

**17º Conferência Internacional da Associação
Brasileira de Ensino à Distância**

**Criando relacionamentos: Os sucessos e os
desafios de uma metodologia interativa e
participativa de ensino à distância**

Ana Lúcia Kazan, Ph.D.

INEPAD
Instituto de Ensino e Pesquisa em Administração

Agosto-Setembro de 2011

Manaus- AM

Índice

Introdução.....	4
Apresentação dos Resultados.....	5
Perfil dos participantes do estudo.....	5
Relacionamento com os alunos.....	6
Relacionamento com as instituições.....	14
Maiores Sucessos e Melhorias Propostas.....	18
Conclusão.....	24
APENDICE 1: Questionário Pesquisa INEPAD-EAD.....	25

Índice de Tabelas

Tabela 1: Sexo e Idade.....	5
Tabela 2: Região.....	5
Tabela 3: Funções em EAD.....	5
Tabela 4: Tipos de Cursos EAD.....	6
Tabela 5: Localização dos Alunos.....	6
Tabela 6: Mídia e Relacionamento com os Alunos.....	6
Tabela 7: Desafios Enfrentados.....	7
Tabela 8: Lidando com Perda de Prazo de Entrega de Tarefas.....	8
Tabela 9: Lidando com Dificuldade de Compreensão de Instruções.....	9
Tabela 10: Lidando com Alunos que Não Fazem Suas Tarefas.....	11
Tabela 11: Lidando com Alunos que Não Participam das Aulas.....	12
Tabela 12: Outras Sugestões Para Dificuldades Com Alunos.....	13
Tabela 13: Suporte da Instituição Onde Trabalha.....	15
Tabela 14: Apoio Desejado.....	17
Tabela 15: Maiores Sucessos.....	19

Tabela 16: Outros Sucessos	19
Tabela 17: O Que Poderia Melhorar na Relação com Alunos.....	19
Tabela 18: Outros Aspectos de Melhoria na Relação com Alunos	20
Tabela 19: Conceitos para Melhoria dos Cursos EAD	20
Tabela 20: Lista das Respostas à Pergunta 12	21

Introdução

O presente estudo teve por objetivo conhecer o perfil dos profissionais de EAD associados ao INEPAD, capturando suas impressões relativas a dificuldades e sucessos em seu trabalho com educação à distância, bem como suas idéias para possíveis contribuições para o desenvolvimento da área.

Este estudo foi realizado com vistas à participação do INEPAD na 17ª Conferência Internacional da Associação Brasileira de Ensino à Distância, através de duas mesas redondas, a saber:

- (1) Criando relacionamentos: Os sucessos e os desafios de uma metodologia interativa e participativa de ensino à distância; e
- (2) MBA à distância: Melhores práticas

Essa pesquisa foi conduzida entre os dias 15 e 23 de agosto de 2011. Foram pesquisados 64 associados do INEPAD que têm contacto regular com alunos EAD, numa amostragem de conveniência. Esses associados trabalham com o INEPAD e com outras instituições às quais o INEPAD se consorcia na oferta de cursos customizados e no controle de qualidade de cursos de graduação, extensão, pós-graduação, e MBA, entre outros, a empresas e instituições. Os pesquisados responderam a um questionário enviado como link através de e-mail. O questionário (Apêndice 1) foi elaborado por coordenadores de curso e de ensino do INEPAD, investigando questões relativas ao contacto dos associados com os alunos, desafios, formas de solução de questões didáticas e de curso, e pedindo sugestões sobre melhorias nas tarefas EAD em geral.

Os resultados mostraram que os profissionais de EAD pesquisados apreciam o impacto positivo de seu trabalho nos alunos de cursos à distância, estão satisfeitos com o suporte que têm de suas instituições, gostariam de ter ferramentas técnicas mais ágeis e amigáveis, e gostariam de ter mais contacto com esses alunos. Os profissionais pesquisados gostariam ainda de participar mais das decisões administrativas e institucionais relativas aos cursos onde ensinam, tutoram, e coordenam, e querem que não apenas o sistema EAD seja visto com o respeito que merece, mas também querem contribuir com suas idéias e dedicação exclusiva para que esse progresso ocorra.

Apresentação dos Resultados

Perfil dos participantes do estudo

Vinte e duas mulheres (34%) e 41 homens (64%) responderam ao questionário. As mulheres tinham em média 38 anos (desvio padrão = 9 anos), e os homens tinham em média 36 anos (desvio padrão = 12 anos). Quarenta e sete por cento (47%) dos respondentes eram da região Nordeste (Estados do Alagoas, Bahia, Ceará, Maranhão, Pernambuco e Sergipe), 39% da região Sudeste (Estado de São Paulo), e 13% da Região Centro-Oeste (Minas Gerais, Mato Grosso e Distrito Federal).

Tabela 1: Sexo e Idade

	Número	Idade (média)
Homens	n = 22 (64%)	36 anos (dp=12)
Mulheres	n = 41 (34%)	38 anos (dp=9)

Tabela 2: Região

Regiões	Número e %
Nordeste Alagoas Bahia Ceará Maranhão Pernambuco Sergipe	n = 30 (47%)
Sudeste São Paulo	n = 25 (39%)
Centro-Oeste Minas Gerais Mato Grosso Distrito Federal	n = 8 (13%)

A maioria dos respondentes exercia múltiplas funções em EAD (média = 2 funções), distribuídas da seguinte maneira: 74% tutores à distância; 52% professores à distância; 23% coordenadores de curso; 21% professores presenciais; 19% tutores presenciais; 16% monitores à distância; 2% monitores presenciais. Outros papéis exercidos pelos respondentes listados foram: assistência técnica para transmissão ao vivo (n=1), secretaria (n=1), elaboração de materiais (n=3), orientação geral e orientação para TACC à distância (n=2); supervisão (n=3) de conteúdo e de tutoria em aula ao vivo.

Tabela 3: Funções em EAD

	Número e % *
Tutores a distância	n = 46 (74%)
Professores a distância	n = 32 (52%)
Coordenadores de curso	n = 14 (23%)
Professores presenciais	n = 13 (21%)

	Número e % *
Monitores a distância	n = 10 (16%)
Monitores presenciais	n = 1 (2%)

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

A grande maioria dos respondentes (91%) atuava em cursos de MBA, 48% em cursos de pós-graduação de treinamento, aperfeiçoamento, e capacitação (incluindo extensão e especialização), e 41% em cursos de graduação. A maior parte dos alunos com quem esses respondentes interagem localizam-se em outros Estados (para 90% dos respondentes); para 68% dos respondentes, os alunos localizam-se em outras cidades do mesmo Estado onde vivem; para 48%, na mesma cidade; e 8% dos respondentes interagem com alunos localizados em outro País.

Tabela 4: Tipos de Cursos EAD

Tipos de Cursos	Número e % *
MBA	n = 58 (91%)
Pós graduação (outros)	n = 31 (48%)
Graduação	n = 26 (41%)

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Tabela 5: Localização dos Alunos

Localização	Número e % *
Cidades em outros Estados	n = 56 (90%)
Outras cidades do mesmo Estado	n = 42 (68%)
Na mesma cidade	n = 30 (48%)
Em outro País	n = 5 (8%)

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Relacionamento com os alunos

Os respondentes utilizavam em média dois meios de relacionamento com os alunos. A maior parte dos respondentes interagia com os alunos via AVA (81%); 76% interagiam via Fórum; 52% via FALECOM; 51% via Chat de aula; 33% por telefone; e 27% interagiam pessoalmente. Outros meios utilizados de comunicação com alunos foram e-mails (4 respondentes), mensagem da tutoria (1 respondente), e requerimentos (1 respondente).

Tabela 6: Mídia e Relacionamento com os Alunos

Tipos de Mídia	Número e % *
Interação no AVA	n = 51 (81%)
Interação Fórum	n = 48 (76%)
Interação FALECOM	n = 33 (52%)
Interação Chat de Aula	n = 32 (51%)

Tipos de Mídia	Número e % *
Interação por Telefone	n = 21 (33%)
Interação Pessoalmente	n = 17 (27%)
Emails	n = 4 (6%)
Mensagem tutoria e requerimento	n = 2 (3%)

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Segundo os participantes da pesquisa, os maiores desafios que enfrentam são pela ordem: alunos que perdem prazo para entrega de tarefas (79%); dificuldade dos alunos em compreender as instruções de aulas e tarefas (43%); alunos que não fazem as tarefas (36%); que não participam das aulas (31%); e outros comentários (16%), como baixa qualidade de participação nas aulas e tarefas, nível insuficiente dos alunos quanto a base de ensino e qualidade de tarefas, e o próprio fato de EAD ser uma nova cultura.

