

## **Sistema de Avaliação na Gestão de Cursos na Modalidade A Distância: relato de Experiências do Curso de Especialização em Gestão Pública da UFSC**

**GREICI WEINZIERL<sup>1</sup>, ALEXANDRE MARINO COSTA<sup>2</sup>,**

1Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, greiciweinzierl@yahoo.com.br

2Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, alexandre.marino@ufsc.br

**Resumo** – O artigo apresenta um sistema de avaliação da gestão educacional e tecnológica implementado, no Curso de Especialização em Gestão Pública modalidade de Ensino à Distância da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC/PNAP, para gerenciar as informações que compõem o planejamento da avaliação da gestão do curso. Utilizando-se de diversas metodologias tal ferramenta visa não apenas conhecer melhor o objeto de análise, como também mensurá-lo, e possibilita tomar decisões para que em outras edições do curso problemas possam ser evitados. Trata-se de uma pesquisa descritiva e aplicada, com abordagem quantitativa. A estratégia de pesquisa foi um relato de caso sobre a experiência na primeira edição do Curso de Especialização em Gestão Pública, que ocorreu de 2011 a 2013. Para a realização desta pesquisa, tomou-se como universo os 200 alunos do Curso de Especialização em Gestão Pública dos polos presenciais de Criciúma (SC), Canoinhas (SC), Florianópolis (SC) e São Francisco de Paula (RS). Como resultados, ressalta-se que a solução é capaz de apoiar a gestão e a avaliação do curso, sobretudo às informações que vão compor o Ambiente Virtual de Aprendizagem - AVA, a qualidade do material didático e as atividades do curso, além da importância da integração das informações entre polo de ensino e Universidade.

**Palavras-chave:** *Sistema de avaliação. Ensino a distância. Curso de Especialização.*

**Abstract** – The paper presents an evaluation system of implemented educational and technological management, Specialization Course in Public Administration Distance Learning mode of the Federal University of Santa Catarina - UFSC / PNAP to manage information that make up the planning of the evaluation of management course. Using various methodologies such tool aims to not only better understand the object of analysis , as well as measure it , and allows you to make decisions on other issues of course problems can be avoided . This is a descriptive and applied research with quantitative approach . The research strategy was a case report on the experience in the first edition of the Specialization in Public Management , which occurred from 2011 to 2013 . For this research , we took as the universe 200 students , Specialization in Management public face of the poles of Criciúma ( SC ) , Canoinhas ( SC ) , Florianópolis ( SC ) and San Francisco de Paula ( RS ) . As results , we point out that the solution is able to support the management and evaluation of the course , especially

the information that will compose the Virtual Learning Environment - VLE, the quality of the teaching material and course activities , and the importance of integration of information between polo and teaching university.

**Keywords:** *Evaluation system. ODL. Specialization Course.*

## **1 Introdução**

Neste novo cenário de desenvolvimento nacional e estadual, a Educação Superior a Distância é uma realidade, e constitui-se como um grande potencial para a democratização, descentralização, interiorização da Educação Superior, particularmente pela sua capacidade de abrangência geográfica e social. Regulamentada e sob a responsabilidade da União, a Educação Superior a Distância se consolidou em diferentes Instituições de Ensino Superior – IES no Brasil. As Instituições de Ensino Superior credenciadas para atuarem na formação universitária e suas respectivas áreas de atuação. Diferentes IES estão credenciadas para esta modalidade de ensino, porém o caráter das mesmas varia conforme sua organização administrativa.

No caso desta pesquisa o objeto da investigação é a Instituição Pública Federal de Santa Catarina que oferece o curso de Especialização em Gestão Pública e faz parte do Programa Nacional de Formação em Administração Pública- PNAP.

As tecnologias em ensino a distância - EaD, que estão cada vez mais presentes no dia a dia das organizações, disponibilizam ferramentas, técnicas e métodos que auxiliam na melhoria dos processos, redução dos custos operacionais, bem como no gerenciamento das atividades, proporcionando uma melhor qualidade dos produtos e serviços. O sistema de informação para EaD é uma dessas tecnologias, que contempla uma vasta gama de ferramentas, técnicas e métodos de várias ciências como a engenharia e administração.

