

# **A EXPERIÊNCIA DA UTILIZAÇÃO DA FILOSOFIA DO ACOLHIMENTO COMO FORMA DE ATENDIMENTO AO ALUNO DA EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA NA UNICNEC**

**OSÓRIO/RS MAIO/2017**

**DEISE DO AMARAL TYSKA - CENTRO UNIVERSITÁRIO CENECISTA DE OSÓRIO - deisetyska@gmail.com**  
**JOYCE MUNARSKI PERNIGOTTI - CENTRO UNIVERSITÁRIO CENECISTA DE OSÓRIO - cead.joyce@cneec.br**

**Tipo: RELATO DE EXPERIÊNCIA INOVADORA (EI)**

**Categoria: ESTRATÉGIAS E POLÍTICAS**

**Setor Educacional: EDUCAÇÃO SUPERIOR**

## **RESUMO**

*O artigo traz o relato do trabalho desenvolvido pela equipe do Centro de Educação a Distância (CEAD), do Centro Universitário Cenecista de Osório (UNICNEC), principalmente pela tutoria à distância, no que tange à qualificação da aprendizagem dos alunos, apoiado na filosofia pedagógica da instituição de ensino, a qual é focada no acolhimento, atendimento e reconhecimento do aluno como pessoa. A concepção metodológica dos cursos ofertados pela CNEC EAD sustenta-se na modelagem que tem como princípio uma formação fundamentada na ética aliada à problematização como posicionamento filosófico/pedagógico, que se consubstancia na Interatividade, Cooperação, Autonomia e Hipertextualidade. Além disso, apresenta como estão organizadas as ferramentas de atendimento ao discente e os resultados da pesquisa de satisfação realizada com estes, os quais reforçam a assertividade da filosofia adotada pela instituição de ensino.*

**Palavras-chave: Acolhimento; Educação a distância; tutoria**

## **Introdução**

Este artigo relata o trabalho desenvolvido pela tutoria do Centro de Educação a Distância (CEAD), do Centro Universitário Cenecista de Osório (UNICNEC) visando à qualificação da aprendizagem dos alunos, a partir do acolhimento, atendimento e reconhecimento do aluno como pessoa.

A rede cenecista, fundada em 1943, na cidade de Recife/PE, como Campanha do Ginásio Pobre, nasceu do ideal de um grupo de estudantes universitários que, liderados pelo Professor Felipe Tiago Gomes, resolveu mudar a situação instalada da escola como privilégio de poucos, oferecendo ensino gratuito a jovens em situação de vulnerabilidade. O trabalho voluntário de seus idealizadores se propagou pelo Brasil, com adesões e compromissos que fizeram da Campanha do Ginásio Pobre – a hoje denominada a Campanha Nacional de Escolas da Comunidade (CNEC) – ser reconhecida como um expressivo movimento de educação comunitária na América Latina. Na Educação Superior, a linha de expansão da CNEC é especialmente verificada entre os anos de 1998 a 2004, com a criação de 14 instituições. Atualmente a CNEC conta com 17 instituições ativas na educação superior.

O desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) tem propiciado nos últimos anos a expansão da educação por meio da modalidade à distância. Atenta às mudanças e necessidades do mercado estudantil a rede cenecista passou a incorporar em sua oferta a educação a distância (EAD), a partir do ano de 2013. Oferta essa coordenada pelo CEAD implantado no UNICNEC (Centro Universitário Cenecista de Osório) localizado na cidade de Osório R/S.

O UNICNEC passou a ter essa denominação em novembro de 2016, quando conquistou o status de Centro Universitário. Até então era uma IES nominada Faculdade Cenecista de Osório (FACOS). Com a entrada na modalidade EAD o UNICNEC atende atualmente em torno de 3000 alunos em 10 estados brasileiros, oferecendo quatro cursos, dois cursos Superiores em Tecnologia, Processos Gerenciais e Gestão de Recursos Humanos, um Bacharelado em Teologia e uma licenciatura em Pedagogia em 34 (trinta e quatro) polos distribuídos nos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Piauí, Espírito Santo, Paraná, Pernambuco e Ceará, todos localizados em unidades educativas cenecistas. Os polos estão instalados em unidades cenecistas de educação básica e de educação superior, oferecendo, portanto, excelente infraestrutura para as atividades de aprendizagem.