Tabela 7: Desafios Enfrentados

Desafios enfrentados	Número e % *
Perdem prazo de entrega das tarefas	n = 46 (79%)
Dificuldade em compreender instruções	n = 25 (43%)
Não fazem as tarefas	n = 21 (36%)
Não participam da aula	n = 18 (31%)
Outros COMENTÁRIOS	n = 10 (16%)
Baixa qualidade de participação	n = 6 (9%)
Divagações sobre outros assuntos diferentes do tema a ser discutido	
Entendem as instruções, mas não as colocam em prática. Alguns não se comunicam com o orientador, dificultando e até impossibilitando a orientação.	
Não lêem o material disponibilizado, como normas do curso e avisos importantes	
Não participam dos fóruns	
Dificuldade em conciliar vida profissional e curso	
Baixo nível de compreensão com pequenos problemas técnicos	n = 2 (3%)
Nível insuficiente dos alunos	
Base insuficiente dos alunos para orientação em TACC; dificuldade de entendimento das questões dos alunos	
Pouca qualidade nas tarefas realizadas	n = 2 (3%)
Ensino à distância: Nova cultura; Varia conforme o curso	

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Perguntamos aos respondentes como eles lidavam com cada um desses desafios. Para o problema da perda do prazo de entrega, dos 48 comentários, 15 (31%) sugeriram compreensão e auxílio para os faltantes; 13 (27%) sugeriram informar aos alunos sobre as consequências da perda de prazos de entrega de materiais; oito (17%) sugeriram incentivar os alunos a entregarem seus materiais através de e-mails, mensagens via fórum e avisos em aula. Cinco respondentes (10%) sugeriram tolerância e extensão dos prazos de entrega de tarefas; quatro (8%) sugeriram repetições continuadas de cobrança de materiais; e três respondentes (6%) compartilharam padrões institucionais de cobrança

que incluíam notificação por e-mail padrão, comunicação a todos os alunos, e consulta à coordenação. A Tabela 8 abaixo traz todos os comentários categorizados.

Tabela 8: Lidando com Perda de Prazo de Entrega de Tarefas

TABELA 8: LIDANDO COM PERDE DE PRAZO DE ENTREGA DE TAREFAS
Compreensão/ Auxílio aos atrasados (n=15)
A questão de prazos é um dos aspectos que temos que utilizar todos os esforços de comunicação para que o aluno tomem conhecimento dos mesmos e fique atento e deixe claros os ganhos no cumprimento de prazos e os prejuízos causados por perda de prazo.
AUXILIO FAZENDO UM CRONOGRAMA PRÓPRIO PARA CUMPRIR O OFICIAL.
Dependendo da situação, amplia-se os prazos e alerta para tais prazos diariamente por mensagem.
Destaque a acompanhamento das datas e prazos. Análise do contexto dos pedidos de prorrogação de prazos.
Envio mensagens de apoio e chamadas para que atendam aos prazos.
Muitas vezes a perda de prazos implica que o aluno não poderá mais realizar a tarefa. Nesses casos, oriento o aluno a ficar atento aos prazos.
Havendo possibilidade e tempo para a devida correção, ampliando em algumas hora ou algum dia o prazo para entrega.
Envio mensagens via fórum dias antes do encerramento do prazo para lembrá-los.
Envio uma mensagem dizendo saber de problemas do dia a dia que acabam por deixar-nos sem cumprir compromissos mas que deve-se ser sempre proativo, no sentido de mesmo com um pequeno atraso, os compromissos devem ser atendidos.
Intensifico os contatos para que realizem as tarefas e me coloco à disposição para orientações e alerta para que não percam a oportunidade de obter uma melhor qualificação
Oriento como repor.
Procuo na medida do possível flexibilizar os prazos quando considero justo. Incentivo o cumprimento dos prazos como um compromisso de aprendizagem.
Tentativa de compreensão do por que da não entrega da(s) atividade(s).
Buscando aprofundamento no método de forma que possa prever os mais diversos motivos que afetam a perda de prazo, sendo flexível para aceitar posteriormente, revelando motivos e exceções.
Tento prorrogar, comunico aos alunos o prazo de prorrogação e acompanhamento.
Informação sobre consequências (n=13)
Apenas informo os alunos dos riscos de se perder prazos por conta de reprovações.
Explico aos alunos como proceder para solicitar a reposição de aulas e, alerto-os sobre os prazos que constam no manual do aluno.
Deixar o aluno ciente do impacto dos atrasos na avaliação final e no desempenho futuro, especialmente por conta do acúmulo de atividades em atraso.
Flexibilizo o prazo, porém, penalizo um pouco na nota.
Instruo dos prazos máximos
Mostro que atender as datas é uma questão de disciplina e hábito.
No início do curso ou quando percebo alto índice de alunos que perdem o prazo, envio uma mensagem fale com para que ele me posicione sobre o que ocorre.
Recomendamos aos alunos que realizem reposições de temas.
Reforço os avisos de forma constante monitorando as ações do aluno a cada dois dias.
Relembro dos prazos
Repassando as instruções e indicando o local inicial onde ele deveria ter buscado a resposta.
Sempre falo das datas de entrega no momento de falar da tarefa. Na correção, pontuo o porque da nota, e que ela não estar melhor por falta de pontualidade de entrega.
Tentando sensibilizá-los quando a presteza nos prazos que refletiram em sua nota e no desenvolvimento da disciplina, além de conscientizá-los de sua responsabilidade no atendimento.
Incentivo (n=8)
Busco incentivá-los a realizar as atividades no prazo.

TABELA 8: LIDANDO COM PERDE DE PRAZO DE ENTREGA DE TAREFAS
Costumo estimulá-los fortemente ao cumprimento dos prazos. Pontuo positivamente os que o fazem. Permito a entrega posterior, valendo menos pontos.
Envio mensagens de incentivo explicando a sua importância e que o prazo está se esgotando
Estímulo para cumprimento do cronograma do curso.
Procuro motivá-los.
Procuro relativizar e incentivar que o aluno faça a atividade mesmo que fora do prazo para que eu possa orientá-lo.
Sempre incentivo para o cumprimento das tarefas, entretanto caso aconteça é necessário dar um tempo para a sua entrega, e evidentemente cobrar o cumprimento desta.
Solicitando aos tutores a distância e presencial que sejam mais participativos e atuantes com os alunos. Incentivando-os e motivando-os.
Tolerância com pendências (n=5)
Aceito as tarefas pendentes dos alunos conforme for a justificativa da perda do prazo. Proponho novo prazo e nova tarefa. Não aceito duas perdas de prazo seguidas.
Adiamentos, negociações de novos prazos, incentivos e no final das contas, um pouco de pressão no sentido de esclarecer que a não entrega dificulta a aprovação do aluno.
Aplicando redutores para entrega de tarefas com atraso
Aumentamos o prazo; Peço novamente, dou novos prazos
Geralmente, o aluno trás uma justificativa após o prazo perdido. Àqueles que perdem as atividades por dificuldades de acesso, com freqüência solicitam ao tutor presencial para informar problemas nos pólos. Contudo, não enfrentei muitas dificuldades nesse quesito, os atrasos variavam entre horas, não representando um problema mais sério, no meu entendimento.
Repetição de cobrança (n=4)
Cobrança semanal
Envio de mensagens através do fórum e fale com
Envio fale com alertando, comento a importância da atividade para o sucesso no curso e procuro estimulá-lo.
FICO MANDANDO E MAIL QUE O PRAZO ESTÁ SE ESGOTANDO E PRECISAM ENTREGAR AS ATIVIDADES NAS DATAS APRAZADAS PARA TEREM NOTAS MÁXIMA OU ESTAS NOVAS PODEM AJUDAREM NA COMPOSIÇÃO DAS NOTAS PARA APROVAÇÃO .
Padrão institucional de cobrança (n=3)
A instituição desenvolveu um padrão de cobrança por correio eletrônico padrão além de oferecer reposição. Os métodos dos nossos cursos prevêm formas de reposição de atividades. Caso identifiquemos uma situação nova e/ou não prevista, geramos uma forma de repor as atividades e atualizamos as normas do curso, notificando todos alunos.
Tento ver com a coordenação novos prazos, mas isso vai depender do histórico do estudante.

