixo demonstram esta dificuldade:

Interação entre os alunos e coordenação do curso; - exercícios em grupo. (8)

Sentimento de isolamento. (22)

A própria distância entre os próprios colegas e professores. Às vezes o aluno se sente abandonado, tipo "cada um por si". (26)

Falta contato com colegas, professores, tutores. A interação é mais demorada, às vezes as comunicações não ficam claras, não somos entendidos. (47)

INTERAÇÃO DO GRUPO QUANDO A ATIVIDADE É EM EQUIPE. (102)

O estudo muitas vezes solitário/falta de maior interatividade com os participantes ou mesmo frieza nos relacionamentos. (125)

- Relacionados a tutoria: problemas com professores e tutores foram abordados por 41 respondentes, conforme citados por Abed (2000) e Neves Jr. (2002). Como este trabalho busca as melhores características dos tutores, foram destacadas várias respostas:

Comunicação com orientador da monografia pois o contato pessoal é muito mais rico para a troca de idéias. Alguns tutores tomavam conhecimento da matéria ao mesmo tempo que os alunos, faltou uma preparação prévia. (30)

Difícil contato para tirar dúvidas com os tutores, principalmente em relação a cálculos, como os vistos na disciplina Gestão Financeira. (31)

Não poder interagir com o professor e a turma como ocorre em aulas presenciais. Os *chats* são totalmente ineficientes, não se consegue acompanhar nem se expressar com qualidade: ou você lê, ou escreve, e quando escreve, já estão discutindo outra coisa. Muitas pessoas escrevem ao mesmo tempo e outras só escrevem bobagens para parecer que participaram. Isso prejudica o andamento da aula. Sem contar os problemas de conexão. Além disso os conteúdos não podem ser aprofundados a contento, nessa forma de aula. Mesmo no fórum. É muito mais dinâmica e produtiva uma aula presencial. (50)

... 3) Professores-Tutores simplesmente não respondem a perguntas (importantes para o aluno) quando não sabem ou não querem (deixam "passar" o tempo, respondem qualquer coisa para encerrar o assunto, ou, simplesmente, não respondem)...(84)

... falta de atividades, falta de coordenação dos professores / tutores, matéria não é abordada de forma clara e esclarecedora, atividades por matéria sem ligação com conteúdo ou sem esclarecimento do conteúdo para execução. (94)

Foram apontados dois itens que não estavam na bibliografia pesquisada: o primeiro “falta de apoio e fiscalização do Banco” com comentários de 5 respondentes, conforme ilustrado a seguir pelos respondentes números 2 e 111:

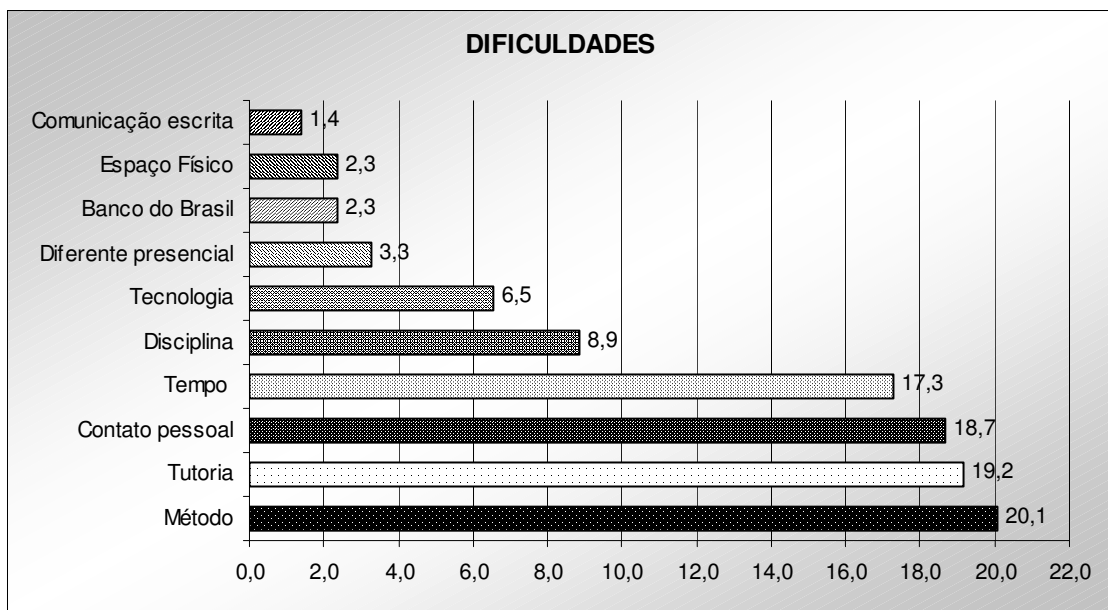
Falta de acompanhamento pelo Banco. Os administradores não se importam e não colocam a estrutura do Banco a disposição, inclusive parte do conteúdo do *site* da universidade não roda no ambiente da intranet BB. (2)  
... a agência na qual trabalho não disponibilizou um único segundo para estudos ou preparação dos trabalhos agindo com indiferença quanto à minha necessidade e esforço. (111)

O segundo item foi a “dificuldade na comunicação escrita”: 3 entrevistados citaram como desvantagem, de acordo com os respondentes 54 e 90, as dificuldades foram:

Por vezes dificuldade de expor idéias de forma escrita. (54)  
Disciplina; expressar-me pela forma escrita. (90)

Os resultados agrupados em termos percentuais estão demonstrados no Gráfico 8:

Gráfico 8 – Dificuldades apontadas pelos entrevistados



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 13

Destaca-se que 124 respondentes preencheram as respostas e a distribuição das frequências foi mais equilibrada, como fatores que dificultaram a aprendizagem foram citados principalmente o método, a tutoria e professores, a falta de contato pessoal e o tempo para realização das atividades.

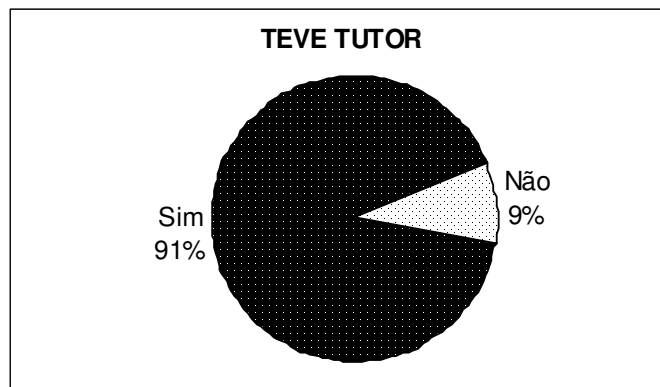
#### 4.4 TUTORIA

Neste tópico serão apresentados os resultados da pesquisa referente a tutoria, foram feitas seis questões sobre este assunto.

##### 4.4.1 Presença do tutor

As questões 7 “Você teve Tutores, Monitores ou Orientadores durante seu curso? (pessoa que faz o elo de ligação entre os alunos e professores)” e 4 “Como você descreveria o tipo de ENVOLVIMENTO do professor/tutor na sua aprendizagem *online*?” tiveram como objetivo verificar a percepção dos alunos quanto a atuação dos tutores, os resultados estão apresentados nos Gráficos 9 e 10 respectivamente.

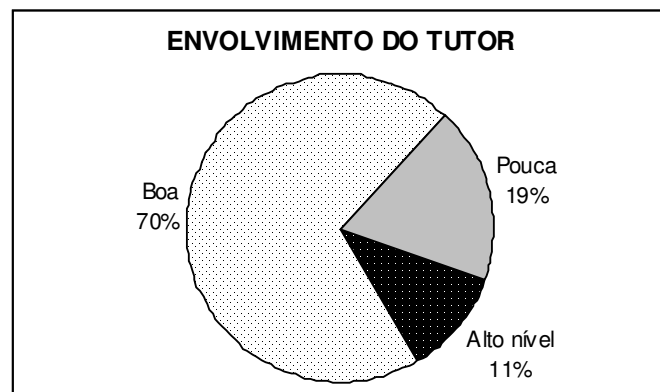
Gráfico 9 – Teve tutor



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 7

Esta questão foi respondida por 135 pessoas, destacando-se que, mesmo havendo tutores, 12 entrevistados não perceberam sua atuação.

Gráfico 10 – Envolvimento do tutor



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 7

Esta questão, semelhante a uma aplicada por Kemshal-bell em abril de 2001, apresentou resultados bem mais favoráveis aos tutores do que o autor obteve na época.

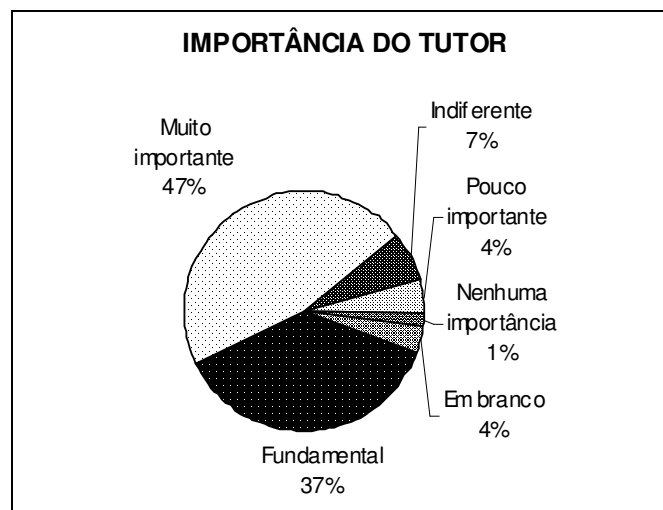
Questionou-se o envolvimento do tutor na aprendizagem do estudante, 15 respondentes assinalaram que a participação foi de alto nível, fornecendo suporte acima do esperado; 94 entrevistados responderam que houve uma boa participação do tutor, fornecendo suporte necessário; e 25 que houve pouca participação do tutor na aprendizagem. Dos 134 respondentes a esta questão nenhum assinalou que não percebeu que tinha um professor ou tutor.

As respostas apresentadas no Gráfico 10 contradizem as respostas do Gráfico 9, pois se não houvesse realmente tutores, teriam assinalado que não perceberam, pode também ter ocorrido erro de interpretação e assim alguns alunos acreditem que estiveram em contato com professores e não com tutores.

#### 4.4.2 Importância do tutor

A questão 8 “Atribua um valor de 1 a 5 para sua opinião sobre a IMPORTÂNCIA dos tutores, monitores ou orientadores em sua aprendizagem”, utilizou a escala de Likert, o resultado está apresentado no Gráfico 11:

Gráfico 11 – Importância do tutor

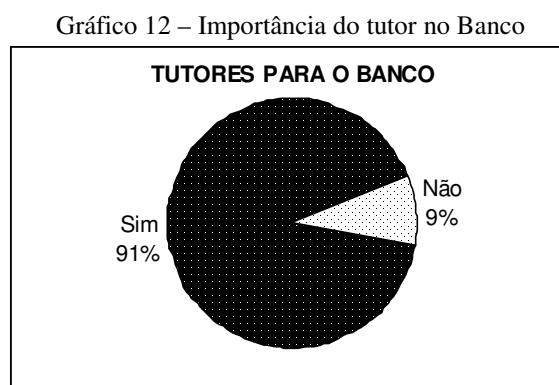


Fonte: Questionário aplicado  
Questão 8

Esta questão foi respondida por 129 pessoas, com o seguinte resultado: 50 respondentes atribuíram valor 1, “Fundamental”; 62 entrevistados apontaram o valor 2, “Muito importante”; 9 indicações para o valor 3 “Indiferente”; 6 respondentes consideraram o valor 4 “Pouco importante”; e 2 apontaram o valor 5 “Nenhuma importância”.

De acordo com os respondentes, 87% consideram o tutor muito importante ou fundamental, o resultado confirma as referências bibliográficas citadas de Berge (1995), Tarouco, Moro e Estabel (2003), Blum (2004), Preti (2005), Moraes e Torres (2005), Gonzalez (2005) e Zuin (2006).

A questão 11 “Você acredita que são necessários tutores para os cursos a distância desenvolvidos pelo Banco do Brasil?” buscou subsídios para informar ao Banco a opinião das pessoas que já participam de curso a distância com a presença de tutores, os resultados estão no Gráfico 12:



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 11

Esta questão foi respondida por 133 pessoas, sendo que 121 consideram importante que o Banco disponibilize tutores para orientar cursos a distância, destacando-se o resultado muito semelhante ao apresentado no Gráfico 9, onde foi questionado se teve ou não tutores, verificando as respostas, apenas 3 respondentes assinalaram “não” em ambas questões.