Por outro lado, as Instituições de Ensino Superior (IES) são o centro de elaboração cultural e de pensamento científico, bem como de formação tecnológica e profissional (REIS, 1996). Um dos maiores desafios das organizações atualmente, e em particular para as IES está em aprender a converter o conhecimento dos seus colaboradores em conhecimento organizacional para reflexão sobre a importância da inovação, para melhorar os níveis de qualidade, reciprocidade e legitimidade das decisões tomadas e implementadas.

A Educação a Distância é uma modalidade de ensino que utiliza recursos tecnológicos para os processos de gestão acadêmica, administrativa e para o desenvolvimento de atividades de ensino (LITWIN, 2001)Os processos de EaD exigem organização e planejamento em todas as fases, e todos os recursos, materiais e equipamentos precisam estar em consonância com a proposta acadêmica do curso.

Em cursos à distância uma nova rede de relações precisa ser construída para não ocorrer o isolamento do aluno. As tecnologias auxiliam este processo ao permitir a mediação entre os diferentes atores envolvendo a instituição de ensino, os polos de apoio presencial, professores, tutores, alunos e gestores, conteúdos e tecnologia.

De posse destas definições é possível afirmar que o sistema tecnológico e os recursos didáticos juntamente com os humanos participam de um conjunto sistemático de ações que tentam levar a efetivação concreta da aprendizagem em EaD; além da interação entre o professor e o aluno.

O processo de comunicação implica, além disso, um emissor (o professor), um receptor (o aluno) com uma mensagem de caráter educativo, divulgada por meio de um canal, que permite enviar e receber a mensagem, de forma síncrona e/ou assíncrona. O *feedback* completa este circuito comunicativo; e assim continuamente o circuito é reiniciado (LANDIM, 1997, p. 35).

Os processos de gestão acadêmicos e administrativos devem estar em consonância com as determinações e orientações nacionais, e apoiadas nos projetos da instituição e pedagógico dos cursos. Será apresentado neste estudo um sistema de avaliação da gestão de um curso de especialização na modalidade de ensino a distância, focalizando as etapas do processo de avaliação para atender a esfera acadêmica e administrativa, considerando o desenvolvimento do processo de aprendizagem/ensino.

Como justificativa para esta pesquisa é preciso observar a importância de uma avaliação para mensurar a qualidade das práticas educativas de um curso de especialização na modalidade a distância. O tutor tanto presencial quanto a distância, como também a coordenação do curso torna-se uma peça chave, uma vez que atua mediando o conteúdo pedagógico a administrativo junto aos estudantes geograficamente distantes da instituição de ensino. Entre as principais atribuições do tutor destacam-se a promoção de espaços de construção coletiva de conhecimento, seleção de material de sustentação teórica aos conteúdos, esclarecimento de dúvidas através dos fóruns de discussão pela internet, pelo telefone, participação em videoconferências, contribuição com os processos avaliativos ao lado dos docentes, dentre outras (BRASIL, 2007). A tutoria é responsável, portanto, pelo processo de ensino-aprendizagem, garantindo a orientação acadêmica, acompanhamento pedagógico e avaliação da aprendizagem dos alunos a distância, além da importância de toda a equipe responsável neste processo, como os professores e coordenações, que são importantes para garantir a qualidade do curso.

Um dos fatores de sucesso de um curso a distância é que todo este sistema funcione de maneira apropriada. Para garantir, então, um controle sobre estes processos é preciso se pensar em uma ferramenta de gestão que é extremamente importante no auxílio da tomada de decisão e gerenciamento, pelas coordenações do curso e da tutoria. Utilizando-se de diversas metodologias tal ferramenta visa não apenas conhecer melhor o objeto de análise, como também, mensurá-lo e possibilitar tomar decisões referentes a ele. Assim, vários são os métodos existentes; e estes objetivam oferecer suporte ao gestor no intuito de realizar o melhor julgamento. Entende-se, portanto, a necessidade de se identificar a relação entre as estratégias utilizadas e o estabelecimento de indicadores para a instituição de ensino selecionada, pois deve ser considerada a aplicabilidade desse instrumento para esse tipo de organização. Neste contexto surge a seguinte pergunta de pesquisa: É possível a elaboração de um modelo de avaliação da gestão adequado para mensurar a efetividade das práticas

educativas e administrativas de um curso de especialização na modalidade de ensino a distância?