Nos casos de dificuldade de compreensão das instruções, dos 40 comentários, 18 (45%) sugeriam a utilização de explicações e métodos alternativos para passar a instrução aos alunos, como explicando de outras formas, gravando instruções em vídeo, retomando explicações, sugerindo leituras, retomando discussões, utilização do fórum, mensagens e telefone para aprofundar explicações, usar explicações passo-a-passo, e usar exemplos do cotidiano para explicar. Nove comentários (22.5%) sugeriram procurar entender a dificuldade de compreensão dos alunos e adequar a explicação ao nível deles. Outros nove comentários (22.5%) sugeriram aprofundar o detalhamento das explicações, e quatro comentários (10%) disseram que apenas repetiam mais vezes as explicações. A Tabela 9 exibe os comentários.

Tabela 9: Lidando com Dificuldade de Compreensão de Instruções

TABELA 9: LIDANDO COM DIFICULDADE DE COMPREENSÃO DE INSTRUÇÕES
Explicações/métodos alternativos (n=18)
Buscando alternativas de explicações diferenciadas inclusive com exemplos práticos

TABELA 9: LIDANDO COM DIFICULDADE DE COMPREENSÃO DE INSTRUÇÕES
Buscando melhorar a forma de entrega destas instruções e a linguagem das mesmas
Disponibilidade para explicar
Disponibilidade para explicar assincronamente durante um período de 30-60 dias a partir do início do curso.
Explicar as mesmas instruções de uma outra forma.
Encontros para esclarecimento de dúvidas
Enviando mensagens ao grupo sempre que observo a inobservância às instruções dadas, perguntando ao final das orientações se há dúvidas.
Estimulo a refazerem as leituras propostas pelo programa e utilizou a tutoria online para tira as duvidas.
Gravando vídeo aulas instruindo melhor os alunos
Postar esclarecimento das questões no meu blog. Respostas das mensagens com questionamentos no fórum e no chat de aula.
Mensagens objetivas e muito claras sobre as regras do jogo via fórum e via email pessoal
Retomando explicações; sugerindo outras leituras; retomando discussões nos encontros presenciais (muito importantes) ***[deveria haver um encontro presencial por semestre. seria muito produtivo]
Tento resolver por fórum, mensagens, telefone. Se nada resolver, o professor assistente é sugerido que ele o busque pessoalmente.
Tentativa de explicar de outra forma.
Vai se levando; diz de novo; desiste; muda de assunto; refiro-me principalmente a questões com orientação de TACC. A base metodológica de funcionários da empresa XX (<i>nome extraído para manter confidencialidade</i>), por exemplo, é deficiente... (por sua atividade principal).
Tento complementar a explicação
Tento explicar de forma mais clara as instruções do curso, indicando passo a passo como realizar cada atividade.
Procuo utilizar exemplos cotidianos para demonstrar os passos do método científico exigido.
Entendendo e se adequando o nível dos alunos (n=9)
As instruções/informações são repassadas consoante o nível do curso, entretanto o entendimento da maioria dos alunos ainda é fraco, fruto de uma história e cultura educacionais do nosso país. A resolução consta do seguinte procedimento: após repassar as instruções repito as ações com espaço para dúvidas.
Busco escrever mensagens simples e objetivas
Escrevo muito em busca de explicar para o aluno - em linguagem acessível à ele - e oriento para a leitura de Manual do Aluno e Mensagem de Tutoria.
Explico para os alunos o que já está descrito no manual, mas de uma maneira que eles entendam os procedimentos do curso.
Geralmente, há dificuldade de compreensão das normas que elaboramos e divulgamos a todos os alunos. A grande dificuldade é elaborar normativos e/ou instruções completas e de fácil compreensão aos diversos alunos e professores envolvidos em todo o processo. Buscamos simplificar as orientações o máximo possível, mas inevitavelmente temos questionamentos dos alunos sobre as mesmas. Outra forma é a divulgação em vários canais das mesmas informações, sempre se referindo ao documento normativo e com atenção para garantir o alinhamento da mensagem.
Procurar simplificar e exemplificar o máximo possível.
PROCURO AS VEZES MUDAR AS PALAVRAS OU ADEQUADAS A SUA REALIDADE PARA ENTENDEREM
Tento entender o que gerou a dúvida do estudante para dar uma melhor explicação. O problema é que a interação é demorada e às vezes penso que o estudante desiste da dúvida. Mas, tento passar a explicação da melhor maneira possível.
Utilizo linguagem mais simples e clara. Verifico compreensão nos encontros presenciais. Envio mensagens em momentos diferentes.
Detalhando mais (n=9)
Busco detalhar mais as instruções, com exemplos que aproximem à uma realidade mais palpável.
Como sou apenas tutor à distância, as dúvidas surgidas são sanadas via fale com.
Elaboração de instruções cada vez mais detalhadas.
Explicando melhor e estando atenta a dúvidas
Orientação detalhada, utilizando até outros meios de comunicação como e-mail e telefone para orientação
Procuo explicar com detalhes
Uso de Linguagem clara, objetiva, passo a passo.

TABELA 9: LIDANDO COM DIFICULDADE DE COMPREENSÃO DE INSTRUÇÕES
Instruo o aluno das atividades a serem realizadas e os seus funcionamentos
Esforço-me para que isso não ocorra.
Repetindo várias vezes (n=4)
Repito, explico várias vezes
Refazendo as instruções ou explicações.
Repassando as instruções e indicando o local inicial onde ele deveria ter buscado a resposta.
Repetição das instruções e contato via meios de telecomunicação.

Quando os alunos não fazem suas tarefas, os respondentes contribuíram com 36 comentários, a maioria dos quais (11, ou 31%) sugeriam escalamento de atitude, incluindo intensificação de contactos, encaminhamento à coordenação, e chamada ao respeito ao contrato firmado. Nove comentários (25%) sugeriam lidar com o problema através de incentivo, motivação aos alunos, e elogios aos que fazem a tarefa. Sete comentários (19%) enfatizaram repetição e insistência de cobrança; cinco comentários; cinco comentários (14%) sugeriam flexibilização na data e formato da entrega; e quatro comentários (11%) sugeriam tratamento especial, personalizado aos incidentes. A tabela 10 mostra todos os comentários categorizados.

Tabela 10: Lidando com Alunos que Não Fazem Suas Tarefas

TABELA 10: LIDANDO COM ALUNOS QUE NÃO FAZEM SUAS TAREFAS
Escalamento de atitude (n=11)
Comunico com o aluno e/ou caminho para a coordenação (se for o caso)
Insistindo na necessidade de voltarem a estudar e a respeitar o contrato firmado.
Intensifico os contatos para que realizem as tarefas e me coloco à disposição para orientações
Lembro, pergunto se aconteceu algo. Depois, cobro, pontuo a perda de nota e finalmente puno com nota, ou melhor, ausência dela.
Mostrar o ônus conseqüente.
No início do curso ou quando percebo alto índice de alunos que não fazem a tarefa, envio uma mensagem fale com para que ele me posicione sobre o que ocorre.
O aluno não recebe a nota.
Procuro estimulá-los à sua execução. Quando atuando como professora, costumo pontuar a participação, "forçando-os".
Procuro salientar que caso o cronograma não seja cumprido, a qualidade da aprendizagem estará comprometida.
Tentando sensibilizá-los quando a presteza nos prazos que refletiram em sua nota e no desenvolvimento da disciplina, além de conscientizá-los de sua responsabilidade no atendimento.
Instruo da importância da realização das atividades para o aprendizado
Incentivo/Elogios (n=9)
Busco incentivá-los a realizar as atividades no prazo.
Elogiar aqueles que fazem as tarefas e convidando os demais a participarem também.
Envio mensagens de incentivo explicando a sua importância
Envio mensagens ou emails cobrando a tarefa e estimulando a realizar a mesma.
Envio comunicados online a todos, perguntando qual a dificuldade encontrada e procuro estimular sua participação.
Incentivo a realização das atividades
Incentivos à conclusão antes do prazo final.
SEMPRE FICO MANDANDO E MAIL MOTIVACIONAIS PARA QUE PARTICIPEM E ME DISPONHO A AJUDA-LOS.