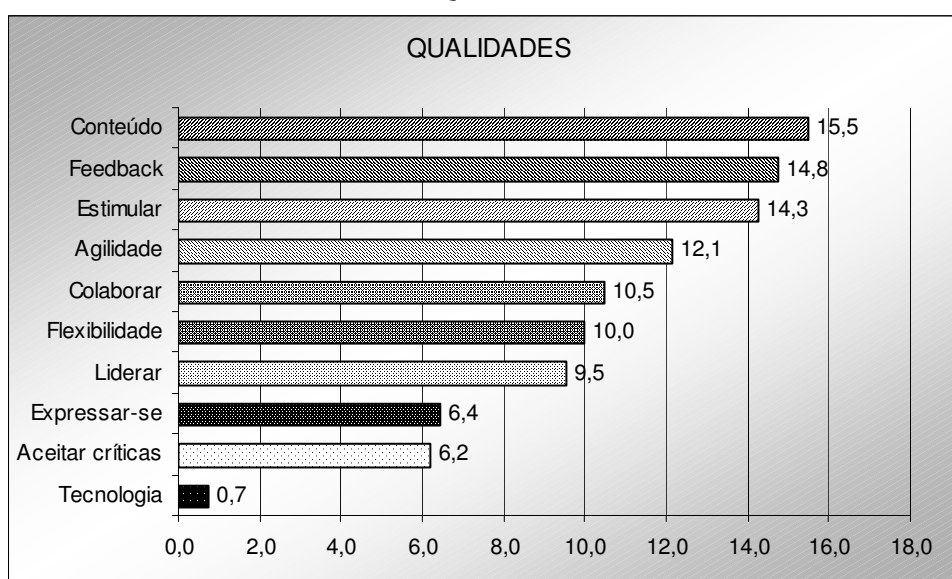
O resultado desta questão assume importância ao se analisar todo o contexto, há pessoas de formação superior, funcionários de uma empresa de economia mista, admitidos através de concurso público, que trabalham nas mais diversas localidades do Brasil, existe a UniBB – Universidade Corporativa do Banco do Brasil que oferece cursos e treinamentos a distância em meio impresso, alguns com provas via *intranet*, outros cursos baseados em computadores, e há ainda os cursos presenciais que são poucos em relação a quantidade de cursos auto-instrucionais disponíveis. Os respondentes, que representam uma comunidade com formação superior e pós-graduação “uma massa pensante”, sentem necessidade de tutores para os cursos oferecidos pelo Banco.

#### 4.4.3 Características desejadas nos tutores

Para identificar as melhores características necessárias aos tutores, foram elaboradas duas questões.

A questão 9 “Pensando em seu relacionamento com tutores, selecione TRÊS QUALIDADES que você considera fundamentais” na parte fechada da questão, elencou dez características pessoais e pedagógicas, escolhidas através da experiência como discente em dois cursos de pós-graduação a distância e com base na literatura. O objetivo da questão foi o de identificar as características dos tutores que mais contribuem com a aprendizagem, solicitou-se aos respondentes que assinalassem apenas três alternativas pois foi verificado no teste piloto que se fosse para marcar as qualidades fundamentais todos os itens seriam assinalados. O resultado está demonstrado no Gráfico 13:

Gráfico 13 – Qualidades de um tutor



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 9

Observa-se, num primeiro grupamento, características como domínio de conteúdo, fornecer *feedback*, e estimular a aprendizagem como fundamentais.

O domínio do conteúdo foi comentado pelos seguintes autores: Lévy (1994), Tarouco, Moro e Estabel (2003), Fiorentini (2005), Oliveira e Francisco (2005), Morais Filho (2006), Dias (2006), Zuin (2006) e Fagundes (2006), tendo como característica o fato de que o tutor deve dominar o conteúdo, porém, deve também criar conteúdo, fornecendo informações relevantes e estimulando a construção do conhecimento.

Fornecer *feedback* classificado em segundo lugar como qualidades essenciais aos tutores, na bibliografia estudada é um dos fatores cruciais na EaD, apontados por Berge (1995), Araújo (2000), Palloff e Pratt (2005). Em pesquisa sobre qualidades dos tutores, realizada por Araújo (2000), tal item foi classificado em primeiro lugar.

A terceira classificação ficou com a opção “estimular a aprendizagem”. É importante destacar que o termo “estímulo” foi escolhido em relação ao termo “motivação” que também

é bastante encontrado na bibliografia, mas que se refere às reações internas dos indivíduos, enquanto estímulo pode ser externo. Como recurso bastante utilizado, tanto no presencial quanto na EaD os estímulos foram abordados por: Schiel e Magalhães (1996), Palloff e Pratt (2005), Oliveira e Francisco (2005), Fiorentini (2005), Gonzalez (2005), Tavares (2005), Barão (2005) e Barros (2007).

Na seqüência foram assinaladas as alternativas: agilidade nas respostas, disposição para colaborar, ter flexibilidade e liderar, orientar e organizar. Num grupamento final, a facilidade de se expressar/comunicar, aceitar críticas e sugestões e informar sobre utilização de recursos tecnológicos.

A segunda parte da mesma questão foi aberta “Gostaria de destacar outra qualidade? Qual?” e contou com 16 contribuições relacionadas no Quadro 3, sendo que uma das que mais se destacou foi a “interação” entre tutor e alunos.

Quadro 4 – Outras qualidades destacadas

Respondente nº	Gostaria de destacar outra qualidade? Qual?
14	Dominar o conteúdo
21	Acessibilidade
75	Humildade no tratamento dos alunos. Não ser estrela
76	Interação com a turma
77	Sinergia entre tutor e alunos
78	Facilidade de se expressar/comunicar
81	Como se trata de curso a distância com tempo livre estar sempre a disposição por um canal eletrônico ( <i>e-mail, skype</i> etc)
84	Ser HONESTO (fundamental para qualquer disciplina, particularmente para as não formais).
95	Gentileza, amizade
97	Ser motivador. Seria talvez a outra opção estimular a aprendizagem.
98	Estar disposto a aprender ao ensinar...
100	Ser mais criterioso quanto aos comentários nas discussões.
105	Estimular a aprendizagem
111	Apenas o PIN teve um professor tutor, as demais matérias não
117	Promover a integração da turma.
132	Saber orientar.

Fonte: Questionário aplicado  
Questão 9

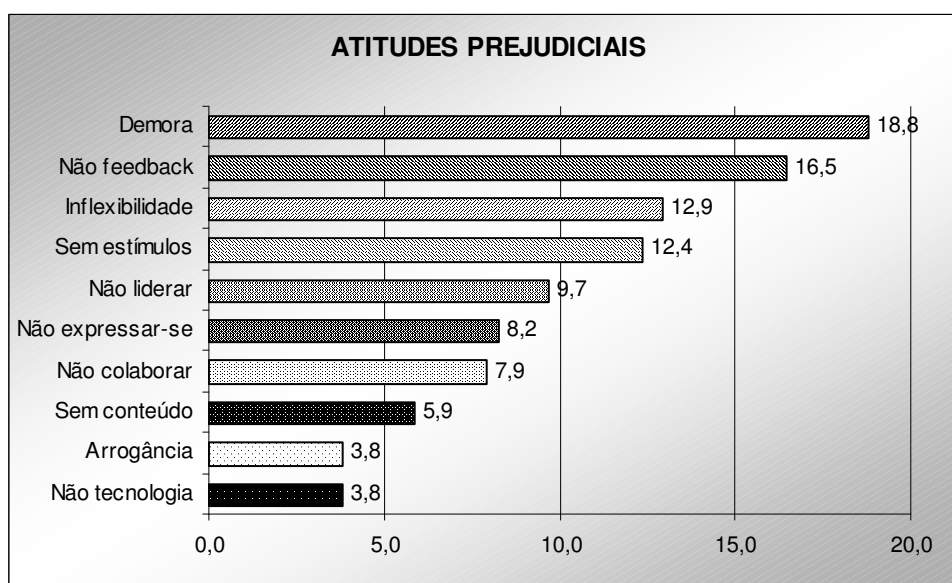
A questão 10 “Selecione até TRÊS atitudes de tutores que podem ter DIFICULTADO sua aprendizagem” procurou disponibilizar os mesmos itens da questão anterior, porém, de maneira negativa, com o objetivo de verificar a validade das primeiras afirmações, o resultado está apresentado no Gráfico 14.

O resultado da questão 10 apresentou algumas diferenças em relação ao da questão 9. Num primeiro grupamento, a demora nas respostas, falta de *feedback*, falta de flexibilidade e não estímulo aos discentes.

A demora nas respostas foi citada como atitude que mais dificulta a aprendizagem, os autores que citam a rapidez e agilidade nas respostas são: Palloff e Pratt (2005), Steil e Barcia (2005), Gonzalez (2005), Tornaghi (2005) e Rech (2005).

A falta de *feedback*, comentada na resposta anterior, também foi apontada como o segundo fator que mais prejudica a aprendizagem.

Gráfico 14 – Atitudes prejudiciais dos tutores



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 10

A falta de flexibilidade, indicada em terceiro lugar como característica que dificulta a aprendizagem, é um dos assuntos abordados por Berge (1995), Palloff e Pratt (2004), Barão (2005), Moran (2005) e Gonzalez (2005).

Na quarta colocação como dificultador de aprendizagem aparece a falta de estímulos, que na questão anterior foi citada em terceiro lugar.

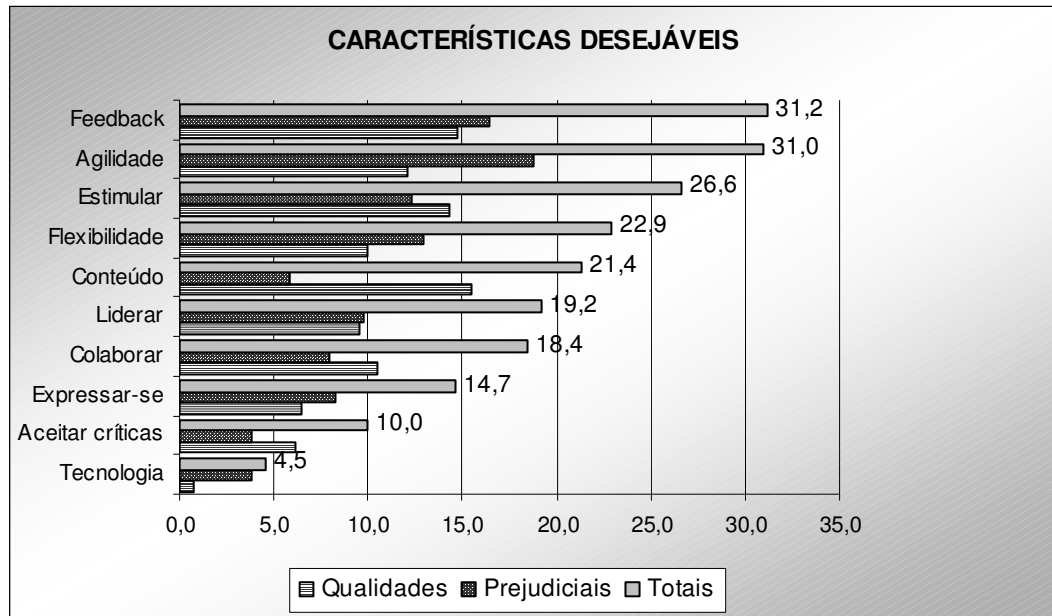
Num grupo intermediário, surgiram: falta de liderança/orientação e organização, dificuldades em se expressar/comunicar e falta de colaboração, e finalmente: falta de domínio de conteúdo, não aceitar críticas e sugestões e não orientar sobre utilização de recursos tecnológicos.

De posse dos resultados das questões 9 e 10, efetuou-se o cruzamento dos dados, demonstrado no Gráfico 15. Onde estão demonstrados os valores percentuais obtidos na pergunta número 9 sobre qualidade, seguidos pelos valores obtidos com a pergunta número 10 sobre dificuldades, analisando-se a soma de ambos, infere-se que o fornecimento de *feedback* por parte dos tutores é fundamental para a aprendizagem dos respondentes por ser uma característica desejável, e quando inexistente, dificulta a aprendizagem, conforme destacam pesquisas efetuadas por Araújo (2000) e Kemshal-bell (2001).



A “agilidade nas respostas” ou “demora nas respostas”, são atitudes dos tutores que afetam significativamente a aprendizagem, pode-se entender que tanto o *feedback* quanto a rapidez com que é fornecido são de suma importância para os alunos.

Gráfico 15 – Cruzamento de dados sobre características dos tutores



Fonte: Questionário aplicado  
Questões 9 e 10

O estímulo a aprendizagem é outra característica muito desejada nos tutores, pois é uma habilidade pessoal que não pode ser transferida para “máquinas”, assim, os estímulos são capazes de humanizar a EaD.

Num segundo grupamento destacam-se características como a flexibilidade, domínio do conteúdo, liderança e disposição para colaborar. Por fim a facilidade em se expressar, aceitar críticas e sugestões e ainda a capacidade em orientar os alunos sobre recursos tecnológicos.

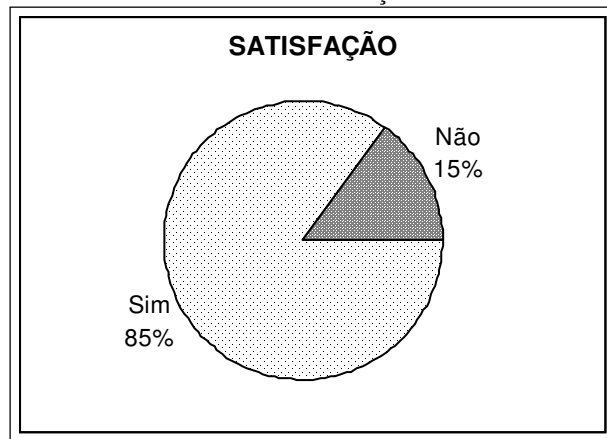
A maior divergência no cruzamento dos dados foi constatada quanto ao domínio do conteúdo por parte do tutor, pois, mesmo sendo esta característica apontada como “melhor qualidade desejável” (questão número 9), não foi confirmada como fator relevante que tenha dificultado a aprendizagem (questão número 10), ficando em oitava classificação. Em relação a esta divergência pode-se lançar duas hipóteses:

- A primeira de que todos os tutores dominaram o conteúdo de maneira satisfatória;
- A segunda de que quando os tutores não dominam completamente o assunto, utilizam outras características capazes de substituir esta habilidade.

#### 4.5 SATISFAÇÃO

A última questão, de número 14 “Você está satisfeito com seu curso de pós-graduação a distância?”, contou com apenas duas opções e buscou saber de maneira direta se os entrevistados estavam ou não satisfeitos com a realização de seus cursos, destacando que o objetivo não foi o de avaliar se uma instituição ou outra obteve melhores resultados, e sim verificar a aceitação dos funcionários quanto a esta modalidade de ensino, considerando que Siqueira (2003) indica que existe pouco material mensurando a satisfação dos aprendizes em EaD. O resultado obtido está demonstrado no Gráfico 16 e indica um grau de satisfação de 85%, correspondente a 114 respondentes de 134, condizente com os resultados das pesquisas de Araújo (2000), Yokaichiya, Galembeck e Torres (2001), e ainda Steil e Barcia (2006).

