

Ambientes Virtuais: Um desafio para gestão educacional nas escolas particulares

CURITIBA 04/2009

Roberto Bohlen Seleme, Msc.

Grupo Uninter – FATEC INTERNACIONAL DE CURITIBA

rbseleme@grupouninter.com.br

Antonio Siemsen Munhoz, Dr.

Grupo Uninter – FATEC INTERNACIONAL DE CURITIBA

antoniosmunhoz@grupouninter.com.br

Estratégias e políticas
Educação corporativa
Modelos de planejamento
Experiência inovadora

RESUMO

O estado da arte

A educação a distância no Brasil posta nos documentos oficiais a partir da nova LDB – Lei de Diretrizes e bases de 20 de Dezembro de 1996 aguardou 9 anos para ter sua legitimidade tornada oficial pelo decreto 5.622 de 19 de Dezembro de 2005. Durante este tempo interpretações duvidosas, inocentes ou propositais, para aproveitar brechas ensejadas pela falta de uma legislação específica, estabeleceram uma situação que quase beira o caos e que o decreto não conseguiu resolver, no que diz respeito à qualidade dos pólos presenciais, parceiros locais conveniados com a instituição de ensino que oferecia os cursos na modalidade EAD. Em 11 de Janeiro de 2007 o Ministério de Educação publicou uma nova portaria normativa sobre EAD, onde buscou definir de forma mais clara o conceito de pólo presencial e exigiu a comprovação de estrutura física, tecnologia e de recursos humanos para que pudessem ser credenciadas. O impacto que a medida provocou apenas revelou o imprevisto com que estes pólos foram criados, não tendo em mente necessidades sociais regionais e sem nenhuma preocupação com a qualidade de atendimento. Muitos dos pólos hoje em funcionamento apresentam uma elevada incapacidade administrativa, logística e de formação interna de seu corpo de colaboradores para atuação em ambientes virtuais de aprendizagem, que impede que eles atuem representantes das instituições de ensino que oferecem educação a distância em nosso país. A partir desta situação pode-se considerar como estabelecidas as “regras do jogo”, sendo o desafio propor um protótipo de formação para gestão e operação dos pólos para que eles possam ser considerados como uma extensão da instituição de ensino, atendendo em localidades remotas e geograficamente distribuídas com a mesma qualidade com que ela presta atendimento local e presencial aos seus alunos, dando funcionalidade à metáfora de um “campus virtual”, proporcionada pela tecnologia da informação, com a criação de ambientes de alta usabilidade e que permitam a

efetivação de um elevado padrão de comunicação. PALAVRAS CHAVE: Universidade Corporativa. Formação permanente e continuada. Avaliação.

CONTEXTUALIZAÇÃO

O ponto de partida

Está posto o questionamento norteador para o estudo cuja finalidade é orientar o desenho de um protótipo para superar os problemas hoje encontrados: O que se está fazendo e o que ainda é possível fazer, com uso extensivo da tecnologia da informação e programas de formação permanente e continuada para dar aos pólos presenciais condições ideais de funcionamento de acordo com as expectativas dos órgãos reguladores da educação e da própria comunidade usuária? Este tratamento permite que eles atuem realmente como extensão das instituições de ensino superior particulares, mantendo a sua imagem e criando o conceito de escolas digitais, como centros de ensino e aprendizagem e desenvolvimento de atividades culturais. Atuando neste sentido a instituição de ensino cria um conjunto de conhecimentos disponíveis para a comunidade acadêmica, como um modelo para que os avaliadores tenham maior facilidade de verificação “in loco” de condições de atuação do pólo presencial e indicando um caminho seguro para que outras instituições de ensino superior evitem o problema que hoje se enfrenta na infra-estrutura criada para a oferta de cursos na modalidade da educação a distância. O que os órgãos reguladores da educação querem está explícito de forma clara na portaria normativa que define critérios para avaliação. O que os usuários desejam têm uma amplitude menor, mas não menos importante, ter um atendimento de acordo com as suas necessidades e orientações adequadas para o desenvolvimento das atividades e para acesso à estrutura de comunicação on-line.