A Rede Cenecista atenta ao crescimento da modalidade a distância no país vem investindo nessa forma de ensino já que, de acordo com o Censo da Educação Superior

(CES) de 2015, o número de alunos na modalidade a distância continua crescendo, tendo atingido quase 1,4 milhão de matrículas, o que representa 17,4% do total de matrículas da educação superior. No segundo semestre do corrente ano, seis novos cursos em EAD serão ofertados, são eles, Bacharelados em Administração e Ciências Contábeis, Superior em tecnologia em Gestão Ambiental, Gestão em Logística e Licenciatura como segunda graduação e Formação Pedagógica de professores.

Uma marca da EAD da CNEC é a consistência da proposta educativa que alicerça a oferta, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), sempre com nota máxima, o que também acabou propiciando que o Curso de Pedagogia fosse o único no país reconhecido com nota máxima 5 (cinco). A concepção metodológica dos cursos ofertados pela CNEC EAD sustenta-se na modelagem que tem como princípio uma formação fundamentada na ética aliada à problematização como posicionamento filosófico/pedagógico, que se consubstancia na Interatividade, Cooperação, Autonomia e Hipertextualidade.

Entende-se por posicionamento ético a responsabilidade com diferentes modos de existir, o que exige sensibilidade, produção de encontros, acolhimento e acionamento das potências de cada um e de todos nos processos de aprendizagem.

A problematização aliada ao princípio ético imprime um modo de pensar no processo de formação do egresso dos cursos ofertados pela CNEC EAD. Um modo de pensar que provoque rupturas às soluções unitárias no que diz respeito aos problemas que emergem no mundo da vida e do mundo das organizações.

De acordo com o Plano Desenvolvimento Institucional (PDI) do UNICNEC, reforça-se o entendimento do conhecimento construído na interação entre o sujeito e a cultura, sendo importante pensar a forma como os estudantes do ensino superior estão construindo competências que lhes possibilitem interagir no espaço de sua profissão. É válido ressaltar que o desenvolvimento e aprendizagem estão inter-relacionados e se baseiam na relação do sujeito com seu ambiente físico e social, segundo uma relação dialética (Vygotsky, 2010). No que se refere à cultura Rego (2000) esclarece que a cultura para Vygotsky não é algo pronto e estático, e sim algo que está sempre em constante movimentação e recriação com reinterpretações de informações, conceitos e significados.

Na CNEC EAD vemos a proposta da problematização materializada no trabalho dos professores, desde o momento da construção do hipertexto e das vídeoaulas e assumida posteriormente pelos tutores à distância no acompanhamento pedagógico. Os

professores, nesse caso, pensam constantemente espaços para a promoção de encontros em um ambiente virtual e desafiam a construção de possibilidades para responder aos problemas suscitados.

A autonomia para o UNICNEC significa ser autor da própria fala e do próprio agir, assumindo-se como protagonista na integração do conhecimento com a ação. De tal modo, o processo de formação proposto busca a abertura para debates, diálogos, encontros e experimentações de novos modos de estar no mundo, promovendo resistências aos modos de ser que impedem a potência do pensamento e da vida. No entanto, para que ocorra efetiva interação professor-aluno, aluno-aluno, enfim, entre os atores do processo de construção coletiva do conhecimento, é necessário promover a interatividade e a cooperação para o desenvolvimento de aprendizagens.

A interatividade é uma dimensão que se potencializa pelas vias de comunicação, e está na disposição ou predisposição para interação, participação e intervenção dos atores. Instaurar interatividade implica tensionamento propício à cooperação, entendida como esforço empreendido por um agrupamento de pessoas tendo em vista alcançar objetivos relacionados a um propósito em comum. Disso decorre que o conhecimento é produzido de forma cooperativa, por meio de relações de reciprocidade, de embates entre os problemas constituídos e as soluções propostas. Este processo em EAD se dá mediante o apoio do professor da disciplina que coordena estes fluxos e produções juntamente com os tutores, construindo junto com os alunos os meios possíveis para soluções das problematizações que emergem.