Gráfico 16 – Grau de satisfação com o curso



Fonte: Questionário aplicado  
Questão 14

Neste capítulo buscou-se apresentar os resultados obtidos com a pesquisa realizada quanto ao perfil dos estudantes, meios de comunicação mediados por computador preferidos, vantagens e desvantagens da EaD, opinião quanto a tutoria e suas qualidades, a necessidade de tutores para o Banco do Brasil e ainda o nível de satisfação dos entrevistados com a modalidade de educação a distância.

## 5 CONTRIBUIÇÕES E CONCLUSÕES

*"Conclusão é apenas o lugar onde se chega quando se cansa de pensar".  
(Martin H. Fischer)*

A pesquisa realizada apontou que os funcionários do Banco do Brasil que cursaram pós-graduação a distância consideram os tutores muito importantes e os recursos que lhes proporcionaram melhores experiências de aprendizagem foram os fóruns, *chats*, exercícios *online* e textos eletrônicos. O objetivo principal foi atingido, as características pessoais e pedagógicas mais apreciadas nos tutores, indicadas pelos entrevistados, são o fornecimento de *feedback*, a agilidade nas respostas e o estímulo à aprendizagem, o respondente número 130 representa bem este resultado comentando sobre as dificuldades do ensino a distância:

Falta de interação pessoal. Dificuldade em formular perguntas e obter respostas assertivas. Pense: Quanto tempo leva para fazer uma pergunta e obter uma resposta pessoalmente? E através do fórum? 1 dia - isso se você tiver sido suficientemente claro para obter a resposta da forma que precisa, senão, lá se vai mais um dia.

Os objetivos secundários também foram alcançados, pois:

- a) Na percepção dos entrevistados os tutores são muito importantes na intermediação da aprendizagem, sendo que envolvimento do tutor na aprendizagem foi classificado por 70% dos entrevistados como de boa participação, fornecendo suporte necessário. Em outra questão 37% apontam que os tutores possuem importância fundamental e 47% que eles são muito importantes.
- b) Os recursos tecnológicos que propiciaram melhores experiências de aprendizagem foram os fóruns, *chats*, exercícios *online* e textos eletrônicos.
- c) As principais dificuldades encontradas pelos respondentes na EaD estão relacionadas principalmente quanto ao método de ensino, a falta de contato pessoal, a tutoria e ao tempo (entendido aqui como prazos), já as principais vantagens estão relacionadas à flexibilidade de tempo e espaço físico.
- d) O nível de satisfação dos entrevistados com a realização do curso foi de 85%.
- e) Na opinião de 91% dos entrevistados, são necessários tutores para treinamentos no Banco do Brasil.

No ano de 2007, teve início um curso de pós-graduação a distância disponibilizado pelo Banco do Brasil em convênio com a UFSC – Universidade Federal de Santa Catarina que pretende preparar funcionários que atuam como instrutores de cursos presenciais a atuarem

também como tutores a distância, assim, fica registrada a sugestão de disponibilizar aos participantes o resultado desta pesquisa para críticas e seu aprimoramento.

Como o Banco ainda está planejando a implementação da modalidade de ensino EaD com tutoria, a idéia foi diagnosticar através da opinião de seus funcionários, quais as melhores mídias, qualidades dos tutores e quais as vantagens e desvantagens da realização de cursos a distância, para que estas informações possam ser úteis na tomada de decisões estratégicas da diretoria de Recursos Humanos e da própria UniBB. Estas informações poderão ser importantes para subsidiar futuras decisões acerca de treinamentos disponibilizados pelo Banco do Brasil e sua Universidade Corporativa, e após a conclusão, será encaminhada cópia deste trabalho à Diretoria de Pessoas do Banco do Brasil, para que lhes seja útil nessas tomadas de decisões. Também será encaminhada cópia a alguns participantes da pesquisa que atuaram como respondentes do questionário e demonstraram interesse no resultado do trabalho.

O principal fator limitante da pesquisa foi a falta de acesso a todos participantes dos cursos, no caso, os convites para responder ao questionário puderam ser enviados para apenas duas instituições, quando a intenção inicial era também de convidar funcionários do Banco do Brasil que estivessem fazendo seus cursos a distância através da PUC – Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro e pela UnB/INEPAD – Universidade de Brasília. O Banco do Brasil não pôde fornecer relação dos inscritos nestas instituições, e ainda, as tentativas de contato direto foram frustradas (telefone e *e-mail*).

Outra limitação importante está relacionada a quantidade de características necessárias ao tutor, pois, foram elencadas apenas as consideradas mais importantes e relacionadas às características pessoais e pedagógicas, porém, existem diversas outras a serem pesquisadas.

Como sugestão para pesquisas futuras ficam registradas três propostas, destacando que a base de dados poderá ser solicitada através do e-mail: alexandrasmendoza@hotmail.com:

- a) Comparar as respostas separando-as por instituição de ensino UFRGS e FGV, ou seja, analisar as informações de maneira separada, de acordo com a opinião dos respectivos alunos;
- b) Estudar as opiniões sobre tutoria e vantagens e desvantagens da EAD de acordo com as faixas etárias;
- c) Verificar se o perfil dos respondentes pode ser generalizado a toda população, realizando pesquisa junto as instituições e comparando-as aos dados dos respondentes;

- d) Aplicar o questionário nas demais instituições que não foram incluídas nesta pesquisa (Unb/Inepad e PUC-RJ)

Deve-se ressaltar que a iniciativa executada pelo Banco do Brasil e seus parceiros, de levar tais cursos de pós-graduação a seus funcionários, com custos reduzidos e abrangência nacional, fazem parte da verdadeira democratização do conhecimento, pilar fundamental para o desenvolvimento de uma nação.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Formação e treinamento *online* - Vantagens, desvantagens e novidades da EaD. 21/11/2000. disponível em: <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=37&sid=14&UserActiveTemplate=4abed> . Acesso em 14/08/2007.

ABREU, Maria Célia de, e MASETTO, Marcos Tarciso. O Professor Universitário em Aula Prática e Princípios Teóricos. Resumo. Disponível em: <http://www.das.ufsc.br/~andrer/ref/bibliogr/educ/univ/univ3.htm> acesso em: 15/02/2007.

ARAÚJO, José Paulo de. O que os aprendizes esperam dos professores na educação a distância *online*?. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=71](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=71), acesso em 15/07/2007.

BANCO DO BRASIL, 2007a. Universidade corporativa: linha do tempo. Disponível em: <http://www44.bb.com.br/appbb/portal/bb/unv/linha.jsp> Acesso em: 01/06/2007.

BANCO DO BRASIL, 2007b. Universidade corporativa: aprendizagens essenciais. Disponível em: <http://www44.bb.com.br/appbb/portal/bb/unv/sobre/aprendizagem.jsp> Acesso em: 01/06/2007.

BANCO DO BRASIL, 2007c. Universidade corporativa: parceiros. Disponível em: <http://www44.bb.com.br/appbb/portal/bb/unv/parceiros.jsp> Acesso em: 01/06/2007.

BANCO DO BRASIL, 2007d. Universidade corporativa, MBA a distância, acesso restrito a funcionários. Disponível em: <https://www13.bb.com.br/appbb/portal/bb/unv/func/edu/MBADistanciaInclusao.jsp>. Acesso em: 01/06/2007.

BANCO DO BRASIL, 2007e. Conheça o BB: grandes números. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portalbb/page216,136,7314,0,0,1,0.bb?codigoMenu=1252&codigoNoticia=5020&codigoRet=4223>. Acesso em: 30/08/2007

BANCO DO BRASIL, 2007f. Conheça o BB: história. Disponível em: <http://www.bb.com.br/portalbb/page1,136,3527,0,0,1,0.bb?codigoNoticia=691&codigoMenu=1065>. Acesso em: 30/08/2007

BARÃO, Cláudio Luiz. Explicitação gráfica de habilidades de tutoria em cursos mediados por tecnologias de informação e comunicação. 2005. 148 f. Tese Dissertação (Mestrado em Tecnologia) Centro Federal de Educação Tecnológica do Paraná. Curitiba. Disponível em: [http://dominiopublico.mec.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=40364](http://dominiopublico.mec.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=40364), acesso em 05/05/2007.

BARROS, Rosa Maria Rodrigues. Reflexões sobre a dinâmica do processo ensino e aprendizagem. Artigo revista seednet. Disponível em: [www.seednet.mec.gov.br](http://www.seednet.mec.gov.br), acesso em: 10/05/2007

BELLONI, Maria Luiza. Ensaio sobre a educação a distância no Brasil. *Educ. Soc.*, Campinas, v. 23, n. 78, 2002. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302002000200008&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302002000200008&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 07 Jan 2007. doi: 10.1590/S0101-73302002000200008.

BERGE, Zane L. The Role of the Online Instructor/Facilitator – 1995. Disponível em: [http://www.emoderators.com/moderators/teach\\_online.html](http://www.emoderators.com/moderators/teach_online.html), acesso em: 06/07/2007. Versão traduzida disponível em: [online1.cjf.gov.br/phpdoc/pages/sen/desenvolvimento/viadosaber/berge.rtf](http://online1.cjf.gov.br/phpdoc/pages/sen/desenvolvimento/viadosaber/berge.rtf)

BITTENCOURT, Hélio Radke. Probabilidade e estatística (si). Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Faculdade de Matemática, Departamento de Estatística. Disponível em: [http://www.pucrs.br/famat/helio/Caderno\\_Prob\\_SI.pdf](http://www.pucrs.br/famat/helio/Caderno_Prob_SI.pdf) Acesso em: 20/09/2007

BLUM, Edinéia Aparecida. A formação de formadores na educação a distância: redescobrimo o papel do professor-tutor. Dissertação (Mestrado em Educação). 2004. Universidade Estadual de Ponta Grossa. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/me000471.pdf>, acesso em: 14/02/2007

CARNEIRO, Neusa de Oliveira ESTUDO DE INTERAÇÕES EM AMBIENTES DE EaD. Disponível em: <http://www.abed.org.br/congresso2002/trabalhos/texto38.htm>. Acesso em: 01/08/2007

CASAGRANDE, Jorge Henrique Busatto. Uma proposta de treinamento via web (wbt) assíncrono, supervisionado, centrado no aluno. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Universidade Federal de Santa Catarina Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis. Julho, 2000

CRUZ, Cristiano Cordeiro. ENGLER, Carolina. Considerações sobre a implementação e o uso de ferramentas de CMC em cursos colaborativos *online*. Disponível em: [http://www.dspcom.fee.unicamp.br/cristia/cmc&trab\\_colab/cmc\\_trab\\_colab.html](http://www.dspcom.fee.unicamp.br/cristia/cmc&trab_colab/cmc_trab_colab.html). Acesso em: 01/07/2007

DALMAU, Marcos B. L.; VALENTE, Amir Mattar; LOBO, Eduardo. Educação a Distância ou Meio Presencial: Qual o meio mais indicado para que as empresas de grande porte possam oferecer seus Programas de Capacitação Profissional? Disponível em: <http://www.pp.ufu.br/Cobenge2001/trabalhos/EDV013.pdf>, acesso em 25/06/2007

DIAS, Rosilãna Aparecida. A educação a distância em movimento: interação e interatividade em cursos *online*. Dissertação (Mestrado em Educação) Programa de Pós-graduação em Educação da Universidade Católica de Petrópolis. Petrópolis, 2006. Disponível em: <http://www.dominiopublico.gov.br/download/texto/cp013417.pdf>. Acesso em: 07/05/2007

EMERENCIANO, Maria do Socorro Jordão; SOUSA, Carlos Alberto Lopes de; FREITAS, Lêda Gonçalves de. Ser Presença como Educador, Professor e Tutor. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=81](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=81), acesso em 25/08/2007.

FAGUNDES, Lea. Entrevista: RECONSTRUINDO Conceitos. Revista ADMINISTRAÇÃO NO MILÊNIO – OUTONO, 2006. Porto Alegre, RS: UFRGS.

FBB texto “Fundação Banco do Brasil entrevista Secretario de Educação a Distância do Ministério da Educação sobre esta área de ensino no país”, 09/06/2006 disponível no site: [http://www.seednet.mec.gov.br/entrevistas/\\_materia.php?id=3&codmateria=1097](http://www.seednet.mec.gov.br/entrevistas/_materia.php?id=3&codmateria=1097), consultado em 15/10/2006).

FIORENTINI, Leda Maria Rangearo . Questões pedagógicas e curriculares da formação continuada de professores a distância. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

FORMIGA, Marcos. Educação a Distancia no Brasil: O que está acontecendo nas empresas e escolas. 22/09/2003. ABED. Disponível em: <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=1por&infoid=816&sid=69>. Acesso em 15/05/2007

FREIRE, Paulo. Pedagogia da tolerância. São Paulo: Editora UNESP, 2004.

FREIRE, Paulo. Extensão ou Comunicação. 10 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1992.

FRM - Fundação Roberto Marinho, Superintendência do Telecurso 2000. Dicionário de terminologia de educação a distância. Rio de Janeiro, 1998. Versão Impressa. Disponível em: <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?UserActiveTemplate=1por&infoid=722&sid=77> , acesso em 28/06/2007

GATTI, Bernardete A. Critérios de qualidade. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

GHEDINE, Tatiana; TESTA, Maurício Gregianin; FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de. Compreendendo as iniciativas de educação a distância via *internet*: estudo de caso em duas grandes empresas no Brasil. Rev. Adm. Pública., Rio de Janeiro, v. 40, n. 3, 2006. Disponível em: < [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-76122006000300006&lng=pt&nrm=isso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-76122006000300006&lng=pt&nrm=isso) >. Acesso em: 08 Jan 2007. doi: 10.1590/S0034-76122006000300006.