O protótipo de um programa de formação

O protótipo proposto apresenta dois componentes. O primeiro deles é a existência de um programa de qualificação administrativa – PQAD junto aos pólos. O segundo componente é a existência de uma ferramenta de comunicação eficaz entre o pólo e a sede da instituição que está oferecendo os cursos que é normalmente efetivada na rede recebendo o nome de Ambiente Virtual de Aprendizagem – AVA que configura uma Comunidade de Aprendizagem Virtual – CAV. Aqui se compreende esta estrutura como capaz de atender tanto a serviços educacionais como serviços de suporte em nível de uma secretaria, o que configura um “campus virtual”, que é a metáfora utilizada pelos **Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo e Aprendizagem - SGCA (LCMS – Learning and Content Management Systems)**. Este segundo componente prevê em seu interior um programa de qualificação discente - PQDI, que nivela o conhecimento de todos os alunos inscritos no uso do sistema de gerenciamento, de conclusão obrigatória para os alunos que pela primeira vez utilizam o ambiente. Fora do escopo deste trabalho, mas de conhecimento necessário é a existência de um programa de qualificação docente – PQDO. Ele insere o docente dos cursos em um programa de formação permanente e continuada similar, também em processo de imersão total no ambiente virtual. Seu detalhamento não cabe no momento, mas ele tem a mesma finalidade de permitir que o professor desenvolva de forma confortável a sua ação e prática docente no ambiente virtual de aprendizagem – AVA via inclusão digital.

O programa de qualificação administrativa junto aos pólos é um programa de formação permanente e continuada desenvolvida via e-learning com imersão total no ambiente virtual de aprendizagem, o que dá ao pessoal administrativo a possibilidade de inclusão digital, facilitando o seu trabalho posterior de contato com a sede e atendimento ao aluno ou a pessoas interessadas. O programa de qualificação discente tem a mesma característica e proporciona uma imersão total no ambiente, antes que o aluno inicie o seu curso. O despreparo do aluno para trabalho no ambiente virtual pode atuar como um componente para aumentar a falta de estímulo do aluno para participação nas atividades colaborativas com desenvolvimento previsto no ambiente virtual, de forma síncrona ou assíncrona. Em ambos os casos um suporte de atendimento tutorial acompanha o desenvolvimento destes programas paralelos de formação para trabalho no ambiente. Eles serão detalhados como parte integrante do protótipo de formação proposto para sanar um dos graves problemas percebidos no ambiente dos cursos oferecidos na modalidade EAD. Há uma falta de condições de funcionamento de muitos dos pólos presenciais. Fato que justifica a tomada de uma medida considerada drástica por algumas instituições, e cuja origem é o volume de reclamações dos usuários. Eles são alunos em processo de formação, que não podem mais encontrar dificuldade de comunicação e acesso ao ferramental tecnológico, fatores que caracterizam uma interface sem as condições de usabilidade ideais para o desenvolvimento de atividades de ensino e aprendizagem no ambiente virtual.

Visto desta forma, este programa atua em processo de formação permanente e continuada visando à qualificação do pessoal administrativo e dos tutores dos pólos e do próprio aluno, o que reverte em benefício exclusivo do aluno posto como centro do processo de ensino e aprendizagem, sendo complementado com formação gerencial para o responsável pelo pólo, voltado para captura de alunos e afirmação da imagem institucional nas localidades descentralizadas.

Ele é um programa de formação em diversos níveis que compreende a presença no pólo de: um gestor, um tutor, um auxiliar de biblioteca e um atendente, como necessidade mínima de pessoal para um atendimento de qualidade. Compreendendo estas indicações como perfil funcional, uma mesma pessoa pode, dependendo do volume de atendimento, desempenhar mais de uma função, sendo que para tal, deve ter cumprido o programa de formação previsto.

Está claro que isto exige um retorno com um número de alunos que dê suporte e sustentabilidade financeira. Não credenciar pólos com esta característica é preferível a ver pólos que não conseguem manter uma estrutura mínima de qualidade, devido a não haver demanda suficiente. A solução é fazer com que os pólos tenham uma abrangência regional que permita atender a este requisito e que congrege em locais sem demanda a figura de pólos menores sob responsabilidade administrativa de um pólo regional, sem responsabilidades às quais não pode atender que são deixadas, então, ao encargo dos pólos regionais que congregam uma série de sedes menores, que atuem apenas como salas de aula para recepção de sinal, sem estrutura administrativa local, mas com alguma estrutura próxima, ao alcance dos alunos, que lhes ofereça um serviço de atendimento diferenciado. Acredita-se que este enfoque, de dar a um pólo maior, com responsabilidade regional, a responsabilidade por estas unidades menores, poderá diminuir de forma sensível alguns dos problemas de atendimento hoje observados.