Para responder à pergunta o presente estudo tem como objetivo principal apresentar um modelo de um sistema de avaliação da gestão para mensurar a efetividade das práticas educativas e administrativas em um curso de Especialização na modalidade de ensino a distância. Para tal, será utilizado como objeto de estudo o Curso de Especialização em Gestão Pública integrante do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) que está apresentado como o objeto de pesquisa para a representação do relato de experiência da atuação da coordenação no estudo.

## **2 Educação a distância – modelo de gestão do curso de Especialização em Gestão Pública.**

Este item apresenta uma breve contextualização teórica sobre a concepção de gestão em EaD que orienta a análise da pesquisa.

### **2.1 A gestão em EaD**

O desenvolvimento de processos de gestão que tenham como objetivo facilitar os processos de comunicação deve utilizar linguagens que alcancem os usuários. As relações interpessoais, as estratégias coletivas para transmissão de informação precisam considerar os requisitos materiais e humanos. A partir da relação com o outro o conhecimento ocorre e a dialética, ação/conhecimento, torna-se ação/conhecimento/comunicação. AO paradigma que norteia a gestão em educação a distância é o mesmo que, no limiar do Século XXI, determina mudanças na sociedade globalizada.

Nesse sentido, “a gestão da EaD traz em seu bojo uma verdadeira revolução ao mundo acadêmico e se constitui o novo, o novo que na realidade não é novo, dado que se faz presente desde muitos anos, valorizando em sua operacionalização o papel docente, o tecnológico, e muito pouco o papel do gestor” (DUARTE, 2007; POLAK, 2006).

O cenário da EaD deve oferecer a oportunidade da interação entre instituição e aluno através do ambiente de aprendizagem que simboliza sua sala de aula, porém este espaço precisa permitir que ocorra a interação entre diferentes dimensões sociais, econômicas, políticas presente em todas as relações humanas. Os recursos devem ser utilizados para atender às necessidades e oferecer melhores condições para o processo de aprendizagem, assim não podem ser considerados como fonte única da eficácia ou fracasso do processo educativo, portanto os ambientes de aprendizagem devem se fundamentar na complexidade da ciência.

### **2.2 Etapas da consolidação do PNAP**

O Ministério da Educação, com o objetivo da expansão do Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB), lançou o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP).

O PNAP surgiu como uma continuidade do curso piloto de Administração a distância, além de caracterizar-se, em sua essência, pela reafirmação do caráter estratégico da UAB, do desenvolvimento científico e da inovação tecnológica para o crescimento sustentado do País, através da promoção do desenvolvimento regional, da geração de empregos e da maior equidade social. O Programa também é uma resposta à necessidade de formação de gestores públicos para todos os níveis governamentais, sejam de funcionários públicos já em atuação em órgãos públicos ou do terceiro setor, ou pessoas que tenham aspirações ao exercício da função pública.

A consolidação do PNAP foi feita de forma coletiva e colaborativa, contando com o envolvimento de várias universidades no âmbito da UAB, com a experiência dos coordenadores do Projeto Piloto, com a participação do Conselho Federal de Administração, com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) e com o Ministério da Saúde através da Fundação Oswaldo Cruz (FIOCRUZ).

A Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) é pioneira em projetos de EaD. Os dois principais desafios da atualidade na área educacional do País são a qualificação dos professores que atuam nas escolas de educação básica e a qualificação do quadro funcional atuante na gestão do Estado brasileiro, nas várias instâncias administrativas. O Ministério da Educação (MEC) está enfrentando o primeiro desafio com o Plano Nacional de Formação de Professores, que tem como objetivo qualificar mais de 300.000 professores em exercício nas escolas de Ensino Fundamental e Médio, sendo metade desse esforço realizado pelo Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) (BRASIL, 2007). Em relação ao segundo desafio, o MEC, por meio da UAB/CAPES, lançou o Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) composto por um curso de Bacharelado e três cursos de especialização: Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde.