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

GUIMARÃES, Paulo Vicente. A contribuição do consórcio interuniversitário de educação continuada e a distância – brasilead– para o desenvolvimento da educação nacional. Revista Em Aberto, Educação a distância. Brasília, ano 16, n.70, abr./jun.1996, disponível em: [http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7B02284E4A-E459-45CA-9988-2C7975C50BB2%7D\\_em\\_Aberto70\\_1.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7B02284E4A-E459-45CA-9988-2C7975C50BB2%7D_em_Aberto70_1.pdf), Acesso em 25/07/2007

HOUAISS, Antônio, VILLAR, Mauro de Salles. Dicionário Houaiss da língua Portuguesa. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.



IBGE. Acesso à *internet* e posse de telefone móvel celular para uso pessoal, 2005. ISBN 978-85-240-3932-4 (meio impresso) © IBGE. 2007. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/acessoainternet/internet.pdf> . Acesso em 03/05/2007.

JAEGER, Fernanda Pires e ACCORSSI, Aline. Tutoria em educação a distância. Artigo Abed, 2001. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=86](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=86), Acesso em: 19/08/2007.

KEMCZINSKI, Avanilde. et al. O desempenho e a satisfação discente em um modelo de ensino-aprendizagem semi-presencial. Centro de Computación y Comunicación para la Construcción del Conocimiento de la Universidad de Chile. Disponível em: <http://www.c5.cl/ieinvestiga/actas/ribie2000/papers/279/index.html>, acesso em: 21/08/2007.

KEMSHAL-BELL, Guy. The *online* teacher. Tafe 2001. Disponível em [http://nw2001.flexiblelearning.net.au/01\\_attending/papers/1\\_1Kemshal\\_Bell.pdf](http://nw2001.flexiblelearning.net.au/01_attending/papers/1_1Kemshal_Bell.pdf). Acesso em 06/07/2007.

LÉVY, Pierre. A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço. (Originalmente em francês 1994). 2.ed. São Paulo: Edições Loyola, 1998.

LIMA, Jean Custódio de. APRENDIZADO DE INGLÊS MEDIADO POR UM PORTAL NA *INTERNET*. Dissertação (Mestrado em Linguística). Universidade Estadual do Ceará. Fortaleza – Ceará, 2006. Disponível em: [http://dominiopublico.mec.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select\\_action=&co\\_obra=41611](http://dominiopublico.mec.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=41611), consultado em: 12/08/2007.

MEC, Regulamentação da EaD no Brasil. Decreto 5622. Disponível em: [http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec\\_5622.pdf](http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/dec_5622.pdf), acesso em 15/08/2007.

MEISTER, Jeanne C. Educação corporativa. São Paulo: Makron Books, 1999.

MENA, Marta. A EaD na América Latina: tendências, realizações e desafios. Síntese do 9º Congresso Internacional de Educação a Distância 2002. Disponível em: <http://www.projeto.org.br/abed/mena.htm>. Acesso em: 15/07/2007

MORAES, Marialice de, e TORRES, Patrícia Lupion. A monitoria On Line no apoio ao aluno a distância: o modelo do LED. Revista Digital da CVA – RICESU. v.2, n.5 - p.3-15. agosto 2003. Disponível em: [www.ricesu.com.br/colabora/n5/artigos/n\\_5/pdf/id\\_01.pdf](http://www.ricesu.com.br/colabora/n5/artigos/n_5/pdf/id_01.pdf), acesso em 14/05/2007

MORAIS FILHO, Luiz Augusto de. O que significa a autonomia do aluno de EaD fundamentada na flexibilidade do tempo e do espaço? 09/08/2006. Disponível em: Disponível em: [http://www.unipol.com.br/art\\_det.php?id=13](http://www.unipol.com.br/art_det.php?id=13), acesso em 15/06/2007

MORAN, José Manuel. Mudanças na comunicação pessoal: gerenciamento integrado da comunicação pessoal, social e tecnológica. São Paulo: Paulinas, 1998.

MORAN, José Manuel. Contribuições para uma pedagogia da educação *online*. In SILVA, Marco. Educação *online*: teorias, práticas, legislação, formação corporativa. São Paulo: Loyola, 2003. p.39-50. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/contrib.htm>, acesso em 01/02/2007.

MORAN, José Manuel. O que é um bom curso a distância? . In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

MOULIN, Nelly. Utilização do Portfolio na Avaliação do Ensino a Distância. Disponível em: [http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento\\_ID=90](http://www2.abed.org.br/visualizaDocumento.asp?Documento_ID=90) Utilização do Portfolio na Avaliação do Ensino a Distância, acesso em 15/08/2007

NEVES, Carmen Moreira de Castro. A educação a distância e a formação de professores. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

NEVES JR., Luciano Terra das. Aplicação dos conceitos de educação a distância ao treinamento. Um estudo de caso em uma rede de farmácias. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Santa Catarina. Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção. Florianópolis, 2002. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/5471.pdf>. Acesso em 15/06/2007.

OLIVEIRA, Tânia Mara Paiva de. Interatividade na Educação a Distância. 2001. 125 p. Dissertação (Mestrado em Engenharia da Produção) Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis. Disponível em: <http://teses.eps.ufsc.br/defesa/pdf/8286.pdf>. Acesso em: 07/01/2007.

OLIVEIRA, Antonella Carvalho de, FRANCISCO, Antonio Carlos de. Educação corporativa baseada em *e-learning* - uma ferramenta para a gestão do conhecimento empresarial. I Encontro Estadual de Engenharia da Produção e I Simpósio de Gestão Industrial – Ponta Grossa, PR, 26 a 30/set/2005.

PALLOF, Rena M., PRATT, Keith. O aluno virtual: um guia para trabalhar com estudantes *online*. 216p. Porto Alegre, RS: Artmed, 2004.

PETERS, Otto. Didática do ensino a distância. 402p. São Leopoldo, RS: Unisinos, 2003.

PONCE, Aníbal. Educação e luta de classes. São Paulo: Cortez, 1996.

PRETI, Oreste. Apoio à aprendizagem: o orientador acadêmico tecnologias na educação de professores a distância. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

RECH, Rose Aparecida Colognese. EaD e Formação de Professores. Artigo revista eletrônica. Disponível em: [www.seednet.mec.gov.br](http://www.seednet.mec.gov.br), acesso em: 15/07/2007.

SALOMON, Délcio Vieira. Como fazer uma monografia. 10ª ed. São Paulo: Martins Fontes, 2001.

SANTOS, Neide. Computadores na educação: discutindo alguns pontos críticos. Revista Em Aberto, tendências da informática em educação, Brasília, ano 12, n. 57, jan./mar. 1993, disponível em: [http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BB19BB395-5E47-4848-838E-32CE4DD0480B%7D\\_ano\\_12\\_n%BA\\_57\\_jan.-mar.\\_1993.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BB19BB395-5E47-4848-838E-32CE4DD0480B%7D_ano_12_n%BA_57_jan.-mar._1993.pdf). Acesso em 25/07/2007

SCHIEL, Dietrich e MAGALHÃES, Mônica Giacomassi de M. . Educação a distância usando tecnologia www. Revista Em Aberto, Brasília, ano 16, n.70, abr./jun.1996. Disponível em: [http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7B02284E4A-E459-45CA-9988-2C7975C50BB2%7D\\_em\\_Aberto70\\_1.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7B02284E4A-E459-45CA-9988-2C7975C50BB2%7D_em_Aberto70_1.pdf), acesso em 15/06/2007.

SIQUEIRA, Vera Lúcia de Azevedo. Representações em educação *online*: um estudo das 'falas' na perspectiva dos sujeitos aprendizes. 2003. 140 f. Dissertação (Mestrado em Educação) Faculdade de Educação da Universidade de Brasília, Brasília, 2003. Disponível em: [http://www.aquifolium.com/dissertacao\\_Vera\\_Siqueira.pdf](http://www.aquifolium.com/dissertacao_Vera_Siqueira.pdf) , acesso em 20/06/2007.

STEIL, Andrea Valéria; BARCIA, Ricardo Miranda. Atitudes de alunos e professores com relação a cursos de mestrado em engenharia de produção a distância. Gest. Prod., São Carlos, v. 13, n. 1, 2006. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0104-530X2006000100013&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2006000100013&lng=pt&nrm=iso)>. Acesso em: 25 Ago 2007.

TAROUCO, L.; MORO, E.; ESTABEL, L.. O professor e os alunos como protagonistas na educação aberta e a distância mediada por computador. Educar em Revista, América do Sul, Educar, Curitiba, n. 21, p.29-44. 2003. Editora UFPR Disponível em: <http://calvados.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/educar/article/view/2121/1773>, acesso em: 20/06/2006

TAVARES, Maria Cristina. O tutor no Proformação. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

TORNAGHI, Alberto. Computadores, *internet* e educação a distância. In Integração das Tecnologias na Educação/ Secretaria de Educação a Distância. Brasília: Ministério da Educação, Seed, 2005. 204 p.; il. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/4sf.pdf> , acesso em 04/06/2007

UFRGS Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Escola de administração programa de pós-graduação em administração curso de especialização em gestão de negócios financeiros – GNF/BB. Disponível em: <http://eavirtual.ea.ufrgs.br/bb/biblioteca/BB-Distancia-Cronograma-20-03-06-OTIMIZADO.doc> Acesso em: 03/05/2007.

SALA de aula virtual tem 600 alunos. Revista Milênio. Porto Alegre: UFRGS, Outono 2006. p.15. Disponível em: [http://www.ea.ufrgs.br/milenio/Mil%EAanio%20Outono2006\\_final.pdf](http://www.ea.ufrgs.br/milenio/Mil%EAanio%20Outono2006_final.pdf) Acesso em: 03/04/2007.

UNIVERSITY of Illinois Faculty. Teaching at an *internet* Distance: the Pedagogy of Online Teaching and Learning. Seminar Summary 1998/1999. Disponível em: [http://www.vpaa.uillinois.edu/reports\\_retreats/tid\\_final-12-5.pdf](http://www.vpaa.uillinois.edu/reports_retreats/tid_final-12-5.pdf). Acesso em: 01/08/2007

VALENTE, José Armando. Diferentes usos do computador na educação. Tendências da informática em educação – Revista em aberto – jan/mar 1993 – v 12-nr57. disponível em: [http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BB19BB395-5E47-4848-838E-32CE4DD0480B%7D\\_ano\\_12\\_n%BA\\_57\\_jan.-mar.\\_1993.pdf](http://www.publicacoes.inep.gov.br/arquivos/%7BB19BB395-5E47-4848-838E-32CE4DD0480B%7D_ano_12_n%BA_57_jan.-mar._1993.pdf), acesso em 14/08/2007

YOKAICHIYA, Daniela K., GALEMBECK, Eduardo, TORRES, Bayardo B. Expectativas e Fatores de Interesse por Ensino a Distância na Bioquímica: relatos de uma pesquisa pré e pós aplicação de disciplina de Bioquímica a Distância. Revista brasileira de ensino de bioquímica e biologia molecular 02/2001. Disponível em: <http://sbbq.org.br/revista/artigo.php?artigoid=38>, acesso em 05/07/2007

ZUIN, Antonio A. S.. Educação a distância ou educação distante? O Programa Universidade Aberta do Brasil, o tutor e o professor virtual. Educ. Soc., Campinas, v. 27, n. 96, 2006. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0101-73302006000300014&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0101-73302006000300014&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 07 Jan 2007. doi: 10.1590/S0101-73302006000300014.

## APÊNDICE I – Questionário

**Pesquisa sobre Educação a Distância**

Prezado Colega,

Este formulário destina-se a pesquisa para elaborar monografia de conclusão de pós-graduação a distância pela UFRGS em convênio com o Banco do Brasil. Contém 14 questões, e ao final um botão para envio das respostas.

Sua participação é fundamental e se você tiver interesse em saber o resultado da pesquisa, entre em contato através do *e-mail*:

alexandradiasmendoza@hotmail.com

Agradeço sua colaboração.

---

1) Qual sua faixa etária?

- Até 30 anos
- de 31 a 40 anos
- de 41 a 50 anos
- acima de 51 anos

2) De qual CURSO você está participando, ou participou?

- MBA Executivo em Negócios Financeiros
- MBA Executivo em Gestão de Operações e Serviços

3) Através de qual INSTITUIÇÃO?

- FGV - Fundação Getúlio Vargas Rio de Janeiro
- PUC - Pontifícia Universidade Católica Rio de Janeiro
- UnB/INEPAD - Universidade de Brasília
- UFRGS - Universidade Federal do Rio Grande do Sul

4) Como você descreveria o tipo de ENVOLVIMENTO do professor/tutor na sua aprendizagem *online*?

- Participação de alto nível, fornecendo suporte acima do esperado
- Boa participação, fornecendo suporte necessário
- Pouca participação na minha aprendizagem
- Eu não percebi que tive um professor ou tutor

5) Quais RECURSOS seu curso utiliza? (marque quantas alternativas forem necessárias).

- Aulas interativas (*chats*)
- Textos eletrônicos

Publicação de materiais produzidos pelos alunos  
 Exercícios *online*  
 Relatos  
*E-mail*  
 Fóruns de debate  
 Vídeo-aulas  
 Listas de discussão por *e-mail*  
 Jogos interativos  
 Outros recursos. Quais?

6) Dos recursos utilizados em seu curso, qual lhe proporcionou MELHOR EXPERIÊNCIA de aprendizagem?