A formação do atendente de pólo

O programa de qualificação proposto para formar o atendente de pólo vai permitir que sejam eliminados alguns dos graves problemas hoje existentes, sendo os principais centrados na qualidade do atendimento presencial e telefônico, que dizem respeito ao preenchimento e envio de documentos e a dificuldade de trabalhos no ambiente virtual de aprendizagem. Este programa de formação envolve cinco módulos com uma carga horária total de 80 horas desenvolvido na modalidade e-learning, com imersão total no ambiente virtual de aprendizagem e atendimento tutorial. Sua composição envolve os seguintes módulos:

- Administração central: Módulo de 20 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar a estrutura da administração central qualquer pessoa que venha a trabalhar no grupo, contendo dicas e orientações para comunicação com todos os seus setores (secretaria, vestibular, financeiro, contábil, etc.).
- Qualidade no atendimento ao cliente: Módulo de 10 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para atendimento ao cliente, independente da área de atuação. Ele orienta para o atendimento presencial local e solução dos problemas apresentados pelos alunos.
- Qualidade no atendimento telefônico: Módulo de 10 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para atendimento telefônico de qualidade, independente da área de atuação. Ele orienta para o atendimento presencial local e solução de problemas apresentados pelos alunos com uso das linhas comuns e DDG 0800.
- Qualidade na recepção, preenchimento e remessa de documentos: Módulo de 20 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para um correto preenchimento e encaminhamento de documentos acadêmicos formais ou extraordinários, com registro para acompanhamento de sua solução. Ele orienta para técnicas específicas para desenvolvimento de trabalho de recepção, preenchimento e encaminhamento de documentos.
- Fundamentos em EAD: Módulo de 40 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para atuação em cursos oferecidos no ambiente virtual de aprendizagem na modalidade da educação a distância e que apresenta o referencial teórico de sustentação a esta modalidade educacional, com análise de sua evolução, estado da arte e das perspectivas futuras.
- Nivelamento no uso do SGCA – Módulo de 20 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para uso do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo e Aprendizagem, para atender necessidades próprias e dos estudantes.

O programa apresentado forma um profissional que não necessita de nível superior e pode atuar como atendente de pólo. Este programa de nivelamento é base para todos os demais programas de formação, dos demais colaboradores do pólo presencial.

A formação do atendente de biblioteca

A previsão de existência de atendimento de biblioteca nos pólos, ainda que seja apenas nos pólos concentradores regionais, vai exigir a formação em nível de auxiliar de biblioteca de um profissional que não necessariamente necessita formação superior, o que inexistia em algumas localidades nesta área. Para este elemento completar a sua formação ele vai desenvolver um programa complementar de mais 80 horas, que busca um nivelamento em atividades de atendimento a serviços de biblioteca. Em termos de formação do profissional para atendimento de biblioteca sua formação encerra-se com este módulo, previsto para 80 horas, desenvolvido igualmente na modalidade de imersão total no ambiente virtual.

- Formação do auxiliar de biblioteca – Programa de 80 horas que é dividido em 08 pequenos módulos de 10 horas. Cada um deles trata de aspectos específicos do trabalho diário do bibliotecário, desenvolvidos na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem que ficam disponíveis para uso em qualquer outro programa de formação, onde conhecimentos básicos sobre a atuação do atendente de biblioteca sejam necessários. Ele é um programa geral que forma atendente de biblioteca para qualquer nível de trabalho. Os pequenos módulos estão divididos de acordo com o programa:

A formação do professor tutor

Os professores tutores que irão atuar nos pólos presenciais necessitam de um programa de formação diferenciado que visa formar competências e habilidades adquiridas por meio de seis módulos com total de 360 horas de duração, que fornece ao profissional que cumpre o programa a certificação como especialista em “tutoria em EAD”, sendo necessário que este profissional tenha nível superior completo. Caso no pólo se trabalhe com mais de uma área de conhecimento, deve haver tantos tutores, em tempo parcial ou total, quantas forem estas áreas, pois se considera que há uma necessidade da utilização de “tutores especialistas”. Os módulos que compõem este programa são voltados para a área de comunicação e a área psicológica, para que o tutor possa desenvolver um relacionamento interpessoal diferenciado, como necessidade de suprir lacunas em sua formação:

- Administração central: Módulo de 20 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar a estrutura da administração central qualquer pessoa que venha a trabalhar no grupo, contendo dicas e orientações para comunicação com todos os seus setores (secretaria, vestibular, financeiro, contábil, etc.).
- Fundamentos em EAD: Módulo de 40 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para atuação em cursos oferecidos no ambiente virtual de aprendizagem na modalidade da educação a distância e que apresenta o referencial teórico de sustentação a esta modalidade educacional, com análise de sua evolução, estado da arte e das perspectivas futuras. Observa-se a diferenciação da carga horária, em relação ao mesmo módulo para formação do atendente de pólo e auxiliar de biblioteca. O material de estudo básico é o mesmo, sendo a variação na carga horária diferenciada pelo volume de estudos complementares e

atividades desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem, com rotas de aprendizagem que aprofundam os conteúdos básicos.

- Nivelamento no uso do SGCA – Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para uso do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo e Aprendizagem, para atender necessidades próprias e dos estudantes. Observa-se a diferenciação da carga horária em relação ao mesmo módulo para formação do atendente do pólo e auxiliar de biblioteca. O material de estudo básico é o mesmo, sendo a variação na carga horária diferenciada pelo volume de estudos complementares e atividades desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem, com rotas de aprendizagem que aprofundam os estudos básicos.
- Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para que os docentes e tutores adquiram conhecimentos que facilitem a adaptação de sua ação e prática docente à mediação tecnológica, que exige formas inovadoras de ensino e aprendizagem e novas formas de comunicação.
- Comunicação interpessoal no ambiente virtual: Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para que os docentes e tutores se conscientizem da importância da efetivação de sua presença social na vida do aluno, como fator motivador para aumento de sua motivação para uma participação efetiva no ambiente virtual.
- Fundamentos psicológicos da atividade colaborativa desenvolvida em grupo: Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para o uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para que os docentes e tutores se conscientizem da importância de uma atuação diferenciada de sua prática e ação docente tradicional, que leva em consideração a quebra do relacionamento de poder entre alunos e professores e uma nova forma de atuação que prevê a atuação do tutor como orientador de atividades colaborativas.
- Inteligência emocional, gestão de conflitos e técnicas motivacionais: Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para gestão de conflitos e trabalho com efetivação de técnicas motivacionais, que incentivem o aluno a tornar-se um participante ativo e consiga sucesso no desenvolvimento de atividades independentes no ambiente virtual.

A formação do gestor do pólo

O gestor do pólo presencial deve, além de conhecer de forma detalhada a estrutura administrativa da sede que oferece os cursos na modalidade EAD, ter uma formação administrativa, voltada para a prospecção mercadológica, gestão dos recursos humanos e senso de empreendedorismo na área educacional. A proposição é a formação do gestor em nível de pós-graduação em um curso de 360 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem,

disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para gestão dos pólos como instituições de ensino individuais. Os módulos que compõe este programa são voltados para a área de administração, marketing e técnicas de gestão, para que o gestor possa atuar no sentido de representar não apenas um conveniado que presta serviços para a sede central, mas que configure o seu pólo presencial como uma escola digital e um centro cultural, em torno do qual a comunidade de pequenas localidades possa ter oportunidades iguais a comunidades de centros maiores, democratizando o processo de ensino e aprendizagem:

- Administração central: Módulo de 20 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar a estrutura da administração central qualquer pessoa que venha a trabalhar no grupo, contendo dicas e orientações para comunicação com todos os seus setores (secretaria, vestibular, financeiro, contábil, etc.).
- Fundamentos em EAD: Módulo de 40 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para atuação em cursos oferecidos no ambiente virtual de aprendizagem na modalidade da educação a distância e que apresenta o referencial teórico de sustentação a esta modalidade educacional, com análise de sua evolução, estado da arte e das perspectivas futuras. Observa-se a diferenciação da carga horária, em relação ao mesmo módulo para formação do atendente de pólo e auxiliar de biblioteca. O material de estudo básico é o mesmo, sendo a variação na carga horária diferenciada pelo volume de estudos complementares e atividades desenvolvidas no Ambiente Virtual de Aprendizagem, com rotas de aprendizagem que aprofundam os conteúdos básicos.
- Nivelamento no uso do SGCA – Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para uso do Sistema de Gerenciamento de Conteúdo e Aprendizagem, para atender necessidades próprias e dos estudantes. Observa-se a diferenciação da carga horária em relação ao mesmo módulo para formação do atendente do pólo e auxiliar de biblioteca. O material de estudo básico é o mesmo, sendo a variação na carga horária diferenciada pelo volume de estudos complementares e atividades desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem, com rotas de aprendizagem que aprofundam os estudos básicos.
- Ambientes Virtuais de Aprendizagem: Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite formar competências e habilidades para que os docentes e tutores adquiram conhecimentos que facilitem a adaptação de sua ação e prática docente à mediação tecnológica, que exige formas inovadoras de ensino e aprendizagem e novas formas de comunicação.
- Sistema educacional Brasileiro: Estrutura e legislação. Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar a estrutura e questões da legislação voltada para controle dos processos educacionais oferecidos na modalidade da educação a distância.