O PNAP teve como germe o Projeto Piloto, curso experimental de bacharelado em Administração, implementado em 2005, por iniciativa conjunta do Ministério da Educação, do Banco do Brasil e do Fórum das Estatais pela Educação.

Sua abertura aconteceu em 2006 e as ofertas totalizaram 9.156 vagas, distribuídas em 19 unidades da federação e 21 Instituições de Ensino Superior - IES. O PNAP tem como principal objetivo a formação de gestores públicos para todos os níveis governamentais, tanto de funcionários públicos já em atuação em órgãos públicos ou do terceiro setor, como de pessoas que tenham aspirações ao exercício da função pública.

### **2.3 Produção de material didático - Laboratório de Produção de Recursos Didáticos para Formação de Gestores (LabGestão)**

Pela importância e relevância do trabalho executado no Projeto Piloto, o CAD foi selecionado pela Diretoria de Educação a Distância da CAPES e pela Comissão Editorial do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP) para a condução do processo de

produção compartilhada de conteúdos do curso de Bacharelado e das Especializações em Gestão Pública, Gestão Pública Municipal e Gestão em Saúde desse programa.

Esse trabalho envolveu vários professores doutores das melhores instituições de ensino do País, e renomados professores da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) e da Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), como conteudistas e leitores/avaliadores, de modo a garantir a qualidade do PNAP. Além dos professores, o PNAP contou com uma equipe multidisciplinar que garantiu a qualidade do processo de produção, adequação de linguagem, revisão e editoração de todo o material; e também a entrega dos conteúdos de cada uma das disciplinas para as 47 IPES que aderiram ao PNAP.

Importante destacar que em 2012, dos 1.207 cursos de graduação à distância registrados no MEC (Ministério da Educação), apenas 13 foram considerados de excelência, ou seja, obtiveram nota máxima – equivalente a 5 – no CPC (Conceito Preliminar do Curso), sendo o curso de Graduação em Administração do CAD o primeiro da lista.

A produção dos materiais didáticos da Especialização ficou a cargo da Universidade Federal de Santa Catarina através do Departamento de Ciências da Administração (CAD). O CAD possui um Laboratório de Produção de Recursos Didáticos para Formação de Gestores (LabGestão) que tem como objetivos produzir material instrucional em diversas mídias utilizando tecnologias da informação e de comunicação para uma prática educativa mediadora na educação a distância de diversos cursos.

A metodologia adotada pelo Laboratório busca incentivar a reflexão crítica e a construção coletiva de conhecimento por meio dos ambientes virtuais de ensino-aprendizagem; busca também incentivar a reflexão crítica e a construção coletiva do conhecimento, na medida em que a comunicação e a interação entre os alunos, tutores e professores se fortalecem por intermédio de ferramentas síncronas ou assíncronas. O Laboratório possui uma equipe multidisciplinar que contribui na produção e desenvolvimento de materiais didáticos adaptados para atender às necessidades de cada curso.

## **2.4 A primeira edição do curso de Especialização em Gestão Pública**

O curso de Especialização em Gestão Pública, integrante do Programa Nacional de Formação em Administração Pública (PNAP), na modalidade a distância faz parte da iniciativa do Ministério da Educação para expandir o Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB).

Na UFSC, o curso de Especialização em Gestão Pública está sendo oferecido pelo Departamento de Ciências da Administração - CAD e em parceria com as prefeituras municipais. Tem como política a democratização do acesso e a interiorização de uma educação pública gratuita e de qualidade.

O curso tem por objetivo a qualificação profissional de nível superior visando ao exercício de atividades gerenciais e pretende capacitar quadros de gestores para atuarem na administração de macros (governo) e micros (unidades organizacionais) sistemas públicos; capacitar profissionais com formação adequada; contribuir para a melhoria da gestão das atividades desempenhadas pelo Estado brasileiro, nos âmbitos federal, estadual e municipal; e

contribuir para que o gestor público desenvolva visão estratégica dos negócios públicos a partir do estudo sistemático e aprofundado da realidade administrativa do governo ou de suas unidades produtivas.