Aulas interativas (*chats*)  
 Textos eletrônicos  
 Publicação de materiais produzidos pelos alunos  
 Exercícios *online*  
 Relatos  
*E-mail*  
 Fóruns de debate  
 Vídeo-aulas  
 Listas de discussão por *e-mail*  
 Jogos interativos  
 Outros recursos importantes. Quais?

7) Você teve Tutores, Monitores ou Orientadores durante seu curso? (pessoa que faz o elo de ligação entre os alunos e professores).

Sim. (Caso a resposta seja afirmativa, por gentileza responda as questões seguintes).  
 Não.

8) Atribua um valor de 1 a 5 para sua opinião sobre a IMPORTÂNCIA dos tutores, monitores ou orientadores em sua aprendizagem.

- 1 - Fundamental
- 2 - Muito importante
- 3 - Indiferente
- 4 - Pouco importante
- 5 - Nenhuma importância

9) Pensando em seu relacionamento com tutores, selecione TRÊS QUALIDADES que você considera fundamentais:

- Ter flexibilidade
- Aceitar críticas e sugestões
- Disposto a colaborar
- Fornecer *feedback*
- Agilidade nas respostas
- Estimular a aprendizagem
- Dominar o conteúdo

Facilidade de se expressar/comunicar  
Ser líder, orientar, organizar  
Orientar sobre utilização de recursos tecnológicos  
Gostaria de destacar outra qualidade? Qual?

10) Selecione até TRÊS atitudes de tutores que podem ter DIFICULTADO sua aprendizagem:

Falta de flexibilidade  
Não aceitação de críticas e sugestões  
Falta de colaboração  
Falta de *feedback*  
Demora nas respostas  
Falta de estímulos  
Desconhecimento do conteúdo  
Dificuldade em se expressar/comunicar  
Falta de liderar, orientar e organizar  
Não orientar sobre utilização de recursos tecnológicos

11) Você acredita que são necessários tutores para os cursos a distância desenvolvidos pelo Banco do Brasil?

Sim.  
Não.

12) Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?

13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?

14) Você está satisfeito com seu curso de pós-graduação a distância?

Sim.  
Não.

**APÊNDICE II – Convite enviado por *e-mail***

Prezado Colega,

O formulário no link abaixo, destina-se a pesquisa para elaborar monografia de conclusão de pós-graduação a distância pela UFRGS em convênio com o Banco do Brasil. Contém 14 questões, e ao final um botão para envio das respostas. Sua participação é fundamental e se você tiver interesse em saber o resultado da pesquisa, entre em contato através do *e-mail*: alexandradiasmendoza@hotmail.com.

Agradeço sua colaboração.

Alexandra Dias Mendoza Matrícula BB: 0.430.718-6  
Fone 45-3528-6622

<http://admfoz.wufoo.com/forms/pesquisa-sobre-educaaao-a-distancia/>



### APÊNDICE III – Correspondências à FGV

RES: Pós-graduação a distância BB FGV 2005 - Alexandra Dias Mendoza - UFRGS

De: **Suporte FGV Online Banco do Brasil** ([supfgvonlinebb@fgv.br](mailto:supfgvonlinebb@fgv.br))

Enviada: sábado, 11 de agosto de 2007 3:53:55

Para: Alexandra Dias Mendoza ([alexandradiasmendoza@hotmail.com](mailto:alexandradiasmendoza@hotmail.com))

Alexandra, olá!

Imagine... de nada !

Espero que os *e-mails* tenham efeito e você possa incrementar sua monografia.

Segue em anexo mensagem enviada a 662 alunos nossos do MBA BB II. Não é o nosso total de alunos, mas pode estar certa que é uma amostra significativa, tanto em termos de no. de alunos quanto por região (nós atendemos reg. Norte e Sudeste). Quanto ao tipo de MBA, só temos uma única turma do Gestão de Operações. A turma é da região sudeste. Ah, lembro que temos alunos do Banco da Amazônia e BNB, ligados ao BB, bem como das coligadas do banco.

- região Norte - 192 alunos

- região sudeste - 470 alunos

Qualquer dúvida é só escrever. Um abraço e boa sorte no trabalho,

Tatiana

Suporte Técnico – FGV Online

-----  
**De:** Alexandra Dias Mendoza [<mailto:alexandradiasmendoza@hotmail.com>]

**Enviada em:** quinta-feira, 9 de agosto de 2007 21:08

**Para:** Suporte FGV Online Banco do Brasil

**Assunto:** RE: RES: RE: RES: Pós-graduação a distância BB FGV 2005 - Alexandra Dias Mendoza - UFRGS

*"Entretanto, eu mesma posso encaminhar e-mail a eles, com a sua msg. O que você acha ?"*

Tatiana,

Se você visse meu sorriso quando li seu *e-mail*!!! Você imagina a felicidade que sinto de enfim ter alguém que possa me ajudar!

Entendo perfeitamente a questão do sigilo, mas enfim, tenho a impressão de que agora conseguirei dar andamento à monografia.

Aceito sua ajuda e agradeço imensamente.

Solicito informar a quantidade de destinatários, para que quando voltem as respostas eu possa calcular a amostra.

Tatiana, muito obrigada mesmo!!!

Se algum dia puder lhe ajudar em alguma coisa, meus dados são esses:

Alexandra Dias Mendoza                      Matrícula BB: 0.430.718-6

Fone 45-3528-6622

Um forte abraço!

Alexandra.

-----

Subject: RES: RE: RES: Pós-graduação a distância BB FGV 2005 - Alexandra Dias Mendoza - UFRGS  
Date: Thu, 9 Aug 2007 15:49:21 -0300  
From: supfgvonlinebb@fgv.br  
To: alexandradiasmendoza@hotmail.com  
Prezada Alexandra, boa tarde!

Desculpe-me lhe retornar só agora, mas o volume de trabalho tem sido grande.

Veja, não podemos lhe passar os *e-mails* de nossos alunos. É uma questão de sigilo. Entretanto, eu mesma posso encaminhar *e-mail* a eles, com a sua msg. O que você acha ?

Fico no aguardo, sds, Tatiana

Tatiana  
Suporte Técnico – FGV Online

---

**De:** Alexandra Dias Mendoza [mailto:alexandradiasmendoza@hotmail.com]  
**Enviada em:** segunda-feira, 6 de agosto de 2007 17:29  
**Para:** Suporte FGV Online Banco do Brasil  
**Assunto:** RE: RES: Pós-graduação a distância BB FGV 2005 - Alexandra Dias Mendoza - UFRGS

Boa tarde Tatiana,

Gostaria de saber se existe alguma resposta, mesmo que negativa.

Obrigada,

Alexandra

---

Subject: RES: Pós-graduação a distância BB FGV 2005 - Alexandra Dias Mendoza - UFRGS  
Date: Fri, 27 Jul 2007 13:58:34 -0300  
From: supfgvonlinebb@fgv.br  
To: alexandradiasmendoza@hotmail.com  
Prezada Alexandra, boa tarde!

Veja, estou encaminhando seu pedido p/ avaliação da nossa gerência. Por favor, aguarde nosso retorno.  
Atenciosamente,

Tatiana  
Suporte Técnico – FGV Online

**De:** Alexandra Dias Mendoza [mailto:alexandradiasmendoza@hotmail.com]  
**Enviada em:** quarta-feira, 25 de julho de 2007 15:45  
**Para:** Suporte FGV Online Banco do Brasil  
**Assunto:** Pós-graduação a distância BB FGV 2005

Boa tarde,

Estou concluindo o Curso BB MBA Gestão financeira a distância pela UFRGS.

Minha monografia versará sobre as características de tutores, as melhores práticas no ensino a distância bem como a satisfação dos funcionários do Banco do Brasil com a realização de cursos MBA a Distância, para isto pretendo aplicar um questionário a todos colegas que estão cursando MBA a distância que teve início no ano de 2005.

Solicito, portanto, verificar a possibilidade de informar os *e-mails* para contato com colegas que cursaram MBA Executivo em Negócios Financeiros e o MBA Executivo em Gestão de Operações e Serviços pela FGV - Fundação Getúlio Vargas Rio de Janeiro, com início em 2005, para que eu possa lhes encaminhar o questionário, ou, na impossibilidade, que lhes encaminhe a mensagem abaixo.

Atenciosamente,

Alexandra Dias Mendoza  
Matrícula 0.430.718-6

---

Prezado(a) Colega,

O formulário no link abaixo, destina-se a pesquisa para elaborar monografia de conclusão de pós-graduação a distância pela UFRGS em convênio com o Banco do Brasil. Contém 14 questões, e ao final um botão para envio das respostas.

Sua participação é fundamental e se você tiver interesse em saber o resultado da pesquisa, entre em contato através do *e-mail*: alexandradiasmendoza@hotmail.com

Agradeço sua colaboração.

Alexandra Dias Mendoza                      Matrícula BB: 0.430.718-6  
Fone 45-3528-6622

<http://admfoz.wufoo.com/forms/pesquisa-sobre-educaacao-a-distancia/>

--Anexo de Mensagem Encaminhado--

Subject: Fgvonline - MBA BB II - Colaboração com a colega do BB

Date: Fri, 10 Aug 2007 14:21:37 -0300

From: supfgvonlinebb@fgv.br

Prezados(as) alunos(as), boa tarde!

A colega Alexandra Dias Mendoza está concluindo o MBA BB Online, mas pela UFRGS. Sua monografia versará sobre as características de tutores, as melhores práticas no ensino a distância bem como a satisfação dos funcionários do Banco do Brasil com a realização de cursos MBA a Distância. Para tal, ela gostaria de aplicar um questionário a todos colegas do banco (independente da instituição de ensino) que estão realizando o MBA BB II, que teve início no final de 2005. Segue abaixo a mensagem da Alexandra. Quem puder participar, ela agradece muito.

Atenciosamente,

Tatiana

“Prezado Colega,

O formulário no link abaixo, destina-se a pesquisa para elaborar monografia de conclusão de pós-graduação a distância pela UFRGS em convênio com o Banco do Brasil. Contém 14 questões, e ao final um botão para envio das respostas. Sua participação é fundamental e se você tiver interesse em saber o resultado da pesquisa, entre em contato através do *e-mail*: alexandradiasmendoza@hotmail.com.

Agradeço sua colaboração.

Alexandra Dias Mendoza                      Matrícula BB: 0.430.718-6  
Fone 45-3528-6622  
<http://admfoz.wufoo.com/forms/pesquisa-sobre-educaacao-a-distancia/>

---

**APÊNDICE IV – Quantidade de alternativas assinaladas por respondente**

<b>Quantidade de alternativas assinaladas</b>	<b>Percentual de respondentes</b>
0	2
1	35
2	24
3	19
4	13
5	4
6	0
7	2
8	1

Fonte: Questionário aplicado  
Questão 6

### ANEXO I – Acesso a *internet*

Pessoas de 10 anos ou mais de idade que utilizaram a *internet*, no período de referência dos últimos três meses, por Grandes Regiões, segundo o sexo e a finalidade do acesso à *internet* - 2005

Sexo e finalidade do acesso à Internet	Pessoas de 10 anos ou mais de idade que utilizaram a Internet, no período de referência dos últimos três meses					
	Brasil	Grandes Regiões				
		Norte	Nordeste	Sudeste	Sul	Centro-Oeste
<b>Total</b>	<b>32 109 939</b>	<b>1 365 237</b>	<b>4 912 172</b>	<b>17 492 193</b>	<b>5 829 100</b>	<b>2 511 237</b>
Educação e aprendizado (1)	23 020 966	1 058 687	3 711 981	12 153 852	4 219 384	1 877 062
Comunicação com outras pessoas (1)	22 040 184	787 955	3 190 456	12 256 394	4 177 432	1 627 947
Atividade de lazer (1)	17 432 108	704 579	2 679 747	9 244 718	3 397 421	1 405 643
Leitura de jornais e revistas (1)	15 065 370	671 780	2 406 969	7 943 552	2 731 423	1 311 646
Interação com autoridades públicas ou órgãos do governo (1)	8 810 894	337 697	1 353 124	4 931 563	1 435 401	753 109
Comprar ou encomendar bens ou serviços (1)	4 395 891	213 752	561 372	2 474 798	761 160	384 809
Transações bancárias ou financeiras (1)	6 135 728	185 125	728 162	3 642 728	1 075 187	504 526
Buscar informações e outros serviços (1)	7 852 581	269 414	1 156 760	4 422 158	1 372 709	631 540
<b>Homens</b>	<b>16 211 545</b>	<b>676 930</b>	<b>2 454 082</b>	<b>8 874 190</b>	<b>2 939 889</b>	<b>1 266 454</b>
Educação e aprendizado (1)	11 092 119	496 190	1 785 551	5 866 884	2 042 253	901 241
Comunicação com outras pessoas (1)	11 152 684	387 236	1 590 577	6 236 974	2 112 040	825 857
Atividade de lazer (1)	9 474 549	378 376	1 446 071	5 056 935	1 833 905	759 262
Leitura de jornais e revistas (1)	7 810 649	334 274	1 237 900	4 157 079	1 412 685	668 711
Interação com autoridades públicas ou órgãos do governo (1)	4 763 704	178 220	732 258	2 660 293	781 915	411 018
Comprar ou encomendar bens ou serviços (1)	2 680 897	129 038	351 861	1 487 932	475 662	236 404
Transações bancárias ou financeiras (1)	3 521 881	110 203	422 797	2 073 180	623 068	292 633
Buscar informações e outros serviços (1)	3 876 254	134 487	584 072	2 174 785	674 726	308 184
<b>Mulheres</b>	<b>15 898 394</b>	<b>688 307</b>	<b>2 458 090</b>	<b>8 618 003</b>	<b>2 889 211</b>	<b>1 244 783</b>
Educação e aprendizado (1)	11 928 847	562 497	1 926 430	6 286 968	2 177 131	975 821
Comunicação com outras pessoas (1)	10 887 500	400 719	1 599 879	6 019 420	2 065 392	802 090
Atividade de lazer (1)	7 957 559	326 203	1 233 676	4 187 783	1 563 516	646 381
Leitura de jornais e revistas (1)	7 254 721	337 506	1 169 069	3 786 473	1 318 738	642 935
Interação com autoridades públicas ou órgãos do governo (1)	4 047 190	159 477	620 866	2 271 270	653 486	342 091
Comprar ou encomendar bens ou serviços (1)	1 714 994	84 714	209 511	986 866	285 498	148 405
Transações bancárias ou financeiras (1)	2 613 847	74 922	305 365	1 569 548	452 119	211 893
Buscar informações e outros serviços (1)	3 976 327	134 927	572 688	2 247 373	697 983	323 356

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios 2005.