TABELA 10: LIDANDO COM ALUNOS QUE NÃO FAZEM SUAS TAREFAS
Sempre incentivo através de mensagem de encorajamento.
Cobranças repetidas (n=7)
Cobrança no fórum, e envio de mensagens alertando a falta das tarefas
Cobrança semanal
Envio mensagem para alunos
Incentivar a entrega e explicitar que a não entrega dificulta a aprendizagem e a aprovação do aluno
Insisto, Peço novamente, volto a solicitar
Procuo saber quais as dificuldades individuais. Intensifico a comunicação.
Destaque para a importância da realização das tarefas pelo caráter da prática do conteúdo estudado no livro da disciplina ou em outras fontes de pesquisa.
Flexibilização na entrega/ Compreensão (n=5)
Sempre buscamos flexibilizar de forma isonômica, ou seja, atender as demandas dos alunos sem gerar favorecimentos a um aluno em detrimento dos demais.
Orientá-los em como proceder para repor as tarefas perdidas.
Preventivamente, solicitamos um planejamento das atividades realizadas diariamente para que não aconteça o fato. Caso aconteça, se no AVA não permitir encaminhar as tarefas atrasadas, dou um prazo e solicito encaminhar para o meu e-mail para avaliação.
Se possível dando nova oportunidade para a elaboração e envio da tarefa.
Tentativa de compreensão do por que da não realização da tarefa.
Tratamento especial aos reincidentes (n=4)
Aqueles que já são conhecidos como tal, já começo a mandar-lhe Fale Com (e-mail, dependendo do curso), com antecedência ressaltando o seu aprendizado com a realização da tarefa e a facilidade como que concluirá o curso, caso realize todos os trabalhos requeridos.
Envio fale com alertando, comento a importância da atividade para o sucesso no curso e procuro estimulá-lo.
Quando percebo que o aluno enfrenta dificuldades, mas tem interesse e tem demonstrado dúvidas, tento contatá-lo.
Busco atentar para os prazos de entrega das atividades e para descrição do que fazer em cada uma delas.

Para os alunos que não participam das aulas, a maior parte dos respondentes (10, ou 36%) responderam que motivam e incentivam esses alunos a participar mais. Seis respostas (21%) sugeriam repetição de mensagens para participar; outras seis (21%) sugeriam escalamento de atitude (cobrança semanal, contacto telefônico, ausência de nota, comunicação com a empresa); três respondentes (11%) disseram que procuram entender a ausência e facilitar a reposição da aula; e finalmente outros três (11%) disseram que não fazem nada. A Tabela 11 abaixo mostra os comentários categorizados.

Tabela 11: Lidando com Alunos que Não Participam das Aulas

TABELA 11: LIDANDO COM ALUNOS QUE NÃO PARTICIPAM DAS AULAS
Motivação/ Incentivo (n=10)
Deixo mensagens motivadoras no fórum.
Entendo que não fazerem as tarefas ou não participarem delas seja a mesma coisa, pois são sinônimos. Entretanto, qualquer que seja a forma, presencial ou a distância, é necessário estimular o aluno, incentivá-lo para a importância do curso na sua vida profissional.
Enviando mensagem de incentivo à participação do aluno nas aulas.
Envio mensagens de incentivo explicando a sua importância
Estimula através de chat e contactos através de email convidando a participar da mesma.
Estimulo a participação
Estimulo a participação

TABELA 11: LIDANDO COM ALUNOS QUE NÃO PARTICIPAM DAS AULAS	
FICO INCENTIVANDO A PESQUISA E A LEITURA PARA QUE SE FUNDAMENTE A RESPEITO DA AULA QUE PERDERAM E MANDO E MAIL DIZENDO DA IMPORTÂNCIA DO MOMENTO.	
Incentivo e conscientizo sobre a importância da participação	
Muita criatividade, dinâmica e incentivo para que eles não se escondam através da distância	
Envio repetido de mensagens (n=6)	
Envio de mensagens através do fórum e fale com	
Envio e-mails particulares convidando-os a participar.	
Envio fale com alertando, comento a importância da atividade para o sucesso no curso e procuro estimulá-lo.	
Envio mensagens com questões para serem respondidas em fórum	
Faça ressalvas sobre os prazos das atividades e a importância para o aprendizado profissional. No entanto, o aluno costuma realizar pequenas inserções, sem muita interação.	
Mando mensagem, pergunto o que houve. Falo das atividades realizadas, o que ficou para fazer, dou o calendário proposto, chamo para participar das atividades subsequentes e repor as faltosas.	
Escalamento de atitude (n=6)	
Buscamos contatá-los via Fale com, e-mail e, havendo reincidência, buscamos contato telefônico. Em curso in-company, notificamos a organização contratante do treinamento.	
Buscando alternativas com a coordenação do programa, uma vez que desconhecemos o motivo da ausência.	
Chamar a todo momento a atenção da turma com perguntas sobre a transmissão.	
Cobrança semanal	
O aluno não recebe a nota.	
Tentando chamar os alunos para participar, falando nomes e cidades deles.	
Compreensão/ reposição (n=3)	
Programamos atividades de reposição; Encaminho para midiateca; trabalhos extras	
Tentativa de compreensão do porquê da não assiduidade às aulas.	
Tento puxar o aluno para o fórum cruzando comentários para que interajam entre si, e avalio essa interação positivamente.	
Não é possível fazer nada (n=3)	
Não é possível fazer muito pelo aluno que não participa.	
Não tenho influência.	
Se esta participação se refere à e-aula, não faço esse acompanhamento.	

Os participantes da pesquisa mencionaram outras sugestões para dificuldades enfrentadas com os alunos, alinhadas na Tabela 12, abaixo. Muitas dessas soluções mostram sensibilidade à desmotivação dos alunos causada por falta de contacto pessoal, com conseqüentes tentativas dos entrevistados em motivá-los de diversas maneiras, por exemplo através da distribuição de pontos àqueles que participam dos fóruns, e da sugestão de melhores maneiras de fazerem seus trabalhos. Um comentário aborda o fato de os alunos acessarem pouco o sistema, deixando para fazer todas as atividades num só dia; outro manifesta a opinião de que os alunos perdem prazos porque não lêem o manual do aluno; outro ainda aponta para o perigo muito presente do plágio; e outro sugere maior utilização de ferramentas de comunicação online (como o skype) para comunicação com a geração Y. A Tabela 12, abaixo, lista essas sugestões.

Tabela 12: Outras Sugestões Para Dificuldades Com Alunos

TABELA 12: OUTRAS SUGESTÕES PARA DIFICULDADES COM OS ALUNOS	
Dificuldade	Comentários
Costumo estimulá-los fortemente ao cumprimento dos prazos. Pontuo positivamente os que o fazem. Permito a entrega posterior,	A desmotivação de alguns alunos que sentem muita falta do contato pessoal.