Nesse sentido, o papel reservado ao curso de Especialização em Gestão Pública é de grande importância, na medida em que os agentes especialistas egressos (gestores e formuladores de políticas públicas) estarão capacitados para intervirem na realidade social, política e econômica do País.

Na primeira edição do curso o processo seletivo contou com 1009 candidatos e ao final do curso concluíram 170 alunos, obtendo o título de especialista conforme a seguinte relação de Polos e concluintes: Florianópolis/SC – 47 especialistas, Canoinhas/SC – 37 especialistas, Criciúma/SC - 44 especialistas e São Francisco de Paula/RS – 42 especialistas. O curso, com 480 horas aula, teve dois módulos: um básico e um específico, por área de concentração. E serão realizadas atividades tanto presenciais, no polo de ensino quanto a distância desenvolvidas no ambiente virtual de aprendizagem – AVEA.

E já está em andamento na Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC a análise da proposta referente a segunda oferta do curso de Especialização em Gestão Pública. O curso tem por objetivo a qualificação de pessoal de nível superior visando ao exercício de atividades gerenciais. Na segunda oferta são ofertadas apenas 120 vagas nos Polos de Florianópolis/SC, Canoinhas/SC e São Francisco de Paula/RS, considerando a capacidade do corpo docente atual.

#### **2.4.1 Organização do Curso de Especialização em Gestão Pública**

O curso de Especialização em Gestão Pública teve como públicos-alvo portadores de diplomas de curso superior que exerçam atividades em órgãos públicos, do terceiro setor ou que tenham aspirações ao exercício de função pública.

Os objetivos de aprendizado para o estudante são:

- Compreender os conceitos básicos e as terminologias nas áreas funcionais-chaves de organizações do primeiro (Estado) e terceiro setores nas áreas: gestão, estratégia, operações, finanças públicas e recursos humanos
- Demonstrar habilidade para diagnosticar, analisar e oferecer soluções para situações organizacionais/empresariais complexas;
- Desenvolver habilidades-chaves (comunicação oral e escrita, trabalho em equipe, liderança) requeridas para uma carreira gerencial de sucesso;
- Estar apto para fazer a integração das áreas funcionais do negócio para permitir tomadas de decisões acertadas para a organização como um todo.

O curso dispõe de 200 vagas oferecidas nos quatro polos de ensino: Canoinhas (SC), Criciúma (SC), Florianópolis (SC) e São Francisco de Paula (RS), com 50 alunos em cada polo. A estrutura curricular do curso é composta de um conjunto de disciplinas que totalizam

480 horas-aulas, sendo semipresenciais. Para integralização curricular, o estudante teve que cumprir a carga horária referente aos créditos, além de elaborar um Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), em forma de artigo científico aceito ou publicado em revista com corpo editorial ou trabalho completo publicado em anais de evento científico.

O curso teve duração de 21 meses, com término realizado em junho de 2013, incluindo o cumprimento de créditos e elaboração de trabalho de conclusão de curso. Para o desenvolvimento dos conteúdos foram organizados, entre outros, os seguintes recursos didáticos: livros impressos de cada disciplina do curso para o apoio ao estudo, disciplinas organizadas no Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA) para comunicação e interação entre os sujeitos e para disponibilização de textos complementares, encontros presenciais nos polos de ensino, e sistema de acompanhamento (tutoria presencial e a distância).

No polo de ensino, o estudante contou com a infraestrutura técnica e pedagógica, laboratório de computação e biblioteca, para as atividades presenciais e como base de apoio para os estudos durante todo o curso.

No desenvolvimento do curso, foram realizados encontros presenciais destinados a discussões temáticas com os professores e tutores, videoconferências, estudos dirigidos e avaliações de aprendizagem.