- Gestão de instituições de ensino. Módulo de 60 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar as “melhores práticas” para a gestão, com foco na formação de uma estrutura auxiliar a uma instituição sede que oferta cursos na modalidade da educação a distância.
- Marketing educacional. Módulo de 30 horas desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite apresentar as formas de levantamento das necessidades sociais de formação profissional regional, divulgação de cursos e captação de alunos, em consonância com a missão da instituição sede.
- Procedimentos operacionais padronizados para administração do pólo. Módulo de 30 horas, desenvolvido na forma de um conjunto de objetos de aprendizagem, disponível para uso em qualquer programa que necessite orientar pólos presenciais criados para oferta de cursos na modalidade da educação a distância, de forma a utilizar a comunicação com a sede e atendimento às necessidades legais voltadas para oferecer um processo educacional de alta qualidade para os cursos ofertados na modalidade EAD.

Metodologia de desenvolvimento dos programas de formação

Todo o programa de formação está apoiado na criação de um conjunto de objetos de aprendizagem flexíveis, que podem ser utilizados em contextos diferenciados, voltados para apresentar as técnicas e fundamentos da educação a distância, visando afirmá-la como uma educação de alta qualidade, sem que seja contraposta ou comparada com processos presenciais, que tem sua vez e lugar dentro do panorama educacional.

Além dos objetos de aprendizagem colocados em um Repositório de Objetos de Aprendizagem (ROA), disponíveis para toda a comunidade educacional, a metodologia prevê o uso de um SGCA – Sistema de Gerenciamento de Conteúdo e Aprendizagem, no qual cada módulo é desenvolvido na forma de um conjunto de rotas de aprendizagem, da mesma forma, flexíveis e que podem ser adaptadas para variar o grau de aprofundamento de um conjunto básico que contém a sustentação teórica em uma determinada área de conhecimento.

Para efetivar o processo de inclusão digital e nivelamento do conhecimento de todos os participantes do ambiente, com o uso de uma linguagem comum entre todos os participantes a metodologia prevê um processo de imersão total no ambiente virtual. Cada módulo é desenvolvido com o apoio de objetos de aprendizagem, que atendem a eixos temáticos específicos. Eles são considerados neste trabalho como:

- Uma nova forma de pensar sobre os conteúdos de aprendizagem como pequenos “**pedaços de informação**”, menores que cursos, módulos ou unidades. Objetos interativos que exigem de 2 a 15 minutos para serem completados.
- **Pequenos e independentes** “pedaços” de conhecimento para interações armazenadas em um grande banco de dados (repositórios de dados), que podem ser apresentados como componentes de aprendizagem ou referenciados como informações a partir das quais podem ser criados novos conhecimentos.
- Utilizadores de uma **estratégia instrucional** clara, que tem a intenção de ocasionar a aprendizagem por meio de um processo interno ou uma ação de resposta a um incentivo.

- Elementos **auto contidos**, ou seja, cada objeto de aprendizagem pode ser completado de forma independente.
- **Elementos interativos**. Eles exigem que os estudantes olhem, escutem, respondam ou interajam com o conteúdo de alguma maneira.
- Elementos que podem ser utilizados de forma não interativa, no sentido que podem ser **projetados para leitura em salas de aula** e discussões lideradas por um instrutor, sendo utilizados como referências adicionais e/ou para revisão de componentes da aprendizagem de conteúdos específicos.
- **Reutilizáveis**, significando que eles podem ser utilizados em contextos diversificados e com múltiplos propósitos.
- Formado por partes que podem se tornar obsoletas assim que novas informações ou conhecimento mudem o conteúdo do conhecimento que representam e **serem trocadas** e imediatamente colocadas à disposição da comunidade.
- Partes capazes de serem agregadas. Alguns destes objetos de aprendizagem podem ser **agrupados** em volumes maiores, formando estruturas completas de cursos tradicionais. Para isto deve-se efetuar balanceamento custo / benefício em relação ao seu tamanho.
(Fonte: <http://www.wisc-online.com/Info/FIPSE%20-%20What%20is%20a%20Learning%20Object.htm>)