TABELA 12: OUTRAS SUGESTÕES PARA DIFICULDADES COM OS ALUNOS	
valendo menos pontos.	
Sempre falo das datas de entrega no momento de falar da tarefa. Na correção, pontuo o porquê da nota, e que ela não está melhor por falta de pontualidade de entrega.	Pouco acesso ao sistema, e o aluno resolve fazer todas as atividades num único dia.
Aplicando redutores para entrega de tarefas com atraso	Motivando a participação dos fóruns através de pontuações
Envio de mensagens através do fórum e fale com	Um retorno da coordenação do curso, para esclarecimento de dúvidas em relação ao andamento dos trabalhos. Ex. o aluno some não apresenta nenhum resultado. O tutor não sabe o que está acontecendo.
No início do curso ou quando percebo alto índice de alunos que perdem o prazo, envio uma mensagem fale com para que ele me posicione sobre o que ocorre.	Os alunos não lêem o Manual do aluno e apresentam dificuldades de compreensão da sistemática do ciclo de atividades. Para este caso, sou persistente na indicação da leitura do Manual - Muitas vezes não respondo diretamente, mas indico a ele em que p. do manual sua dúvida é respondida.
Geralmente, o aluno trás uma justificativa após os prazos perdidos. Àqueles que perdem as atividades por dificuldades de acesso, com frequência solicitam ao tutor presencial para informar problemas nos pólos. Contudo, não enfrentei muitas dificuldades nesse quesito, os atrasos variavam entre horas, não representando um problema mais sério, no meu entendimento.	Para mim, a grande dificuldade é cobrar objetividade, clareza e, o principal, originalidade no texto, ou melhor, a não ação de plágios. Infelizmente, muitos alunos, apenas, "copiam" e "colam", sem se preocuparem muito com os resultados disso.
<i>(não teve comentário anterior)</i>	Busco mostrar melhores maneiras de realizarem as atividades.
<i>(não teve comentário anterior)</i>	Eu acho que é preciso continuar o processo porque acredito ser uma barreira cultural.
(quando alunos divagam durante a aula, no chat de aula)	Postagem chamando para retorno ao tema principal
A questão de prazos é um dos aspectos que temos que utilizar todos os esforços de comunicação para que o aluno tomem conhecimento dos mesmos e fique atento e deixe claros os ganhos no cumprimento de prazos e os prejuízos causados por perda de prazo.	O contacto via email é um dos aspectos que precisamos utilizar e outras ferramentas como o skype por exemplo seria uma inovação para acompanhar a geração Y.

Relacionamento com as instituições

As perguntas 8 e 9 do questionário utilizado nessa pesquisa indagava dos colaboradores do INEPAD, respectivamente, qual o suporte que eles teriam por parte da instituição, e qual o suporte que

gostariam de ter. Para a questão relativa ao suporte existente, tivemos 58 comentários, a maioria dos quais (19, ou 33%), manifestando ter total apoio e suporte de suas instituições. Treze respondentes (22%) salientaram apoio relativo à comunicação entre eles e as instituições e com os alunos. Doze respostas (21%) ressaltaram o suporte recebido da coordenação e entre coordenadores. Nove respondentes (16%) enfatizaram o suporte recebido através de treinamento do AVA e em outras ferramentas de EAD; e os demais cinco respondentes (9%) disseram ter pouco ou nenhum suporte de suas instituições. A Tabela 13 abaixo detalha e categoriza o suporte existente recebido pelos participantes desta pesquisa.

Tabela 13: Suporte da Instituição Onde Trabalha

TABELA 13: SUPORTE DA INSTITUIÇÃO ONDE TRABALHA
Todo apoio/ Suporte geral/ indiscriminado (n=19)
Existe um setor de EAD bastante preparado
Na (nome omitido para confidencialidade) recebo todo suporte
Na verdade, em termos de infraestrutura, tem tudo que é necessário para desempenhar minhas funções. Acontece que, na minha opinião, os problemas relatados são mais culturais. No entanto, a direção do curso busca evidenciar esforços para mitigarem esses problemas. As estratégias vão desde a autonomia do profissional para aplicar sanções aos alunos que, por ventura, desrespeitem as regras estabelecidas, até campanhas de conscientização.
No convênio (nome omitido para confidencialidade) da (nome omitido para confidencialidade) temos diversos instrumentos de apoio durante o desenvolvimento de nossos trabalhos contacto com o supervisor que monitora e faz o acompanhamento do desenvolvimento de nosso trabalho.
Normalmente, são flexíveis, sempre colocando o aluno em primeiro lugar e conseguimos ter um suporte total.
O (nome omitido para confidencialidade) tira minhas dúvidas e as dúvidas que repasso de alunos imediatamente.
O tratamento dos alunos e os procedimentos estão todos nos manuais do curso e procedimentos da empresa. Contudo, em casos de atendimento mais específicos, posso contar sempre com a orientação da minha supervisora
Os recursos básicos disponíveis a todos.
Pessoas qualificadas, e equipamentos modernos.
Auxílio em qualquer tipo de dúvida que possa vir a surgir.
Suporte tecnológico e das coordenações
Satisfatório
Sugestões sobre o que fazer, que me são enviadas.
Suporte total, sempre que surge alguma dúvida de como proceder, meus superiores sempre me auxiliam
Todos os possíveis, como pontuação por participação, cumprimento dos prazos, mensagens eletrônicas, até duas chances para reposição da matéria
Todos os que forem preciso. Já fazem uns 5 anos que atuo em EaD e as quatro instituições que atuei/atuo sempre dão os suportes necessários.
Vários departamentos colaboram na checagem do trabalho dos alunos, de sua participação, de sua presença em aula. Há pessoas que operam o FALECOM da coordenação que ajudam grandemente minha eficiência. Vários departamentos dão suporte, tipo monitoria, produção, falecom
Autonomia para avaliar caso a caso e dar o tratamento adequado, primando pelo tratamento individual, e não massivo.
NOVA REPROGRAMAÇÃO.
Comunicação (n=13)
Avisos e reuniões são os suportes mais frequentes.
Compartilhar com outros professores os problemas, em reuniões e nelas discutimos nossa melhor forma de solucionar todos eles.
Condições de discutir a metodologia
Constantes diálogos

TABELA 13: SUPORTE DA INSTITUIÇÃO ONDE TRABALHA
E-mails
Entram em contato com o aluno
Envio e-mail para o coordenador explicando o que está acontecendo.
Dependendo da situação, o laboratório, diretamente ou a Coordenação, por mensagem de Email.
Desenvolvimento do ambiente de aprendizagem, apoio de monitores e tutores.
Já solicitei que a instituição entrasse em contato com alunos que não acessavam o AVA há muito tempo. Isso foi feito.
Lançando várias questões dos alunos.
Retorno rápido dos e-mails enviados. Mensagens adicionais aos alunos.
TENHO UM BOM AVA E INTERNET MUITO RÁPIDA, TELEFONE QUANDO NECESSÁRIO E UMA LOGÍSTICA MUITO BOA.
Acesso fácil/ Suporte da coordenação (n=12)
A comunicação com a coordenação
A comunicação com a coordenação do curso
Acesso fácil à coordenação.
Acompanhamento da coordenação /
Como atuo junto a Coordenação dos cursos, temos um grupo de pessoas envolvidas diretamente nas decisões de cada um dos cursos. Buscamos sempre envolver os Tutores e Professores, fornecedores críticos, nestas decisões, bem como utilizar o feedback dos alunos para tomarmos nossas decisões de forma a contemplar os diversos aspectos envolvidos na EAD.
Contato com a coordenação do curso.
Coordenação, secretaria, monitores e equipe técnica.
Nas dúvidas mais técnicas, solicito apoio do coordenador da disciplina e da secretaria do curso.
Equipe de monitoria atenta, bem treinada e motivada. Coordenação extremamente presente, grande conhecedora das ferramentas que envolvem todos os aspectos do curso e acessível.
Reforço e monitoramento da coordenação do curso
Sempre que tenho alguma dúvida de como melhor resolver o problema de um aluno posso contar com os supervisores.
Reuniões com superiores para pensarmos conjuntamente na solução dos problemas.
Treinamento no AVA e Outras Ferramentas (n=9)
Treinamento no AVA e Manuais de cada curso.
Ambiente Virtual de Aprendizagem, telefone, e-mail, fax.
Apenas o AVA
As ferramentas de checagem de presença ainda são falhos, não permitindo uma grande atuação na cobrança de participação por parte dos alunos. Por outro lado, instruções são bem claras e passadas de maneira efetiva aos alunos.
Aulas estruturadas. Ambiente Virtual de Aprendizagem atualizado. Cumprimento de agendas. Respostas rápidas as indagações/dúvidas.
AVA
Ava, telefone e assistentes administrativos em cada curso.
Estrutura eletrônica.
O ambiente virtual de aprendizagem foi apropriado para dar suporte.
Pouco apoio/ incerto (n=5)
Diretamente, nenhum. A (nome omitido para preservar confidencialidade) não considera atividade acadêmica. A não ser o fato de ser liberado para os encontros presenciais.
Eu acredito que elas estão se dedicando a isto
Nenhum
O INEPAD dá todo o suporte para a comunicação com os alunos, sempre mantendo o foco neste público, em informá-lo e comunicá-lo da melhor forma.
Pouco ou nenhum

Quanto ao suporte desejado (Questão 9), os participantes desta pesquisa contribuíram com 46 comentários. Treze respondentes (28%) estavam satisfeitos com o suporte que já tinham; enquanto que outros 13 respondentes (28%) gostariam de ter ferramentas de atuação e suporte mais amigáveis. Doze respondentes (26%) gostariam de ter melhor estrutura comunicacional para contactos com os alunos. Menores números de respostas mencionaram desejar maior rigidez nos cursos (5 respondentes, 11%), e melhores compensações aos profissionais que atuam na área (3 respondentes, 7%). A Tabela 14, abaixo, detalha e classifica essas opiniões.