O curso foi estruturado em dois módulos: básico e específico. O módulo básico composto de nove disciplinas de 30 horas cada, totalizando 270 horas. As disciplinas oferecidas foram: Introdução à Educação a Distância, Metodologia do Estudo e da Pesquisa em Administração, Estado, Governo e Mercado, O Público e o Privado na Gestão Pública, Desenvolvimento e Mudanças no Estado Brasileiro, Políticas Públicas, Planejamento Estratégico Governamental, O Estado e os Problemas Contemporâneos e Indicadores Socioeconômicos na Gestão Pública. Já o módulo específico foi composto de seis disciplinas de 30 horas e duas disciplinas de 45 horas, totalizando 210 horas. As disciplinas oferecidas foram: Cultura e Mudança Organizacional, Comportamento Organizacional, Redes Públicas de Cooperação em Ambientes Federativos, Gestão Operacional, Gestão Logística e Plano Plurianual e Orçamento Público.

No curso de Especialização em Gestão Pública foi utilizado o Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA); e o sistema operacional é o *Moodle*, que tem como objetivo atender aos principais requisitos para o oferecimento e a realização de um curso *on-line*, destacando: acompanhar a agenda de eventos e as notícias do curso, realizar e encaminhar as atividades necessárias para o desenvolvimento do curso e ter acesso a textos e a informações complementares encaminhados pelo seu tutor e professores. O AVEA é um espaço de estudo onde o estudante possui acesso aos conteúdos curriculares, às videoaulas, aos fóruns, *aos chats*, à biblioteca virtual, às avaliações, entre outros recursos. Pesquisas realizadas com estudantes da modalidade a distância apontaram o AVEA como um dos principais motivos para o desenvolvimento de seus estudos, por ser interativo, criativo e inteligente (MAIA, 2002). Para ter acesso pleno ao AVEA, é necessário ser um usuário cadastrado. No curso de



Especialização em Gestão Pública, todos os participantes foram cadastrados no ambiente pelo coordenador de tutoria.

As coordenações, geral e de tutoria, do Curso são exercidas por professores do quadro da UFSC e professores colaboradores com experiência em ensino de especialização e educação a distância. Já o corpo docente é formado por professores do quadro permanente da UFSC e externos à instituição com titulação de mestrado e doutorado. Os tutores presenciais e a distância também devem ter formação de pós-graduação para exercer a função

#### 2.4.2 Equipe operacional

A EaD deve ser pensada, então, e implementada pela “instituição ensinante” numa perspectiva sistêmica. A metáfora da rede traduz bem essa nova visão da organização do trabalho pedagógico.

- **O estudante:** aluno matriculado no curso que teve aprovação do processo seletivo;
- **Professores-autores:** responsáveis pela produção do conteúdo para os livros-texto;
- **Professores “especialistas”:** responsáveis pela oferta de determinada disciplina no curso;
- **Professores coordenadores (do curso e de tutoria):** têm a função de acompanhar o desenvolvimento do curso para monitorar e avaliar as atividades dos alunos e da equipe, e para contribuir no processo de reconstrução da caminhada da Instituição na modalidade a distância.
- **Tutores:** têm formação graduada e pós-graduada com a função de acompanhar, apoiar e avaliar os alunos em seus estudos. O tutor deve possuir um papel profissional com capacidades, habilidades e competências inerentes à função. Precisa expressar uma atitude de excelente receptividade diante do aluno e assegurar um clima motivacional. Aretio (2001, p. 50) enfatiza três funções para o tutor: “a função orientadora, mais centrada na área afetiva, a função acadêmica, relacionada ao aspecto cognitivo, e a função institucional, que diz respeito à própria formação acadêmica do tutor, ao relacionamento entre aluno e instituição e ao caráter burocrático desse processo.”
- **Equipe de apoio tecnológico e de logística:** tem a função de viabilizar as ações planejadas pelas equipes pedagógicas e de produção de material didático.
- **Equipe de adaptação e elaboração do material didático e mídias:** produz o material didático impresso e institucional em diversas mídias.
- **Polos de apoio Presencial,** onde se oferece ao aluno estrutura de apoio ao desenvolvimento de suas atividades no curso. Os Encontros Presenciais acontecem nas instalações dos Polos de Apoio Presencial. Cada Polo deve contar com laboratório de computação, com acesso à *web* (banda larga), projetores multimídia, aparelhos de TV, DVD e equipamento para a realização de videoconferências, além de biblioteca física e virtual para apoio ao ensino e aprendizagem dos alunos.