(1) Inclusive as pessoas que utilizaram a Internet para mais de uma finalidade.

## ANEXO II – Detalhes sobre ferramentas de comunicação

Recurso	Autor	Descrição
Chat	Barão (2005)	<p>O <i>chat</i> é o diminutivo de <i>IRC (Internet Relay Chat)</i> e foi desenvolvido por Jarkko Oikarinen<sup>50</sup> em meados de 1988. A tradução do termo <i>Sala de bate-papo</i> encontrada no Dicionário de Cambridge (2001) é a seguinte: conversa informal, conversa amigável. Semelhante ao <i>correio eletrônico</i>, o <i>sala de bate-papo</i> ou sala de bate-papo permite o envio de pequenas mensagens (linhas de texto) ao servidor, sendo que estas podem ser lidas pelos usuários em "tempo real", quer dizer, ao mesmo tempo em que o remetente envia a mensagem, o destinatário pode consultá-la de seu computador e imediatamente respondê-la, possibilitando uma conversação escrita. É altamente difundida na <i>internet</i>. Vários <i>sites</i> e portais, tanto educacionais, de lazer e corporativos, possuem este tipo de ferramenta para motivar o diálogo e interação entre os seus usuários. Conforme Primo (2000) A interface comum desse serviço permite ao participante saber quem são as outras pessoas (ou pelo menos o apelido ou <i>nick</i> adotado) que estão conectadas e interagindo naquele momento. O <i>sala de bate-papo</i> é uma das ferramentas mais poderosas para a interação, devido à velocidade de intercâmbio de mensagens textuais (com ou sem imagens anexadas), dando a sensação aos seus usuários de estarem próximos virtualmente, e poderem quebrar as barreiras geográficas que o separam.</p> <p>O <i>sala de bate-papo</i> conforme Bittencourt (1999) tem como objetivo de propiciar um debate entre os alunos e o professor, em horário combinado, sobre temas previamente estabelecidos. Pelo fato de ser oferecido de forma <i>online</i> sincrônica, tem demonstrado grande valor para a formação do sentimento de pertencimento ao grupo.</p>
Recurso	Autor	Descrição
Fórum	Dias (2006)	<p>De acordo com Xavier e Santos (2005, p.30) o gênero fórum antes da sociedade tecnológica consistia em discutir problemas específicos em comunidades civil e institucional, a fim de, pela exposição das opiniões diversas em um amplo debate, encontrar coletivamente mecanismos e estratégias de solução. O objetivo dessas discussões democráticas era legitimar as decisões ali tomadas. Quanto ao Fórum Eletrônico, continua o autor supra citado, é uma reedição tecnológica do formato anterior, porém, “dotado de mais abrangência espacial – ubiqüidade – e participação irrestrita por qualquer indivíduo – universalidade – em torno das questões que lhe dizem respeito”.</p> <p>Nesse sentido, o Fórum pode ser visto como uma “ferramenta” tecnológica que favorece a interação e permite as altercações entre diferentes pessoas a respeito de um tema em particular. Favorece, portanto, a aprendizagem colaborativa, tendo em vista que permite a comunicação e a participação entre um grupo de pessoas que buscam objetivos similares.</p> <p>O Fórum eletrônico pode ser uma página da “web”, onde se faz colocações, perguntas, inserções de “links” e idéias que buscam complementos. Encontrar soluções para os problemas de forma rápida é um dos objetivos do fórum.</p> <p>Compartilhar entre todos os participantes as reflexões e as buscas também, pois, o fórum tem a proposta de um diálogo. Nesta perspectiva, o fórum é um meio, um instrumento, não um fim, e, obviamente, com grandes possibilidades de interação.</p>

Recurso	Autor	Descrição
Hypertexto	Tornaghi (2005)	<p>E o que é um hipertexto? Vamos por comparação: um texto tradicional é uma obra que, tipicamente, deve ser lida começando-se pela primeira linha e seguindo de forma linear, uma frase após a outra, até a última. Tem-se, em geral, a sensação de se estar lendo na ordem em que foi escrito pelo autor (a maior parte das pessoas que escrevem com regularidade sabe que isso está muito longe da verdade; este texto, por exemplo, comecei a escrever pela bibliografia). Um hipertexto, ao contrário, não tem uma ordem preferencial para ser lido. Um bom exemplo de hipertexto são os dicionários; outro, as enciclopédias. Em ambos procuramos diretamente o verbete que nos interessa. E se, ao ler a definição do verbete, encontramos termos que nos são desconhecidos, vamos diretamente a eles. Não tenho notícia (mas certamente existem) de pessoas que leiam dicionários sequencialmente, uma página após a outra, da primeira à última. Os documentos que vemos pela <i>internet</i> (também chamados de web-pages) são tipicamente hipertextos. Na grande maioria deles há diversos pontos, que podem ser palavras ou imagens, sobre os quais podemos clicar com o mouse. Ao fazê-lo, uma nova página se nos apresenta, uma imagem é mostrada, uma música toca ou uma animação tem início. Chamamos a isso de hiperdocumento, porque não precisa ser lido de forma linear (em oposição aos textos e aos documentos tradicionais). Clicando num ponto que seja vínculo (ou link) para outro documento, saltamos a ele e a leitura prossegue por essa nova via. A ordem de leitura depende da curiosidade momentânea do leitor.</p> <p>E por que considero os hipertextos uma faceta tão especial? Porque são uma forma inferencial de representar o conhecimento, são uma forma de representação mais próxima de como pensamos. Pensamos, construímos conhecimentos, construímos significados (e compreendemos as coisas que nos rodeiam) estabelecendo correlações, fazendo inferências. O hipertexto permite que essas correlações (ou ao menos parte delas) sejam representadas de forma concreta e operacional. Ao lermos um hiperdocumento seguindo uma via em especial, temos uma visão particular e estabelecemos algumas correlações. Seguindo outras vias, percebemos outras relações, outras inferências e formas de compreender o conhecimento ali representado.</p> <p>Citamos dois exemplos de hipertextos que podem tomar forma em meio impresso: o dicionário e a enciclopédia. Em meio digital (computadores), o hipertexto ganha interatividade: ao clicar sobre os links, novos textos são apresentados na tela. Na <i>internet</i>, os hipertextos podem ganhar uma dimensão planetária. Cada hipertexto pode fazer conexões com quaisquer outras páginas da <i>internet</i>. Assim, começa a se esboçar a inteligência coletiva de que nos fala Pierre Lévy. Cada autor de um hiperdocumento na <i>internet</i> pode lançar mão do conhecimento produzido por outros, colocando vínculos no hipertexto que produz e agregando assim, à sua produção, o trabalho de terceiros.,</p>

<b>Recurso</b>	<b>Autor</b>	<b>Descrição</b>
<i>E-mail</i>	Cruz Engler (2002)	<p>Certamente esta é a ferramenta de CMC de uso mais difundido, de modo que o seu emprego no suporte à comunicação do tipo 1:1 (<i>e-mail</i> de uma pessoa para uma outra) e 1:n (<i>e-mail</i> de uma pessoa para várias outras) já é bastante natural para muitas pessoas, o que facilita a promoção da interação.</p> <p>No entanto, esta forma de comunicação exige habilidade na comunicação escrita por parte daqueles que dela fazem uso, o que pode ser um problema para as pessoas inseguras neste tipo de comunicação.</p> <p>Algo que poderia ser utilizado neste caso seria o acoplamento de um corretor ortográfico e de sintaxe a esta ferramenta. Isso, por si só, já poderia dar mais segurança ao usuário menos confiante.</p> <p>Uma outra opção poderia ser o que se tem denominado de <i>VoiceMail</i>, quando a comunicação se daria por arquivo de som, que conteria a fala do interlocutor. Esta, no entanto, talvez se restringisse mais a uma aplicação informal.</p> <p>Um outro aspecto que pode ser considerado é com relação ao fato de o uso deste recurso estar incluído ou não no pacote do software, obrigando o aluno estar <i>online</i>, ou não, para poder fazer uso dele. Permanecer <i>online</i> pode oferecer custos (linha telefônica e/ou mensalidade do provedor) para o usuário. Além disso, a leitura de <i>e-mails online</i> pode ser bastante lenta, uma vez que cada <i>e-mail</i> é carregado na hora em que vai ser lido. Isso tudo poderia prejudicar o uso desta ferramenta pelo usuário.</p> <p>No caso de se poder ler/escrever <i>e-mail</i> off-line, o tempo requerido de conexão seria bem menor, assim como o tempo para a leitura das mensagens, porque uma vez conectado, o usuário carregaria todas as mensagens de uma vez para o seu computador. Um outro ponto positivo é que, uma vez carregadas, as mensagens podem ser acessadas a qualquer tempo, sem necessidade de se conectar ao site do curso.</p> <p>Assim, a possibilidade de a leitura e escrita de <i>e-mails</i> poder se dar off-line parece bastante interessante. Neste caso, no entanto, misturar as mensagens do curso com as demais mensagens recebidas pelo usuário no seu <i>mail box</i> pode ser um problema para consultas futuras. Por isso, seria conveniente o uso de filtros ou regras de mensagem, de modo a se criar um espaço específico para as mensagens deste curso.</p>
<b>Recurso</b>	<b>Autor</b>	<b>Descrição</b>
Listas de discussão	Barão (2005)	<p>As mensagens são organizadas de forma hierárquica, de tal forma que é mais fácil visualizar quais mensagens pertencem a um mesmo tópico. Esta ferramenta nos ambientes de aprendizagem <i>online</i> pode ser utilizada como um espaço aberto para a disponibilizar opiniões críticas a respeito de tópicos abordados pelo grupo de alunos em parceria com o docente. Conforme Primo (2000), diferentemente do <i>correio eletrônico</i> que normalmente é usado para o diálogo “um para um”, as listas permitem discussões de “muitos para muitos”. Devido à freqüente intensidade de debates e número de mensagens compartilhadas, mesmo interagentes que jamais se encontraram fisicamente tem a impressão de se conhecerem muito bem. Além disso, como a grande maioria das listas de discussão tem por objetivo uma temática específica, muitas são as comunidades virtuais que se organizam a partir e em torno desse serviço eletrônico.</p> <p>Os tutores e alunos devem ser orientados conforme Tori para que os fóruns de discussão (listas de discussão) sejam utilizados de forma descentralizada, nos quais os professores participem, observem, e interfiram se necessário, mas que não sejam o centro do processo; a centralização no professor causa sobrecarga para o mesmo e frustração aos alunos, além de provocar subutilização do potencial oferecido pela ferramenta (2003).</p>





Respondente nº	12) Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?	T	AI	EF	TM	DP	E	C	N
36	A comodidade de realizá-lo na minha casa; poder recuperar o assunto tratado em algum encontro do qual não se participou (acervo das aulas interativas); contar com vídeo-aulas de encerramento em que o professor autor faz um levantamento das principais dúvidas das turmas; os exercícios semanais que serviram para avaliação das disciplinas e para preparação para as provas (a maioria das disciplinas disponibilizou-os para impressão).			X	X	X			
37	- Não precisar se deslocar para freqüentar a aula, - Flexibilidade para fazer os estudos.	X		X					
38	A questão de mesmo estando no interior do Estado poder participar das aulas sem precisar me deslocar.			X					
39	Horário de estudo mais flexível, não precisar sair da minha residência, conteúdo atuais também disponíveis na internet.	X	X		X				
40	Leva o conhecimento até a sua casa. Não precisa se locomover todos os dias para a universidade. Não tem horários fixos.	X	X	X					
41	Custo, Comodidade, tempo, flexibilidade de horários	X		X				X	
42	Conforto em fazer o curso de casa, em horários flexíveis.	X		X					
43	Praticidade, por realizar o curso em casa.			X					
44	Não há necessidade de deslocamento.			X					
45	Flexibilidade no horário de estudo. Foco, pois não se perde tempo em deslocamento e conversas paralelas. Tratar uma matéria por vez também é útil, pois facilita o aprendizado.	X		X	X	X			
46	Flexibilização dos horários.	X							
47	Comodidade (sem locomoção), praticidade no desenvolvimento dos conteúdos, liberdade de tempo para estudo (não presencial).	X		X	X				
48	Bastante interação, e muito boa abordagem feita pelos professores, possibilidade de rever conteúdos.				X	X	X		
49	Não consegui assimilar e aceitar este tipo de curso , pois sinto grande dificuldade no aprendizado a distancia.								X
50	Não ter que sair de casa.			X					
51	A tranqüilidade de não precisar sair de casa para estudar.			X					
52									
53	Flexibilidade, novas formas de aprendizado, maior interação entre professores/tutores e alunos, maior estímulo a pesquisa.	X	X		X				
54	Poder estudar sem ter que me deslocar. Poder adequar os horários de estudo conforme a minha disponibilidade de tempo.	X		X					
55	Utilização de meio eletrônico					X			
56									
57	Não precisar se deslocar para uma universidade em outro estado, flexibilização nos horários, compatibilizando-os com a rotina de trabalho e social.	X		X					
58	Flexibilidade da carga horária é o principal.	X							
59	Diversidade de participantes, custos, flexibilidade de horários, acessibilidade.	X	X		X			X	
60	Flexibilidade nos horários de estudo.	X							
61	Sem desperdício de tempo em deslocamento até a sala de aula; A possibilidade de estudar em horários flexíveis; As aulas ficam registradas, permitindo recuperação de alguma informação.	X		X	X	X			
62	Custo menor, tempo de estudo flexível,	X						X	