Tabela 14: Apoio Desejado

TABELA 14: APOIO DESEJADO
O que tenho está adequado (n=13)
Acho que está adequado
Acho que já tenho o suficiente.
Acredito ter o suporte necessário.
Como não tenho tido problemas com relação a comunicação, entendo que o suporte da coordenação e da direção do laboratório virtual já são suficientes.
Creio que o suporte atual é mais do que adequado e reporto os resultados obtidos até o momento como sendo em nível de excelência.
Não consigo pensar em mais nada
Não consigo visualizar.
Não sei
Não senti falta de nada.
O sistema funciona
O suporte é suficiente
Por enquanto, nenhum.
Tenho bastante suporte
Ferramentas/ Suporte mais amigáveis (n=13)
Ferramentas mais amigáveis.
Diminuir o número de "cliques" para as correções.
O um melhor aproveitamento das ferramentas online de forma instantânea, pois, sentir a necessidade de contacto imediato para dirimir dúvidas durante o processo de acompanhamento dos alunos.
Maior número de tutores online para poder acompanhar mais de perto cada turma de EAD
MAIOR PLANEJAMENTO E ACOMPANHAMENTO DAS Atividades
Mais tempo para dedicação
Mais treinamentos e encontros com outros professores
Mecanismos de pro atividade, onde o suporte, a partir de uma demanda do tutor, entra em contato pessoal com o aluno e cobra mais participação, atrasos, ...
MELHOR USO DOS CORREIOS PARA ENVIO DE TELEGRAMAS ETC
Melhores condições dos pólos onde são realizados os encontros presenciais.
Programa de capacitação permanente, considerando as principais dificuldades apostadas pelos alunos e professores.
Sistemas acadêmicos, software, e outras ferramentas tecnológicas que permitam entender os motivos dos alunos: como perfil (idade, sexo, filhos), local onde está, problemas públicos nestas localidades que justifiquem dificuldade de acesso a Internet entre outros.
Simplificação de controles automáticos para identificar cada uma das situações para agilizar o processo de aproximação com os alunos, devido ao grande volume de alunos, precisamos otimizar este contato.
Melhor estrutura comunicacional para contacto/ interação com os alunos (n=12)
A educação à distância ainda tem problemas estruturais básicos, como por exemplo falta/ou falha da Internet em alguns municípios. Um canal como telefone/celular seria interessante para uma melhor comunicação.

TABELA 14: APOIO DESEJADO
Acredito que uma forma seria disponibilizar o telefone de contato dos alunos, pois por não sabermos o motivo pela qual os mesmos estão ausentes, em algum momento nos sentimos desmotivados a prosseguir
Contato direto com os alunos, uma maior cobrança pessoal ou por telefone.
Gostaria de contar com um suporte de um fone com coletivo para chamar a atenção sobre alguns assuntos das atividades. A instituição poderia acompanhar - principalmente - as ausências prolongadas, de forma a reconduzir o aluno ao AVA para o contato com o tutor e as atividades. E talvez algum tipo de aviso automático para o aluno quando não realizasse as atividades em tempo hábil.
Possibilidade de ligar (celular, local e interurbano), bem como envio de torpedos para o celular dos alunos.
Possibilidade de ver os alunos em seus núcleos.
Pesquisa sobre os acontecimentos com o aluno faltoso sobre seus problemas pessoais que motivam a faltar compromissos.
Que houvesse uma aula presencial com os alunos no início, meio e fim da disciplina.
Reuniões pedagógicas, pesquisa sobre o perfil do aluno.
Seria interessante que os tutores tivessem acesso ao desempenho acadêmico de cada aluno, de maneira geral. E não só de atividades de forma isolada. Deveria ser pontuado, inclusive, após cada tema, um relatório dos alunos que tiveram desempenho em cada atividade inferior a média ou não fizeram a atividade.
Um apoio para resolução dos problemas com alunos que não participam de fórum, chat, e não enviam tarefas
Um email institucional ajudaria a monitorar o andamento do fórum. Procuo não divulgar meu email pessoal para os orientados. Todavia, se eu possuísse um email profissional abriria mais um canal de comunicação.
Maior rigidez no curso/ avaliações (n=5)
Apesar de ser virtual o ensino, acho que não podemos deixar de ser rígidos. É cobrar produção, aprendizado com participação. E principalmente, coibir o plágio, pois no virtual é muito fácil.
Evidência mais robusta aos alunos de que eles correm o risco de não se graduarem ou obterem o diploma caso não cumpram com todas as obrigações de um curso EAD.
Ferramentas de controle da frequência de acesso dos alunos e definição de hora e dias de acesso. O Aluno deve, assim como o tutor, se comprometer a acessar o AVA com período definido.
Penalizações aos alunos faltantes e/ou atrasados; e vídeo conferência com os alunos e o professor.
Melhores avaliadores de participação, onde o aluno que não participa é de alguma forma penalizado por sua ausência.
Melhor compensação aos profissionais que atuam na área (n=3)
Considerar, hora/aula essa atividade, de modo que constasse no nosso Plano Individual de Atividade.
Eu acho que uma bolsa de monitoria ajudaria
Financeiro (motivação).

Maiores Sucessos e Melhorias Propostas

Este estudo procurou saber quais os maiores sucessos recolhidos pelos pesquisados, e pontos que poderiam melhorar sua relação com os alunos (respectivamente perguntas 10 e 11 do questionário, Anexo 1).

Segundo os participantes deste estudo, seus maiores sucessos elencados referem-se a saberem que ajudam pessoas a melhorarem sua educação (53 participantes, ou 87%, marcaram essa opção); seguidos da satisfação expressa por grande número de alunos a respeito de sua atuação (42 participantes do estudo, ou 69%, marcaram essa resposta). As demais opções: *interação com instituições de ensino* e *contacto com os professores*, foram escolhidas respectivamente por 30 respondentes (49%) e 19 respondentes (31%).

Tabela 15: Maiores Sucessos

Alternativas	Frequência	Porcentagem
Saber que ajudam pessoas melhorarem sua educação	53	87%
Grande número de alunos expressa satisfação com sua atuação	42	69%
Interação com a instituição de ensino	30	49%
O contacto com os professores	19	31%

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Outras fontes de sucesso mencionadas pelos respondentes do estudo referem-se à interação com outros profissionais de EAD, conhecimento de um novo método de estudo, interação com os alunos, flexibilidade de tempo e espaço no trabalho, e a possibilidade de trabalhar com professores que sempre foram admirados. A Tabela 16 abaixo lista esses comentários.

Tabela 16: Outros Sucessos

A interação com os tutores e coordenadores dos pólos onde ocorrem as aulas presenciais.
A interação com profissionais de outros estados.
Conhecimento de um novo meio de estudo
Em alguns casos: a troca de experiências/conhecimento de casos práticos com que os alunos se deparam.
Flexibilidade de espaço e tempo.
Parte dos alunos reconhece o meu trabalho e expressam satisfação com minha atuação.
Poder trabalhar com professores que sempre foram exemplos para mim.

Os participantes desse estudo indicaram aspectos que poderiam ser melhorados na relação com os alunos (Questão 11 do questionário, Anexo 1). Trinta e dois respondentes (57%) marcaram a opção de maior contacto com os alunos através de ferramentas síncronas (como por exemplo chats, MSN e SKYPE). Vinte e seis respondentes (46%) marcaram também a opção de maior tempo de interação online com os alunos (não síncrona). Vinte e três respondentes (41%) gostariam de ter mais contactos presenciais com os alunos; oito (14%) gostariam de ter mais contacto por telefone; e dois respondentes (4%) acharam que se vivessem na mesma área que os alunos, isso melhoraria sua relação com os mesmos. A Tabela 17, abaixo, detalha essas respostas.