A hipertextualidade exprime o modo de conceber a construção do conhecimento rompendo-se com a rigidez e linearidade no trato com os saberes e conteúdos, uma vez que nesse entendimento, os conteúdos criam ligações, conexões com diferentes áreas do saber. Já o hipertexto permite conexões dentro do texto e dele com elementos externos.

A hipertextualidade dá forma a uma antiga demanda de construção da aprendizagem por diferentes caminhos, atendendo a estilos cognitivos dos aprendentes, porque permite o acesso a formas de expressão diferenciadas de um mesmo conceito. Quando se permite ao sujeito aprendente o acesso a formas de expressão de um determinado conceito que não apenas aquelas que um professor é capaz de traduzir, constroem-se pontes para auxiliar este aluno a produzir seu próprio conceito, o que constitui uma expressão da multiplicidade tão almejada no processo educativo.

A palavra método de origem grega significa, literalmente, "caminho para chegar a um

fim". Conforme Hengemühle (2010), se a visão e compreensão forem de que o mundo é estático, a vida não muda, que as verdades são acabadas, a pessoa é passiva, que a cultura é somente herdada/transmitida de geração em geração, então o caminho e o resultado são de uma natureza. O caminho, neste caso, centrado no professor que detém todas as verdades, é passar e cobrar as informações transmitidas, cabendo ao estudante decorá-las. Mas se, ao contrário, nutrir-se pela lógica de que o mundo é movimento e que a vida caracteriza-se por um processo de invenção e re-invenção do cotidiano, nada permanece imóvel e nada permanece em estado de fixidez, mas tudo se move, tudo muda, tudo se transforma, sem cessar e sem exceção.

Nossa escolha por definir uma base epistemológica e filosófica que concebe o conhecimento como múltiplo na sua origem permite a utilização de estratégias didático-pedagógicas a serem empreendidas pelos professores nas diferentes composições segmentares. Estas estratégias se materializam através de aprendizagem baseada em problemas (ABP), dos estudos de caso, estudo por projetos e seus meios, entre outras propostas.

Um dos pontos basilares para que a proposta metodológica atinja os seus propósitos diz respeito aos materiais didáticos e a maneira como foram planejados pelos professores conteudistas, mas de forma alguma se restringe a isto. A proposta prevê o efetivo esforço do professor da disciplina na atualização dos conteúdos no ambiente virtual e a constante interação do aluno no ambiente. Desta forma, busca-se concretizar a proposta pedagógica do curso, com a ajuda da tutoria que estimula e instiga o aluno desde o acolhimento a interagir com o ambiente virtual de aprendizagem (AVA), atendendo-o em suas necessidades, de forma presencial no polo e virtual no AVA.

A EAD é uma modalidade que imprime um modo diferenciado de atuar no campo educativo. Diferenciado, uma vez que uma educação mediada pelas TIC envolve uma modificação nos modos de ensinar, aprender e, também no modo de conceber o conhecimento. Tais modificações ocorrem no desenvolvimento de ações educativas pautadas pela cooperação, interatividade e autonomia que, quando inscritas na EAD, colocam em questão os modos de ensino e aprendizagem centrados no professor e na transmissão de conteúdos. De acordo com Petersen Herrlein et. AL:

*a incorporação das novas tecnologias da informação e da comunicação no meio educacional propiciam o desenvolvimento de ações cooperativas, visando o crescimento individual/coletivo e de ações interativas que buscam a iniciativa, a flexibilidade e a autonomia do sujeito. Estas dimensões expressam necessidades que estão além da relação ensino-aprendizagem centrada no professor e na emissão de conteúdos. Remetem ao questionamento de modos de ensinar e de aprender tradicionalmente praticados e aceitos. (2001, p. 5)*

### **Organização do atendimento ao aluno**

O aluno da CNEC EAD tem suporte no atendimento por diversos atores no processo de ensino aprendizagem da instituição, são eles: o coordenador do curso, o professor da disciplina, o tutor presencial e o tutor à distância.

Nesse artigo focamos a atuação do tutor à distância visando à qualificação da aprendizagem dos alunos, a partir do acolhimento, atendimento e reconhecimento do aluno como pessoa.