Respondente nº	12) Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?	T	AI	EF	TM	DP	E	C	N
63	Flexibilidade quanto ao estudo e realização das atividades, tanto em termos de tempo como de espaço.	X		X					
64	Flexibilidade de horário.	X							
65	Flexibilidade de horários; professores bem capacitados e grande apoio da FGV em matérias tipo: apostilas, CD S, ambiente <i>online</i> de fácil manuseio.	X	X		X				
66	Possibilidade de programar o meu horário de estudo e pouca necessidade de deslocamento para realização de encontros e provas presenciais.	X		X					
67	Flexibilidade de horários e na forma de condução do curso.	X			X				
68	Disponibilidade de horário, custo de transporte.	X		X					
69	A flexibilidade de horários.	X							
70	A indisponibilidade de tempo para participar de curso presencial; Flexibilidade de horários para estudo.	X							
71									
72	Facilidade de acesso, por estarem a distância.	X							
73	Mobilidade, aproveitamento do tempo, interação com ambiente de sala de aula mais produtivo.	X		X	X	X			
74	A economia de tempo, a disponibilidade de horários alternativos e dedicação de cada um de nós em querer aprender, o comprometimento com horários de reuniões, entrega de trabalhos e comentários sobre cada tema abordado.	X							
71	Praticidade na organização de meu horário de estudos, economia de tempo e dinheiro pelo menor deslocamento (apenas provas presenciais a cada quatro disciplinas e encontro para o Projeto de Impacto de Negócios), curso reconhecido.	X		X				X	
72	Por morar distante dos grandes centros, o curso a distancia me proporcionou uma oportunidade de aprendizado impar.			X					
77	-Oportunidade de estar cursando uma excelente instituição de ensino através da <i>internet</i> . -Otimização e flexibilização do tempo de estudo. -Economia de gastos com transporte, alimentação, hospedagem, material etc.	X			X			X	
78	Disponibilidade e facilidade de acesso, de qualquer lugar. Flexibilidade de horários de acordo com sua disponibilidade. Facilidade de comunicação com o professor/tutor, via <i>internet</i> , podendo tirar dúvidas e obter informações. Realização de trabalhos e exercícios <i>online</i> .	X	X	X	X				
79	Flexibilidade de horário, custo reduzido.	X						X	
80	Flexibilidade de tempo para o estudo; possibilidade de interação com pessoas de diversas localidades, elevando a diversidade da troca de experiências.	X			X				
81	Horário livre para estudos pois moro longe do trabalho e meu deslocamento de ida e volta é penoso e seria mais ainda se tivesse que me deslocar para a faculdade	X		X					
82	1 - Oportunidade de estudar mesmo sem tempo para aulas presenciais; 2 - Flexibilização de horários; 3 - Forçar o aprendizado auto-instrucional.	X		X			X		
83	Flexibilidade de horário e não ter a necessidade de deslocamento para as aulas.	X		X					
84	1)Disponibilidade de horário (pode ser "feito" a qualquer hora). 2)Ganho de tempo (sem deslocamento).	X		X					
85	A possibilidade de estudar em horário que lhe conviesse.	X							
86	A principal vantagem é não ter de deslocar-se para as aulas e a flexibilidade de horários.	X		X					
87	O Horário, pois depende só do aluno.	X							

Respondente nº	12) Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?	T	AI	EF	TM	DP	E	C	N
88	Facilidade de acesso <i>online</i> flexibilidade de horário Comodidade em relação a deslocamento em grandes cidades democratização do ensino. Amplo material disponível para estudo. Facilidade de pesquisas na <i>internet</i> .	X	X	X	X				
89	A gama de conhecimentos e ferramentas de diversos níveis e de multidisciplinariedade que a <i>internet</i> proporcionada, e diga-se de passagem em tempo real, facilita em muito o aprendizado.		X		X				
90	Flexibilidade de horário acesso ao ensino facilitado; adequação da carga horária à capacidade de aprendizagem do aluno.	X			X				
91	Flexibilidade de horários, conteúdos atualizados.	X			X				
92	Flexibilidade de tempo, exercício da disciplina para estudo e desenvolvimento da habilidade de auto-desenvolvimento.	X					X		
93	Horário flexível.	X							
94	Ter um curso de pós graduação.								
95	Flexibilidade Acessibilidade Baixo custo	X	X					X	
96	Horário, flexibilidade.	X							
97	O controle e administração do meu tempo além da possibilidade de estudar no local onde me encontro. O sentido de obrigatoriedade de participação na sala de aula, atividades, fóruns e <i>chat's</i> . A motivação freqüente para pesquisar e debater temas relevantes.	X		X			X		
98	Flexibilidade de horários, economia de tempo de deslocamento, vantagens de pesquisas imediatas pela <i>internet</i> , etc.	X		X	X				
99	A questão do tempo é fundamental.	X							
100	Através do curso, tive a possibilidade de revigorar o aprendizado da academia, uma vez que fiz administração, os assuntos vistos são bem atuais e podemos utilizá-los também fora da organização. O título de especialista é importante, porém o mesmo deve estar agregado de qualidade.				X				
101	Interatividade e troca de experiência como colegas de várias regiões: Brasília, Uberlândia, Juiz de Fora, Manaus, e Professores do Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná, Brasília. - em particular a qualidade do material impresso e disponível em rede da FGV; - alguns colegas foram transferidos para outras regiões sem prejuízo para continuidade do curso.		X	X	X				
102	HORARIO FLEXIVEL PARA O ESTUDO	X							
103	Flexibilidade de horários	X							
104	Facilidade de acesso em qualquer horário. Os horários diversos dos colegas inviabilizariam o curso presencial. Facilidade de acesso em qualquer lugar. Tutores que moravam em Foz do Iguaçu, Maranhão ou Recife. Alunos que moravam no Espírito Santo, interior do Rio ou que estavam de férias no Nordeste tinham facilidade de acesso.	X		X					

Respondente nº	12) Quais as principais vantagens que você identificou em realizar um curso a distância?	T	AI	EF	TM	DP	E	C	N
105	A flexibilidade quanto ao horário de acesso, Não precisar sair de casa, A oportunidade de ter contato com pessoas de outras instituições, A chance de melhorar a navegação na web.	X	X	X	X				
106	O gerenciamento do tempo.	X							
107	A flexibilidade de horário de estudo.	X							
108	Flexibilidade de horários, facilidade de acesso (ambiente eletrônico), troca de idéias com colegas de outras áreas.	X	X		X				
109	Ideal para quem não tem muito tempo para estudar.	X							
110	Flexibilidade de horário	X							
111									
112	Comodidade em não se locomover fisicamente até o local de estudo. Poder planejar a execução de minhas atividades e meus acessos nos horários mais convenientes.	X		X					
113	A comodidade de estudar em casa.			X					
114	Flexibilidade de horário.	X							
115	Diversidade de informações, flexibilidade de tempo	X	X						
116	Flexibilidade de horários, Ambiente mais confortável (estar em casa com a família), Custo menor (evito tempo/custo de deslocamento, roupas, lanches e etc)	X		X				X	
117	Poder acionar o curso na hora que eu puder e no lugar onde eu estiver; Poder conhecer e me relacionar com colegas e professores de outras cidades e estados.	X		X	X				
118									
119									
120	Flexibilidade de horário.	X							
121	A disponibilidade de horário.	X							
122	Adequação de horário próprio para os estudos. Estudar em casa, não tendo necessidade de deslocamento.	X		X					
123	Programar o seu tempo. Fazê-lo em organização com experiência nessa metodologia.	X			X				
124	Administração de agenda própria	X							
125	Comodidade e flexibilidade em termos de horário.	X							
126	Poder acessar as aulas de casa.			X					
127	Flexibilidade de horário, melhor custo.	X						X	
128	Flexibilidade de horário.	X							
129	Acesso a formação especializada em localidade distante dos grandes centros e possibilidade de adequação do horário de estudo	X	X	X					
130	Flexibilidade de horário.	X							
131	Liberdade de estudo em relação à disponibilidade de horário	X							
132	Flexibilidade de horário.	X							
133	Flexibilidade em assistir as aulas, entrega das atividades individuais. Comodidade em ter o Curso em casa. Interação com colegas e tutores de outros municípios e até de outros Estados.	X		X	X				
134	Flexibilidade em relação aos horários.	X							
135									
136	Flexibilidade de tempo. Achei muito interessante a percepção do professor/orientador quanto a participação do aluno na sala de aula, há muita interação.	X			X				
137		98	17	55	28	7	4	14	3

		<b>T</b>	<b>AI</b>	<b>EF</b>	<b>TM</b>	<b>DP</b>	<b>E</b>	<b>C</b>	<b>N</b>
--	--	----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------

Legenda:

As respostas destacadas com fundo cinza foram consideradas de importante relevância.

T – Tempo

AI – Acesso a Informação

EF – Espaço físico

TM – Tecnologia e métodos

DP – Diferenças entre o presencial

E – Estímulos

C – Custos

N – Nenhuma

## ANEXO IV – Dificuldades apontadas pelos entrevistados

Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
1	Interação existente em sala de aula.						X				
2	Falta de acompanhamento pelo Banco. Os administradores não se importam e não colocam a estrutura do Banco a disposição, inclusive parte do conteúdo do site da universidade não roda no ambiente da intranet BB.										X
3	Dificuldade de relacionamento com outros alunos ou tutores.						X	X			
4	Esclarecimento de dúvidas.				X			X			
5											
6	Respeito pelos horários dos <i>chat's</i> por parte dos familiares.		X								
7											
8	Interação entre os alunos e coordenação do curso; - exercícios em grupo.						X				
9	Dificuldade de apoio e orientação em relação à monografia.							X			
10	Falta de contato pessoal entre os alunos..						X				
11	Interação com os professores.							X			
12	Disciplina de estudo.				X						
13	A plataforma NAVI no começo sempre apresentava inoperância			X							
14	Excesso de exercícios/tarefas e o pressuposto de que se você leu, entendeu. Então o curso "passa por cima" e segue adiante.	X			X						
15	A falta de interação com o tutor para desenvolver a monografia, pois os <i>e-mails</i> demoram a ser respondidos.							X			
16	Falta de organização. Falta de padrão entre as matérias (divulgação de avisos e notas).				X						
17											
18											
19	O tempo necessário para ler o material, os horários fixos para <i>chats</i> e o pouco envolvimento dos tutores parecendo estarem perdidos.	X						X			
20	Aprendizado de matérias como matemática financeira.				X						
21	Falta de assessoramento.							X			
22	Sentimento de isolamento.						X				
15	Primeiro em relação a turma: pessoas de diferentes formações que sabiam mais ou menos determinados assuntos, nos <i>chats</i> uns estavam lá na frente enquanto outros começando a engatinhar, todos conversando ao mesmo tempo. Outra coisa é a monografia, a gente não sabe direito com quem falar, os tutores demoram muito tempo para responder. Eu sinceramente esperava mais de um MBA, e penso que cursos como este deveriam ser presenciais.				X	X		X			
24	Inter-relacionamento pessoal; falta de oportunidades para discussão ao vivo no grande grupo.				X		X				
25	Falta de tempo de ler todo material, de fazer os exercícios e participar do fórum.	X									
26	A própria distância entre os próprios colegas e professores. Às vezes o aluno se sente abandonado, tipo "cada um por si".						X	X			
27	- A realização de tarefas em grupo; - A falta de relacionamento com colegas de turma; - O <i>feedback</i> dos professores/tutores; - A demora de respostas a questionamentos.				X		X	X			

Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
28	- Desencontro de informações; - respostas não instantâneas.	X			X						
29	A falta de contato pessoal com os professores o que poderia melhorar o meu aprendizado.					X		X			
30	Comunicação com orientador da monografia pois o contato pessoal é muito mais rico para a troca de idéias. Alguns tutores tomavam conhecimento da matéria ao mesmo tempo que os alunos, faltou uma preparação prévia.				X		X	X			
31	Difícil contato para tirar dúvidas com os tutores, principalmente em relação a cálculos, como os vistos na disciplina Gestão Financeira.							X			
32	- Tarefas em grupos.						X				
33	Organizar o tempo para os estudos	X									
34	metodologia				X						
35	Exige mais tempo que uma pós-presencial, muitos alunos por tutores impossibilitando o acompanhamento necessário, mais tempo de dedicação necessário para o acompanhamento das disciplinas, perda de interação e troca de experiências com colegas, dificuldade de acompanhar o conteúdo devido as varias participações exigidas durante a semana como: <i>chat online</i> , fórum, relatos, exercícios e leitura de materiais suplementares; isso provoca um excesso de informações e pouco aprendizado.	X			X		X			X	
36	Ter que imprimir inúmeras páginas de apostilas (a maioria com figuras desnecessárias e/ou tabelas muito extensas); o lapso de tempo entre as primeiras disciplinas de um módulo e a prova referente a esse módulo; as dificuldades de se fazer trabalhos em grupo (desde a formação do grupo até a execução da tarefa, geralmente, feita por <i>e-mail</i> ); o fato de não haver uma compensação quando, por motivos técnicos na maioria das vezes, não participamos de algum <i>chat</i> e/ou entrega de alguma tarefa com data fixada (precisei fazer um upgrade no meu computador, perdi um <i>chat</i> e fiquei com a nota de participação baixa).	X		X	X						
37	- Desorganização no início do curso, - Alteração constante da data dos <i>chats</i> e da forma de avaliação, - Exercícios em grupo que não foram bem organizados, - fóruns mal orientados, onde os colegas copiavam e colavam assuntos da <i>internet</i> , poluindo o fórum, e o tutor elogiava ao invés de organizar.				X		X	X			
38	Falta de interação com os professores e os colegas, o contato pessoal permite o enriquecimento dos conhecimentos e ainda, uma troca mais rápida, como por exemplo no esclarecimento de dúvidas					X	X	X			
39	O curso exigiu muita pesquisa, e estudo sozinha, então pela demora para entender algum conteúdo ocupava todo o meu tempo, praticamente não tive nenhum fim de semana completamente livre, sempre estudei durante a semana e fins de semana.	X									
40	Um professor todos os dias dispostos a orientar. Falta do contato presencial dos outros alunos.						X	X			
41	Alguns problemas pontuais de sistema (conexão). Deficiência na troca de experiências entre os alunos. Falta de foco na matéria nos <i>chats</i> .			X	X		X	X			



Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
42	Excesso de atividades com demanda para quase todos os dias, comprometendo a vida social. Sugiro menos atividades, em menos dias. Ou, atividades mais complexas para apenas um dia por semana. Por exemplo, liberando o aluno para os outros dias...	X			X						
43	Problemas de comunicação (sistema lento, quedas na linha, sistema OFF) Algumas demoras, nos retornos das dúvidas (fóruns).			X				X			
44											
45	Conciliar viagens de trabalho com o curso, pois nem sempre se encontra em fóruns ou <i>lan-house</i> ambiente e computadores com boas condições. Também foi difícil fazer os trabalhos em grupo, um parto a bem da verdade, pois nem todos os colegas tem o mesmo nível de comprometimento.		X				X				
46											
47	Falta contado com colegas, professores, tutores. A interação é mais demorada, as vezes as comunicações não ficam claras, não somos entendidos.				X		X	X	X		
48	Muita matéria, em curtos espaços de tempo.	X			X						
49	Falta de contato e as discussões entre os alunos de forma presencial.					X	X				
50	Não poder interagir com o professor e a turma como ocorre em aulas presenciais. Os <i>chats</i> são totalmente ineficientes, não se consegue acompanhar nem se expressar com qualidade: ou você lê, ou escreve, e quando escreve, já estão discutindo outra coisa. Muitas pessoas escrevem ao mesmo tempo e outras só escrevem bobagens para parecer que participaram. Isso prejudica o andamento da aula. Sem contar os problemas de conexão. Além disso, os conteúdos não podem ser aprofundados a contento, nessa forma de aula. Mesmo no fórum. É muito mais dinâmica e produtiva uma aula presencial.			X	X	X	X	X			
51	Participar dos fóruns, pois muitos apenas copiavam e colavam textos nos fóruns e ganhavam participação por isto, enquanto que as intervenções verdadeiras, com opinião própria, eram quase inexistentes.				X						
52											
53	Adaptação, diferentes formas de interagir com os professores/tutores.				X						
54	Por vezes dificuldade de expor idéias de forma escrita.								X		
55	Pouco tempo pro aprendizado.	X									
56											
57	Falta de interação com tutores e colegas de curso.						X	X			
58	Problemas estruturais apresentados na plataforma Navi.			X							
59	Manter a disciplina de participação efetiva e cumprimento de tarefas propostas, conteúdo muito complexo em relação ao cronograma proposto para algumas disciplinas.				X					X	
60	Falta de discussão do conteúdo.				X						
61	Falta de orientação para participação em alguns fóruns. Quando o tutor lança perguntas ou um tema a ser discutido facilita a participação do aluno.				X			X			
62											
63	Organização do tempo para estudo, disciplina.	X								X	
64	Pouca interação e dificuldade na troca de conhecimento.				X		X				

Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
52	_ Primeira vez que realizei um curso <i>online</i> , demorei a entender o mecanismo de navegação entre as telas, entre os diversos ambientes; _ Isolamento, senti a necessidade de trocar idéias, estudar com outros colegas. (interação entre alunos); _ Algumas disciplinas tiveram a carga horária reduzida o que dificultou o acompanhamento. - senti a necessidade de receber aulas, os professores explicando o assunto via <i>on line</i> .	X		X			X	X			
66	Não ter disciplina para acessar o curso com frequência ideal para conduzir os trabalhos sem acumular tarefas.	X								X	
67	Conciliar o tempo a ser dispendido nas consultas, pesquisas e elaboração das atividades e trabalhos com os prazos estabelecidos nos cronogramas. Elaboração do TCC - Trabalho de Conclusão do Curso com todos os integrantes da equipe em cidades diferentes.	X					X				
68	Não haver local de encontros presenciais mais próximo.		X								
69	Trabalhos em equipe.						X				
70	As limitações de alguns colegas em fazer os trabalhos em equipe.						X				
71											
72	Uma certa dificuldade de executar as tarefas em grupo em função da distância.						X				
73	Nenhuma.										
74											
75	O pouco <i>feedback</i> do professor-tutor do PIN. Ele disse no encontro presencial que não leria o texto feito até o momento do trabalho de conclusão de curso. Se ele não lê antes, como saber o que precisamos aperfeiçoar ou eliminar do texto.							X			
76	Sou uma pessoa bastante disciplinada e não tive dificuldades em me adaptar ao método do a distancia. Minha maior dificuldade foi com relação aos tutores. Em certas disciplinas excelentes, interativos e apresentando vários estímulos às turmas; em outras pareciam indiferentes, demoravam nos retornos aos alunos...							X			
77	As dificuldades maiores foram algumas vezes que não consegui acessar a <i>internet</i> por problemas na rede e o deslocamento para realização das provas presenciais. Outro ponto, um tanto estressante, foi sobre o trabalho de conclusão de curso - TCC.		X	X				X			
78	Auto disciplina para criar o hábito de separar um tempo diário para estudo e pesquisa via <i>internet</i> . Excesso de informações para leitura e pesquisa. Isolamento do estudo à distância.	X		X			X			X	
79	conciliar horários e ter estímulo para estudar.	X								X	
80	Auto-controle para priorizar o estudo em detrimento do lazer.	X								X	
81	administrar o tempo. Até que fiz isso relativamente bem, mas há momentos em que há acúmulo de atividades o que compromete o tempo de pesquisa para realizá-la. Acho que deveríamos cursar uma disciplina de cada vez, ou se fossem duas, menos o TCC. Ou seja, duas de cada vez mais o TCC é muito puxado.	X								X	
82	1 - Dificuldade de maior interação entre os colegas; 2 - Alguns tutores nem sempre se fazem presentes, falta de <i>feedback</i> ; 3 - Falta de encontro presenciais (somente nas provas!!!)						X	X			



Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
97	Principalmente o curto calendário para cumprimento das atividades. A exclusão do convívio familiar nos dias possíveis das folgas do trabalho. Muitas vezes, a insegurança por se encontrar sozinho nos estudos e atividades, talvez, a falta do calor humano da sala de aula presencial.	X					X				
98	A conexão com o provedor da TELEMAR no interior do Rio de Janeiro (VELOX), que é péssima por falta de concorrentes no mercado.			X							
99	Disciplina para as aulas.									X	
100	Conciliação de trabalho, estudo e lazer, os três são fundamentais, porém a atividade bancária, em agências pelo menos, nos consome muito, então a força de vontade para estudar depois do expediente, de maneira auto instrucional, deve ser grande.	X								X	
101	Flexibilidade e compatibilidade com o trabalho. Acredito que por ser uma turma "fechada" e formatada para o Banco do Brasil poderia ter sido adaptado para as características de nosso dia-a-dia. Por exemplo, com atividades e disciplinas de maior complexidade no períodos de início do semestre. O que acontecia era colegas em final de semestre estudando de madrugada ou pedindo maior prazo para entrega dos trabalhos por estarem concentrados em atingir as metas orçadas do final de semestre. Outro exemplo, o BB efetuou um programa de reestruturação no pilar Varejo, houve muita aposentadoria e remoção nas agência, sobrecarregando as funções de gerente média, poderia a coordenação do BB/FGV ter flexibilizado o programa do curso. Inclusive, como exemplo pessoal, se os professores não tivesse me fornecido maior prazo para entrega das atividades teria abandonado o curso faltando dois meses para seu fim. Nove colegas também entregaram atividades com atraso. Dois abandonaram por motivo de carga de trabalho ao assumirem cargo de Gerente Geral em agências de interior.										X
102	INTERAÇÃO DO GRUPO QUANDO A ATIVIDADE É EM EQUIPE.						X				
103	Realização de trabalhos em equipe; realização do trabalho de conclusão de curso encontrando o orientador apenas de 6 em 6 meses, sem nenhum contato ou orientação dele neste intervalo.						X	X			
104	Dificuldade de resposta mais imediata a questionamentos (acadêmicos ou não). Quando havia dificuldade de entendimento ou dúvida sobre a matéria, a resposta, quando havia, demorava bastante. Os trabalhos em equipe também ficaram prejudicados, pois era difícil conciliar horários e a integração ficava prejudicada nos chats.						X	X			
105	A quantidade do conteúdo de cada disciplina para o curto espaço de tempo, a utilização das ferramentas necessárias no uso de um computador, fazer pesquisas na internet.	X			X						
106	Alguns temas e trabalhos são muito difíceis e deveriam ter aulas presencias, para discussões e tirar dúvidas.				X			X			
107	- Ausente de vídeo-aulas.				X						
108	Disciplina de horários, elaboração do TCC em conjunto com a equipe.						X			X	
109	Poucas atividades.				X						

Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
110	Disciplina; Maior apoio por parte do Banco em liberar o aluno em períodos que a matéria exige mais estudo										X
111	A agência na qual trabalho não disponibilizou um único segundo para estudos ou preparação dos trabalhos agindo com indiferença quanto à minha necessidade e esforço.										X
112	Falta de informações suficientes no início do curso sobre algumas atividades (devido ao desconhecimento do “modus operanti” do sistema de ensino a distância); problemas de informações, <i>feed back</i> e avisos de prazos referentes ao TCC.			X	X			X			
113	A quantidade de trabalhos para serem entregues, de matérias diferentes, em um prazo muito curto.	X			X						
114	Falta de participação dos colegas.						X				
115	Sem computador em casa.			X							
116	Disciplina na rotina de estudos.									X	
117	Falta de tempo adequado para dedicação às disciplinas.	X									
118											
119	Conexão, Muita disciplina pois após dez horas de trabalho...			X						X	
120	Em virtude da carga horária do trabalho, durante o dia, temos pouco tempo para estudar e ler todo o material, principalmente os textos. Fazer as tarefas efetuando mais pesquisas. Trabalho em agência – setor de atendimento ao cliente não temos condições de tirar nem um minuto do dia para estudar, pesquisar – apesar de sermos informados que podemos tirar uma hora por dia para estudar, em agência é inviável, em virtude do excesso de trabalho, falta de funcionário nas agências.	X									X
121	A pouca cobrança nas atividades onde não há verificação de nota.				X						
122	A falta do contato pessoal e necessidade de se disciplinar em relação aos estudos e estar acessando o site constantemente.			X			X			X	
123	Trabalho em equipes.						X				
124	Encontros virtuais nas atividades em equipe, pelas questões de agenda dos integrantes.	X					X				
125	O estudo muitas vezes solitário/falta de maior interatividade com os participantes ou mesmo frieza nos relacionamentos.						X				
113	Acho que deveria ser mais explicativo por parte do professor. Os alunos ficam colocando resumos na sala de aula. O professor deveria colocar alguns conceitos e explica-los e nas ROLs, como se fosse aulas mesmo, com definições e dúvidas para serem esclarecidas.				X			X			

Respondente nº	13) Quais as maiores dificuldades que você encontrou durante a realização de seu curso a distância?	T	EF	TC	M	DP	CP	TU	EX	DI	BB
127	Falta de um tutor mais presente, o qual pudesse ter uma interação tipo uma conversa e não colocar comentários em sala de aula e esperar a resposta, para após retrucar e ter que aguardar outra resposta e assim sucessivamente. Esta situação por mim foi mais sentida, quando surgiam dúvidas. Atualmente minha maior dificuldade é com relação ao direcionamento do PIN, pois o tutor não é o mesmo professor que está coordenando nosso trabalho.				X			X			
128	Estímulo. Obrigatoriedade de cumprir determinados horários. Interatividade, contato pessoal.	X						X			
129	Ausência de professores/tutores que se mostrassem mais disponíveis, pouco aprofundamento dos temas apresentados.				X			X			
130	Falta de interação pessoal. Dificuldade em formular perguntas e obter respostas acertivas. Pense: Quanto tempo leva para fazer uma pergunta e obter uma resposta pessoalmente? e através do fórum? 1 dia - isso se vc tiver sido suficientemente claro para obter a resposta da forma que precisa, senão, lá se vai mais um dia.				X	X	X	X			
131	Execução de 2 disciplinas simultaneamente.				X						
132	Tempo de realização dos módulos.	X									
133	Falta de uma resposta mais rápida como ocorre com o Professor em sala de aula no caso de esclarecimentos de dúvidas e sugestões.				X	X		X			
134	Tirar dúvidas no momento em que apareceram.				X			X			
135											
136	Administração do tempo, pois se não dedicamos diariamente as matérias se acumulam.	X								X	
		37	5	14	43	7	40	41	3	19	5
		<b>T</b>	<b>EF</b>	<b>TC</b>	<b>M</b>	<b>DP</b>	<b>CP</b>	<b>TU</b>	<b>EX</b>	<b>DI</b>	<b>BB</b>

**Legenda:**

As respostas assinaladas em vermelho se destacaram mais.

T – Tempo

EF – Espaço físico

T – Tecnologia

M – Método

DP – Diferenças entre o presencial

CP – Contato pessoal

TU – Tutores

EX – Expressar-se

DI – Disciplina

BB – Banco do Brasil