Tabela 17: O Que Poderia Melhorar na Relação com Alunos

Alternativas	Frequência	Porcentagem
Mais contacto por ferramentas síncronas (chats, MSN, SKYPE)	32	57%
Mais tempo de interação online com os alunos	26	46%
Mais contactos pessoais presenciais	23	41%
Mais contactos pessoais por telefone	8	14%
Viver na área de residência dos alunos	2	4%

* As porcentagens não somam a 100% porque as questões permitiam escolha múltipla de respostas

Os participantes do estudo fizeram três “Outros” comentários sobre o que mais poderia melhorar sua relação com os alunos. Esses comentários relacionam-se com o maior tempo que seria exigido dos professores e tutores no caso de maior interação síncrona, a necessidade de mais tempo de dedicação online por parte dos alunos, e a necessidade de uma sistematização (com objetivos específicos) para nortear e otimizar os contactos com os alunos. A Tabela 18 abaixo lista esses comentários.

Tabela 18: Outros Aspectos de Melhoria na Relação com Alunos

Contatos com ferramentas síncronas iriam melhorar a relação, contudo exigiriam mais tempo de dedicação dos professores/tutores.
Mais tempo de dedicação online por parte dos alunos
Ressalto que estes contatos deveriam ser realizados de forma sistemática e com objetivos específicos determinados para a mensuração de resultados.

A última pergunta do questionário (Anexo 1) pediu aos 64 participantes que indicassem o que poderia melhorar nos cursos da EAD. As respostas textuais foram analisadas e os seguintes temas foram encontrados:

Tabela 19: Conceitos para Melhoria dos Cursos EAD

TABELA 19: CONCEITOS PARA MELHORIA DOS CURSOS EAD	
ALUNOS	Suporte imediato aos alunos, falta dele ocasiona problemas futuros
	Melhor orientação sobre método e ferramentas
	Mais formas para apresentarem suas questões
	Maior participação
	Melhor seleção
	Melhor acompanhamento de sua verdadeira evolução
CRONOGRAMA	Promover encontros presenciais apenas para estudo
	Prazos maiores para atividades de alunos e docentes
	Prazos mais consistentes e firmes
COMUNICAÇÃO E ESTRUTURA	Tempo adequado das demandas de alunos e professores
	Coerência: Todas as instruções/avisos devem ser checados e repassados com antecedência
	Implementação mais progressiva para audiências não acostumadas
	Maior rigidez e comprovação/divulgação da eficiência do meio
	Maior interatividade
	Bibliotecas nos pólos, maior disponibilização e acesso a material didático
	Uso mais frequente de vídeo-conferência
	Uso de métodos diferenciados
	Mais encontros presenciais
	Maior tempo de interação
Expansão para Mestrado e Doutorado	
GESTÃO	Maior transparência do conteúdo postado pelos alunos, notas
	Melhor organização do AVA, datas mais destacadas, indicador de prazos e atividades
	Melhor contacto da organização com os alunos para esclarecer dúvidas

TABELA 19: CONCEITOS PARA MELHORIA DOS CURSOS EAD	
	Planejamento pedagógico com participação dos tutores
	Possibilidade de desenvolvimento de uma carreira como docente dentro do EAD, sem que necessariamente o interessado fosse docente em uma instituição pública.
	Reduzir o número de alunos em atividades como chat. No caso de turmas com mais de 20 pessoas sugiro ter 2 dias de chat, um para cada grupo de 10. Chats com muitos alunos não são produtivos e sempre tem uns que participam bem menos que os outros.
	Aula presencial inicial de como navegar nos Ambientes Virtuais
TUTORES/ PROFESSORES	Maior comprometimento
	Maior disponibilidade
	Melhor remuneração para possibilitar dedicação exclusiva
	Melhor orientação, treinamento
	Mais interação/contacto com os alunos
	Professores melhores preparados
CONTEÚDO	Entrega por diversos meios
	Mais materiais disponíveis,
	Melhor material didático
	Apresentação do conteúdo de maneira mais simplificada
TECNOLOGIA	Incorporação dos avanços tecnológicos
	Melhores ferramentas visuais, ambiente mais limpo,
	Mais uso de ferramentas sociais
	Menor número de "cliques" para as correções com a preferência por páginas que carreguem todas as respostas de uma determinada tarefa, ao invés de abrir cada resposta individualmente
	Melhores ferramentas para uso de alunos, tutores e professores
	Mais recursos disponíveis online - leitura e pesquisa
	Acesso a recursos mais avançados (videoconferência em todos os pólos)
	Mais recursos de AVA (tabulações, chat tipo Facebook)
	Melhores meios de contacto síncrono
Plataforma mais rápida, mais interativa	

Tabela 20: Lista das Respostas à Pergunta 12

TABELA 20: LISTA DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 12
- A comunicação é um fator que deve ser tratado de forma coerente, ou seja, todas as instruções/avisos devem ser checados e repassados com antecedência. - Nem sempre as instituições dão o suporte imediato aos alunos e isso acarreta problemas futuros; - Deve haver um reforço maior no ensino e de preferência presencial; - O cronograma deve contemplar prazos maiores para a realização das atividades, tanto para docentes, tutores, quanto alunos (estes é claro devem ser coerentes com o planejamento da IES.
- Melhores ferramentas de gestão dos cursos. - Maior comprometimento dos tutores, pois eles tem contato diário com os alunos do curso, podendo contribuir efetivamente com o aprendizado e satisfação dos alunos. - Melhorar a orientação para alunos e professores envolvidos nos cursos tenham uma melhor compreensão sobre a entrega particionada do conteúdo, ou seja, feita por diversos objetos de aprendizagem e "canais de comunicação" (exemplo: videoaula, podcast, textos, atividades online, etc.).

TABELA 20: LISTA DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 12
A EAD é cada vez mais complexa, pela abrangência dos sistemas de comunicação digitais e os modelos diferentes de tecnológicas. Vem modificando os nossos alunos do interior. As dificuldades são muitas de adaptação ao processo de aprendizagem a distância. Principalmente para alunos com maiores dificuldades, é preciso pensar em propostas que implantem a metodologia da EAD de forma mais progressiva.
A experiência visual.
A forma do aluno questionar o professor em aulas presenciais.
A interação com os alunos.
A participação dos alunos deveria ser mais expressiva.
A quebra definitiva de que a educação a distancia é sinônimo de "vida fácil" e que não é necessário disciplina. Além disso, formas de comprovar mais regularmente e com maior divulgação, a eficiência desta forma de ensino.
Acho que a educação ainda aplicada na formação de profissionais na modalidade à distância é muito influenciada pelas práticas presenciais. Penso, que com avanço das tecnologias a interface e interação com os aprendizes tende a ser facilitada, como também, proporcionando novas formas de materialização do aprendizado.
Acredito em ferramentas interativas e objetos de aprendizagem.
Acredito que para melhorar o nível dos alunos, deveríamos ter mais bibliotecas nos pólos onde os alunos têm os encontros presenciais, pois não devemos nos limitar a informações de trabalhos disponibilizados na internet. Embora o curso seja a distância, a pesquisa e o estudo de cada aluno é indispensável para o seu aprimoramento e conhecimento.
As orientações quanto a utilização de ferramentas do AVA. Mais intervenções didático-pedagógicas no processo de ensino e aprendizagem. Utilização de video-conferências com mais frequência. No caso específico da disciplina Metodologia da Pesquisa, disponibilidade das normas técnicas no ambiente ou de um manual de orientação aos alunos para elaboração de trabalhos normalizados, independentemente do TACC/ ou TCC.
Atividades mais diferenciadas durante o curso e melhor contato com o docente que ministra a matéria.
Creio que o formato atual é bastante aderente, somente exigindo refinamentos contínuos para fazer frente às novas possibilidades tecnológicas e manter o aluno motivado a realizar suas atividades com dedicação.
Cumprimento de prazos nas postagens da pergunta da vídeo aula. O prazo reabre e os alunos voltam a postar depois do tutor ter emitido a nota.
Dependendo do curso, melhor seleção dos alunos para realização do MBA.
Disponibilização do Tutor e Orientador em tempo integral, com remuneração correspondente a esse tempo dedicado. Os Professores com maior idade seriam os Tutores e Orientadores ideais, dadas as experiências que já possuem.
Encontros presenciais mais frequentes. Maior contato com os alunos considerando que as turmas são em geral heterogêneas e os alunos apresentam níveis diferentes de aprendizagem.
Interação.
Maior interação entre todos os agentes da instituição que oferece o curso
Mais contatos presenciais.