O coordenador de curso da CNEC EAD é o impulsionador de mudanças no curso, no comportamento docente, além de acompanhar os discentes. Este docente está envolvido com funções políticas, gerenciais, acadêmicas e institucionais. Pode-se dizer que o coordenador de curso é o propulsor da filosofia didático-pedagógica da IES.

Já o professor de disciplina é responsável pela edição das disciplinas, por articular os materiais pedagógicos, respeitando as peculiaridades e necessidades de cada turma, programando atividades no ambiente de aprendizagem, provas presenciais, propostas interdisciplinares e acompanhamento de alunos.

O tutor presencial é o profissional com formação na área do curso, é a pessoa de referência, próxima espacialmente dos alunos. É responsável por auxiliar o aluno em sua organização, dominar as ferramentas do curso e conhecer as possibilidades que o polo oferta para acompanhá-lo em sua inserção.

Cabe a ele organizar atividades presenciais, aplicar provas presenciais, promover o espaço do polo como local de integração. A tutoria presencial funciona com horários específicos nos polos. Os tutores presenciais realizam ações de acolhimento no início de cada segmento, a fim de integrar os novos alunos à IES, colegas e comunidade. Atende presencialmente os alunos, orientando atividades e acompanhando estágios, quando for o caso.

A tutoria a distância está focada no apoio, incentivo e problematização das questões referentes aos conteúdos curriculares, por essa razão demanda formação aderente ao curso. A tutoria a distância é realizada pelo CEAD, e, para tanto, oferece aos estudantes o atendimento por intermédio do AVA. Os tutores a distância são professores de área de conhecimento afim ao curso, tendo, portanto, domínio do conteúdo. Atuam na articulação das relações dos alunos com o professor da disciplina, com o conteúdo e os tutores presenciais, através do ambiente de aprendizagem.

Cabe aos tutores à distância atuarem como orientadores de estudo, ajudando os discentes a encontrar soluções para problemas e resolução de dúvidas. São promotores de interatividade, estando sempre disponíveis por meio de ferramentas síncronas (telefone 0800, chat) e assíncronas (fóruns, e-mail).

O chat tem periodicidade diária nos turnos manhã, tarde e noite e permite que o aluno solucione suas dúvidas de forma rápida e síncrona. Os fóruns são acompanhados diariamente pelos tutores, os quais realizam um trabalho avaliativo das postagens dos alunos, excluindo postagens que não estejam de acordo com a proposta para a discussão, além de comentários como “concordo com a postagem do colega” sem a devida explanação sobre a concordância. Nestes casos o aluno recebe orientação de como deve proceder via contato telefônico ou email. Este acompanhamento é registrado em um sistema de gestão do aluno o CRM - *Customer Relationship Management*.

De acordo com Lovelock, Wirtz e Hemzo (2011), toda a forma de manter e desenvolver relacionamentos com os clientes, através do acervo de informações em um sistema, independente de qual seja, consiste em um gerenciamento do cliente, o que permite uma melhor compreensão de seus clientes.

Ainda sobre o acompanhamento dos fóruns, os tutores à distância são responsáveis pela problematização dos assuntos abordados na semana, instigando-os a questionar, contestar a realidade apresentada. O trabalho do tutor é fomentar a discussão e desafiar os estudantes a pensar na complexidade das situações exposta.

A tutoria a distância também é responsável por verificar os acessos dos alunos ao AVA Moodle, entrando em contato via telefone ou email caso a frequência de acesso destes não seja adequada. Portanto, se o aluno não acessa o AVA ou deixa de acessá-lo por um período maior do que dez dias, os tutores realizam o contato, no intuito de auxiliar e resgatar este aluno ao curso, tornando o seu percurso na graduação uma experiência acolhedora. Todos os contatos realizados com os discentes são registrados no CRM, o que permite que se tenha um histórico do relacionamento deste aluno com a IES Sendo assim, o uso do CRM permite que ações diferenciadas possam ser tomadas em relação ao perfil de nossos alunos promovendo o princípio de acolhimento, filosofia da proposta educativa da CNEC EAD.

A tutoria à distância também complementa o trabalho do corpo docente, auxiliando na elaboração de guias de estudo e na revisão do material didático, participando das capacitações, propondo atividades, por isso estão plenamente capacitados a apoiar os alunos. O atendimento pedagógico ao estudante feito pelo tutor à distância é sempre

atemporal, no sentido de que deve atendê-lo nas suas dúvidas, independente do cronograma de estudo proposto. Independentemente desse atendimento, o aluno terá acesso ao professor e ao coordenador do curso por meio das ferramentas de comunicação.