Considera-se que cada objeto desenvolvido, além de atender a especificação acima, é montado de forma que os arquivos de conteúdo em multimídia podem representar:

1. Um texto
2. Uma imagem
3. Uma animação
4. Uma apresentação PowerPoint
5. Uma planilha Excel (completa ou para completar)
6. Uma simulação
7. Um áudio
8. Um vídeo (de conferência ou situação)
9. Uma atividade a ser desenvolvida (interação)
10. Uma auto-avaliação (geralmente um teste interativo ou não)
11. Uma avaliação (geralmente um processo final, que libera a continuidade em outro processo).
12. Qualquer combinação possível das anteriores.

A única atividade presencial prevista que pode ser efetivada nos pólos presenciais ou em qualquer local onde haja a presença de um representante da instituição sede, será a avaliação final prevista no programa de cada um dos processos de formação relatados até este momento.

CONCLUSÃO

Considerações finais

A melhoria de qualidade dos pólos presenciais está posto como o grande desafio para as instituições que oferecem programas de educação a distância em nosso país devido à situação atual, insustentável a ponto de levar os órgãos reguladores da educação à tomada de medidas saneadoras. A proposta de um programa de formação pretende evitar que as iniciativas inovadoras que apresentam qualidade em seus projetos instrucionais e nos profissionais envolvidos que tem tudo para

atingirem seus objetivos esbarrem na falta de condições dos pólos presenciais, que hoje estão soltos, sem um controle mais direto da sede dos cursos. Este grau de liberdade não atingiu os resultados esperados e desta forma se sugere a ativação do protótipo sugerido de um programa de formação profissional que envolve atendentes de pólos, auxiliares de biblioteca, tutores e gestores em um processo de formação permanente e continuada, desenvolvida em serviço, na modalidade e-learning, com imersão total no ambiente virtual, como forma de proporcionar a inclusão digital e dar condições a que os pólos presenciais atendam a requisitos mínimos de qualidade, que diminua o baixo nível de avaliação destes profissionais, em detrimento da imagem institucional da sede que oferece os cursos na modalidade da educação a distância.

Ele representa uma responsabilidade da instituição de ensino sede. Que deve, de forma isolada ou com a montagem de consórcios, criarem estruturas tecnológicas de ponta, uma estrutura de comunicação funcional e utilizar um sistema de gerenciamento de conteúdos e aprendizagem disponível que simule a metáfora de um “campus virtual” para atingir um nível de qualidade ótimo, que colabore para a afirmação de sua imagem institucional e a melhoria da visão que o mercado corporativo hoje tem dos cursos ofertados na modalidade EAD e ainda trazem dúvidas com relação à possibilidade de que processos qualitativos sejam desenvolvidos nos ambientes virtuais de aprendizagem.

A efetivação desta proposta permite atender às exigências dos órgãos reguladores e aos anseios da sociedade que pretende evitar as perdas que seus membros têm, confirmadas nas elevadas taxas de evasão em algumas iniciativas inovadoras. Além de atender este requisito fundamental ela pode permitir a descentralização para os pólos, de muitas ações hoje a cargo da instituição sede e lhes dar um grau de independência progressiva a ponto de permitir a criação de pólos regionais, que podem representar um campus avançado o que pode garantir o mesmo atendimento que é dado pela sede aos alunos presenciais.

Acredita-se que, com as medidas mais recentes tomadas e que impõem um maior rigor na abertura de pólos presenciais, principalmente no nível de graduação, seja possível superar uma situação que se torna insustentável com o passar do tempo, evitando que pólos sem condições de atendimento de qualidade, transformem iniciativas educacionais em caça-níqueis digitais e continuem deixando, não sem razão, muitas pessoas e o próprio mercado corporativo descrentes da possibilidade de que seja efetuada uma educação a distância com qualidade, revertendo as iniciativas em benefício da democratização do acesso ao processo de ensino e aprendizagem.