TABELA 20: LISTA DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 12
Mais ferramentas sociais que estimulem a auto-regulação do conteúdo postado. Maior publicidade (transparência) do conteúdo postado pelos alunos e das notas dadas pelos tutores. Menor número de "cliques" para as correções com a preferência por páginas que carreguem todas as respostas de uma determinada tarefa, ao invés de abrir cada resposta individualmente.
Mais interação
Mais recursos disponíveis online - leitura e pesquisa; Mais materiais disponíveis, professores melhores preparados; Maior tempo de interação, mais materiais de estudo, professores melhor adaptados ao meio
MELHOR REMUNERAÇÃO PARA OS TUTORES EM GERAL PUDESSE TER UMA DEDICAÇÃO EXCLUSIVA.
Melhor treinamento dos atores (principalmente professores), acesso a recursos mais avançados (videoconferência em todos os pólos), melhor material didático
Muito embora tenhamos algumas dificuldades acredito nessa ferramenta, visualizo a possibilidade de desenvolvimento social por intermédio da mesma considerando o dinamismo do cotidiano. Minha sugestão é que esse programa fosse expandido para Mestrados, Doutorados.
Nada a propor.
Não sei
O acompanhamento da verdadeira evolução do aluno.
O AVA. Com mais recursos, tabulações que funcionem, chat tipo facebook, Ambiente mais limpo, que destaque as atividades a realizar no ciclo, com as datas em destaque. Um indicador de prazos e atividades que os alunos tem que realizar na semana.
O contato da organização do curso com os alunos, no sentido de esclarecimento das dúvidas que surgem no decorrer do curso (referente aos prazos de entrega das tarefas).
O EAD que utilizo é adequado, não tenho nenhuma melhoria para sugerir.
O tempo de resposta das demandas no acompanhamento dos alunos por parte dos supervisores.
Os materiais.
Os meios de contato síncronos.
Planejamento pedagógico com participação dos tutores
Poderia existir cursos de pós-graduação strictu sensu. Também poderia existir maior possibilidade de desenvolvimento de uma carreira como docente dentro do EAD, sem que necessariamente o interessado fosse docente em uma instituição pública.
Qualidade do material didático e principalmente, o uso de ferramentas que permitam acompanhar mais de perto o aluno.
Reduzir o número de alunos em atividades como chat. No caso de turmas com mais de 20 pessoas sugiro ter 2 dias de chat, um para cada grupo de 10. Chats com muitos alunos não são produtivos e sempre tem uns que participam bem menos que os outros.
Simplificação do conteúdo teórico.
Talvez seja inédita esta alternativa, pelo menos para EAD, mas vejo que a partir das dificuldades apresentadas pelos alunos e evidentemente que tem que ser demonstrada por eles, fazer encontros presenciais para estudo.
Ter uma plataforma mais rápida, mais interativa.
Tinha que haver uma maior interação presencial com pelo menos 3 aulas presenciais.
Treinar melhor os professores na questão do ensino a distância e remunerar melhor este tipo de professor.

TABELA 20: LISTA DAS RESPOSTAS À QUESTÃO 12
Um ponto que acredito ser extremamente relevante é a interação com os alunos, a qual deveria ser aprimorada.
Uma aula presencial inicial de como navegar nos Ambientes Virtuais.
Velocidade e capacidade das redes de informática e sistemas de suporte de modo a poder usar plenamente todas as ferramentas disponíveis online que permitam ao aluno uma integração plena de textos, voz e imagem.

Conclusão

Este estudo mostrou que os profissionais envolvidos em EAD são predominantemente homens (64%), com idade média de 37 anos, trabalhando há dois anos e meio em EAD, ocupando mais do que dois papéis (professor e tutor à distância em 74% dos casos), e interagindo com quase 300 estudantes por semestre. A maior parte desses profissionais localiza-se na região Nordeste do Brasil (47%), trabalham com alunos localizados em cidades de outros Estados (90%), em cursos de MBA (90%). Os profissionais que participaram dessa pesquisa trabalham em outras atividades além do EAD, e alguns expressaram, nesse estudo, desejo de dedicar-se totalmente à atividade, para o que precisariam ser mais bem remunerados.

O maior desafio que esses profissionais enfrentam em seu trabalho com os alunos de EAD relaciona-se à falha dos alunos de entregarem as tarefas no prazo certo (79%), problema que eles resolvem, na maior parte, compreendendo e auxiliando os alunos a cumprir as tarefas (31%), mesmo que fora do prazo (31%) e/ou informando-os sobre as consequências associadas à perda de prazo (27%).

A maioria dos profissionais estudados está satisfeita com o suporte que têm de suas instituições para as atividades EAD (33%), mas 28% gostariam de ter ferramentas de atuação e suporte online mais amigáveis.

A maior parte dos profissionais pesquisados está satisfeita com o que faz, principalmente por saberem que ajudam pessoas a melhorarem sua educação (87%), e porque os próprios alunos expressam satisfação com sua atuação (69%). Os pesquisados vêem possibilidades de melhoria no setor, especialmente referentes a uma maior sistematização e padronização das atividades e dos contactos com os alunos, uso de tecnologia que permita contactos pessoais mais frequentes com os alunos, e manifestaram interesse de que o setor (educação à distância) seja visto com a seriedade e rigidez que merece.

APENDICE 1: Questionário Pesquisa INEPAD-EAD

PESQUISA INEPAD: PRÁTICAS, SUCESSOS E DESAFIOS EM EAD

DADOS DEMOGRÁFICOS

Nome _____

Sexo

F	M
---	---

 Idade _____ Há quanto tempo trabalha com EAD _____ (meses)

Cidade e Estado de residência _____

ATUAÇÃO EM EAD

1. Atuação em EAD (o que faz) *(cheque todas as opções que se aplicarem)*

- Professor à distância
- Professor presencial
- Tutor à distância
- Coordenador
- Monitor à distância
- Monitor presencial
- Outro (especifique) _____

2. Com quantos alunos em média interage a cada semestre? _____

3. Nível dos cursos EAD em que atua *(cheque todas as opções que se aplicarem)*:

- Graduação
- Pós-graduação (treinamento, aperfeiçoamento, capacitação)
- Pós-graduação (MBA)
- Outros (especifique) _____

4. Localização dos alunos *(cheque todas as opções que se aplicarem)*:

- Mesma cidade onde vive
- Cidades no mesmo Estado
- Cidades em outros Estados
- Outros países
- Outro (especifique) _____

5. Método de Interação com alunos *(cheque todas as opções que se aplicarem)*:

- Fórum
- Chat de aula
- Ambiente virtual de aprendizagem
- Fale Com
- Telefone

- Pessoalmente
- Outro (especifique) _____

6. Assinale os maiores desafios que você encontra em seu contacto com os alunos (cheque todas as opções que se aplicarem):

- Dificuldade de compreensão de instruções
- Não fazem as tarefas
- Não participam das aulas
- Perdem prazos de entrega de tarefas
- Outro (especifique) _____

7. Como você resolve cada um desses desafios?

Dificuldade de compreensão de instruções _____

Não fazem as tarefas _____

Não participam das aulas _____

Perdem prazos de entrega de tarefas _____

Outro (especifique) _____

8. Qual suporte você tem da instituição onde trabalha para enfrentar esses desafios?

9. Que tipo de suporte você gostaria de ter da instituição onde trabalha que o(a) ajudaria a resolver melhor esses desafios?

10. Quais os maiores sucessos que você recolhe no seu trabalho em EAD? (cheque todas as opções que se aplicarem):

- Grande número de alunos expressa satisfação com sua atuação
- Saber que ajudo pessoas a melhorarem sua educação
- Contacto com os professores
- Interação com instituição de ensino
- Outro (especifique) _____

11. O que você acha que poderia melhorar na sua relação com seus alunos? (cheque todas as opções que se aplicarem):

- Mais contactos pessoais por telefone
- Mais contactos pessoais presenciais
- Viver em sua área de residência
- Mais tempo de interação
- Contatos por ferramentas síncronas (chats, MSN, SKYPE)
- Outro (especifique)_____

12. O que você acha que poderia melhorar em cursos EAD?