### Quem são os alunos?

Atualmente a CNEC EAD atende em torno de 3000 alunos e o levantamento realizado sobre o perfil destes discentes no mês de março de 2017 aponta para uma proporção maior de estudantes do sexo feminino com 78,5% do total. A maioria dos estudantes estão na faixa dos 31 a 45 anos de idade, representando 46,5% do total. Em relação à concentração demográfica, o estado que concentra o maior número de alunos é o Rio Grande do Sul com 46,8% seguido pelo Rio de Janeiro com 19,9%.

Na pesquisa realizada ao final de cada disciplina os alunos manifestam um grau de satisfação bastante expressivo em relação ao atendimento prestado. Esta pesquisa conta com 11 (onze) tópicos de avaliação, relacionados a seguir: ambiente de aprendizagem, questões tecnológicas, metodologia, conteúdo, fórum, atividades avaliativas, professor, tutoria, coordenação do curso, polo e autoavaliação.

### Quadro 1: Pesquisa de Avaliação.

|  |
|--|
| 1. AMBIENTE DE APRENDIZAGEM  |
| 1.1 O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é um ambiente agradável e estimulante para aprendizagem.  |
| 1.2 O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) está acessível sempre que preciso.  |
| 2. QUESTÕES TECNOLÓGICAS   |
| 2.1 Os recursos tecnológicos utilizados para apresentação dos conteúdos facilitam o meu aprendizado.   |
| 2.2 Consegui navegar com facilidade no AVA e acessar as informações que necessito para acompanhar o curso.   |
| 3. METODOLOGIA   |
| 3.1 Os recursos didáticos utilizados (livros, artigos, vídeos, chat, fórum, conteúdo das telas) promoveram o meu aprendizado e interesse.  |
| 3.2 Os recursos didáticos utilizados (livros, artigos, vídeos, chat, fórum, conteúdo das telas) estimularam a minha interatividade com os conteúdos trabalhados na disciplina e colegas. |
| 4. CONTEÚDO  |
| 4.1 O conteúdo da disciplina foi apresentado de maneira clara e organizada.  |
| 4.2 O conteúdo da disciplina foi trabalhado com a profundidade necessária e indicava materiais para aprofundamento do estudo.  |
| 5. FÓRUM   |
| 5.1 Os fóruns da disciplina apresentavam temas significativos e motivadores de debate.   |
| 6. ATIVIDADES AVALIATIVAS  |
| 6.1 As atividades avaliativas parciais contemplaram os conteúdos estudados.  |
| 6.2 As atividades avaliativas auxiliaram na fixação dos conteúdos e análise crítica do que foi trabalhado na disciplina.   |
| 7. PROFESSOR   |
| 7.1 O professor(a) esclareceu as minhas dúvidas sempre que solicitado.   |
| 7.2 O professor trabalhou os conteúdos de forma motivadora e apresentou domínio do conteúdo da disciplina.   |
| 8. TUTORIA   |
| 8.1 O tutor(a) esteve disponível para esclarecer minhas dúvidas e as respondia dentro do prazo de 24h (exceto finais de semana e feriados).  |
| 8.2 O tutor(a) demonstrava domínio do conteúdo com profundidade nas suas postagens e respostas.  |
| 9. COORDENAÇÃO DO CURSO  |
| 9.1 A coordenação do curso esclareceu as minhas dúvidas sempre que solicitada.   |
| 9.2 A coordenação do curso divulga informações importantes para o acompanhamento do curso de maneira clara e eficiente.  |
| 10. POLO   |
| 10.1 Ao chegar no polo fui acolhido e recebi informações suficientes para iniciar o curso e acessar o AVA.   |
| 10.2 O atendimento no polo foi satisfatório e pontual (aplicação de provas).   |
| 10.3 As dependências do polo dispõem de infraestrutura adequada para o atendimento ao aluno e aplicação de provas.   |
| 11. AUTO-AVALIAÇÃO   |
| 11.1 Tive uma boa aprendizagem e entendimento dos conteúdos estudados.   |
| 11.2 minha postura enquanto aluno contribuiu para a minha aprendizagem e crescimento pessoal.  |
| 11.3 Busquei me dedicar à disciplina, participando das atividades propostas e acessando o AVA com frequência semanal.  |

Fonte: dados da instituição de ensino

A aplicação da pesquisa nas disciplinas ofertadas ao longo do ano de 2016 apresentou uma média de satisfação elevada para todos os itens abordados e teve uma média de adesão de 18% de participação dos alunos conforme podemos observar no quadro abaixo:



Tabela 1: Resultados da pesquisa de avaliação

|  | Média |
|--|-------|
| <b>1. AMBIENTE DE APRENDIZAGEM</b>   |       |
| 1.1 O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) é um ambiente agradável e estimulante para aprendizagem.  | 9,0   |
| 1.2 O Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) está acessível sempre que preciso.  | 9,2   |
| <b>2. QUESTÕES TECNOLÓGICAS</b>  |       |
| 2.1 Os recursos tecnológicos utilizados para apresentação dos conteúdos facilitam o meu aprendizado.   | 9,0   |
| 2.2 Consigo navegar com facilidade no AVA e acessar as informações que necessito para acompanhar o curso.  | 9,2   |
| <b>3. METODOLOGIA</b>  |       |
| 3.1 Os recursos didáticos utilizados (livros, artigos, vídeos, chat, fórum, conteúdo das telas) promoveram o meu aprendizado e interesse.  | 8,9   |
| 3.2 Os recursos didáticos utilizados (livros, artigos, vídeos, chat, fórum, conteúdo das telas) estimularam a minha interatividade com os conteúdos trabalhados na disciplina e colegas. | 8,9   |
| <b>4. CONTEÚDO</b>   |       |
| 4.1 O conteúdo da disciplina foi apresentado de maneira clara e organizada.  | 9,0   |
| 4.2 O conteúdo da disciplina foi trabalhado com a profundidade necessária e indicava materiais para aprofundamento do estudo.  | 9,0   |
| <b>5. FÓRUM</b>  |       |
| 5.1 Os fóruns da disciplina apresentavam temas significativos e motivadores de debate.   | 8,8   |
| <b>6. ATIVIDADES AVALIATIVAS</b>   |       |
| 6.1 As atividades avaliativas parciais contemplaram os conteúdos estudados.  | 9,2   |
| 6.2 As atividades avaliativas auxiliaram na fixação dos conteúdos e análise crítica do que foi trabalhado na disciplina.   | 9,2   |
| <b>7. PROFESSOR</b>  |       |
| 7.1 O professor(a) esclareceu as minhas dúvidas sempre que solicitado.   | 9,2   |
| 7.2 O professor trabalhou os conteúdos de forma motivadora e apresentou domínio do conteúdo da disciplina.   | 9,2   |
| <b>8. TUTORIA</b>  |       |
| 8.1 O tutor(a) esteve disponível para esclarecer minhas dúvidas e as respondeu dentro do prazo de 24h (exceto finais de semana e feriados).  | 9,3   |
| 8.2 O tutor(a) demonstrava domínio do conteúdo com profundidade nas suas postagens e respostas.  | 9,3   |
| <b>9. COORDENAÇÃO DO CURSO</b>   |       |
| 9.1 A coordenação do curso esclareceu as minhas dúvidas sempre que solicitada.   | 9,3   |
| <b>9.2 A coordenação do curso divulga informações importantes para o acompanhamento do curso de maneira clara e eficiente.</b>   |       |
| <b>10. POLO</b>  |       |
| 10.1 Ao chegar no polo fui acolhido e recebi informações suficientes para iniciar o curso e acessar o AVA.   | 9,4   |
| 10.2 O atendimento no polo foi satisfatório e pontual (aplicação de provas).   | 9,5   |
| 10.3 As dependências do polo dispõe de infraestrutura adequada para o atendimento ao aluno e aplicação de provas.  | 9,4   |
| <b>11. AUTO-AVALIAÇÃO</b>  |       |
| 11.1 Tive uma boa aprendizagem e entendimento dos conteúdos estudados.   | 8,9   |
| 11.2 minha postura enquanto aluno contribuiu para a minha aprendizagem e crescimento pessoal.  | 9,1   |
| 11.3 Busquei me dedicar à disciplina, participando das atividades propostas e acessando o AVA com frequência semanal.  | 9,1   |
| <b>Total de alunos que responderam</b>   |       |
|  | 67    |
| <b>Total de alunos na disciplina</b>   |       |
|  | 353   |
| <b>% de Participação na enquete</b>  |       |
|  | 18    |

Fonte: dados da instituição de ensino

Ao analisar os resultados é perceptível que a média de satisfação dos alunos é alta e em uma escala de 1 a 10 fica acima de 8,5. Destaca-se as médias alcançadas pelo professor, tutoria à distância e coordenação de cursos, 9,2 e 9,3 sucessivamente, o que corrobora com a qualidade e o acolhimento no atendimento do aluno.

Além das questões de pontuação, os alunos têm um espaço intitulado “que bom?” onde ele poderá dissertar sobre o que mais gostou durante a disciplina. Abaixo alguns trechos desses relatos:

Respondente A: “disponibilidade dos tutores e professores leituras complementares e vídeos muito esclarecedores avisos colocados com boa antecedência a o que segue”.

Respondente B: “A atenção para os alunos de todos os professores é excelente”.

Respondente C: “Professores e tutores muito atenciosos, dispostos e acessíveis quando preciso de apoio e suporte”.

Respondente D: “Dedicação: dos professores com o conteúdo disponibilizado, e dos tutores em esclarecer dúvidas e nos motivar no fórum”.

Diante destas afirmações é visível a satisfação dos alunos com o atendimento e acolhimento recebido por toda a equipe de professores e tutores da CNEC EAD. Acolher e atender os alunos com qualidade, suprimindo suas necessidades de ensino e aprendizagem o tratando como um ser único é o grande diferencial desta proposta.

### **Considerações Finais**

A partir do que foi exposto, pode-se inferir que o trabalho realizado pela CNEC EAD, em especial pela tutoria à distância, torna a oferta de seus cursos diferenciada. Diante do contexto atual em que a EAD vem crescendo de forma exponencial é preciso diferenciar-se da concorrência e oferecer uma proposta pedagógica adequada aos anseios dos estudantes.

Sentir-se tratado como uma pessoa única em suas particularidades é uma das apostas da filosofia da IES. Acolher os discentes e mobilizar suas potências nos processos de aprendizagem faz com que a instituição tenha resultados avaliativos tão satisfatórios.

O cenário atual da educação requer uma nova proposta de atuação docente, onde exista a troca de saberes e a oportunidade da construção do conhecimento através da interação e colaboração entre alunos e professores, alunos e alunos, alunos, professores e o meio cultural em que estão inseridos. É nessa linha de pensamento que a CNEC EAD vem construindo a sua proposta de atuação.

### **Referências:**

HENGEMÜHLE, Adelar. Desenvolver Habilidades, Formar Para As Competências: Modelos Novos, Práticas Antigas. Osório: Mímeo, 2010

INEP. Censo da Educação Superior 2015 - Notas Estatísticas. Disponível em: <http://inep.gov.br/censo-da-educacao-superior> Acesso em 30 de Abril de 2017.

Lovelock, C., Wirtz, J. & Hemzo, M. A. (2011). Marketing de Serviços. São Paulo: Prentice Hall Brasil.

PETERSEN HERRLEIN et. al . PUC VIRTUAL: Capacitação docente em EAD como implantação de uma cultura virtual. Colabora, Curitiba, v.1, n.1 - p. 4-11, agosto 2001.

REGO, Teresa Cristina. Vygotsky: uma perspectiva histórico-cultural da educação. 10ed. Petrópolis: Vozes, 2000.

VYGOTSKY, Lev. S. Aprendizagem e Desenvolvimento na Idade Escolar. In: VIGOSTKY, L. LURIA, A. LEONTIEV, A.N. Linguagem, Desenvolvimento e Aprendizagem. 11. ed. São Paulo: Ícone, 2010

\_\_\_\_ Campanha Nacional de Escolas da Comunidade. Disponível em: <http://www.cnec.br/> Acesso em 10 Abril de 2017.