### **2.4.3 Processos de orientação e avaliação realizados pela tutoria**

São processos que, na EaD, não há como separar, pois a avaliação de cada disciplina foi realizada pelo tutor a distância, que acompanha e orienta o aluno em seu estudo e aprendizagem.

O tutor participou da discussão, com os professores responsáveis pelas disciplinas, a respeito dos conteúdos trabalhados, do material didático utilizado, da proposta metodológica, dos processos de acompanhamento e de avaliação de aprendizagem.

No desenvolvimento do curso, o tutor foi responsável pelo acompanhamento e avaliação do percurso de cada aluno sob a orientação do professor especialista. Além disso, o tutor estimulou, motivou e, sobretudo, contribuiu para o desenvolvimento da capacidade de organização das atividades acadêmicas e de auto-aprendizagem.

O tutor, paradoxalmente no sentido atribuído ao termo “distância”, deve estar permanentemente em contato com o aluno, mediante a manutenção do processo dialógico, em que o entorno, o percurso, as expectativas, as realizações, as dúvidas e as dificuldades sejam elementos dinamizadores desse processo. Já o tutor presencial se dedicou mais às questões administrativas e organizacionais do curso.

Em razão da necessidade de interlocução profícua, estabeleceu-se a relação de um tutor para 20 a 25 alunos (em média), quando da oferta das disciplinas do Núcleo Básico e Específicos. E durante a realização dos Trabalhos de Conclusão de Curso cada aluno teve um professor-orientador que o auxiliou no processo de elaboração do artigo.

### **3 Procedimentos Metodológicos**

A pesquisa desenvolvida pode ser classificada como aplicada, uma vez que pretende resolver um problema concreto de gestão. Ao considerar as características necessárias para o conhecimento do tema abordado, sobre o modelo de avaliação adequado para mensurar a efetividade da gestão de um curso na modalidade de ensino a distância, foram levantados critérios disponibilizados na literatura e em documentos primários que abordassem o assunto deste trabalho. Na seqüência desenvolveu-se uma pesquisa descritiva onde os dados levantados foram observados, registrados e analisados, classificados e interpretados, dados esses adquiridos através da análise quantitativa.

A estratégia de pesquisa usada foi o relato de caso, uma vez que examina um fenômeno contemporâneo dentro de um contexto, qual seja: o gerenciamento das informações que compõem a educação a distância: disciplinas, professores, polos, tutores a distância, coordenação, material didático utilizado em disciplina, tutores presenciais, dentre outros. A unidade de análise é o Curso de Especialização em Gestão Pública da Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC.

No final do curso, os estudantes avaliaram o processo de ensino-aprendizagem mediante a aplicação de questionários, tendo como principal objetivo a busca de subsídios para o aprimoramento constante das ações desenvolvidas. Para a realização desta pesquisa, tomou-se como universo os 200 alunos do Curso de Especialização em Gestão Pública na

modalidade de ensino a distância da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) dos polos presenciais de Criciúma (SC), Canoinhas (SC), Florianópolis (SC) e São Francisco de Paula (RS).

#### 4 Análise dos resultados

Com o objetivo de avaliar o curso de forma abrangente e com o intuito de aprimorar pontos que compreendam aspectos como tecnologia, conteúdo pedagógico e administrativo e tutoria, foi realizada uma pesquisa com os alunos do Curso em Especialização em Gestão Pública, no final do curso, através de um questionário, formado por 47 perguntas abertas e fechadas. (Apêndice 1). Contudo, para o artigo foram consideradas apenas 16 questões, sendo as 16 quantitativas. As demais perguntas não foram consideradas por não serem pertinentes ao objetivo geral do artigo apresentado.

São apresentados, portanto, os resultados relacionados à avaliação do curso no que se refere aos itens mencionados. Lembrando que a participação dos estudantes na avaliação era facultativa, ou seja, os dados apresentados referem-se ao universo dos estudantes respondentes da pesquisa.

#### 4.1 Universo da Pesquisa

As respostas dos alunos foram coletadas e lançadas em planilhas de Excel para realizar a análise de cada uma das disciplinas. Foi feita uma média aritmética simples da soma do total de alunos que responderam ao questionário, dividida pelo número de disciplinas que foram avaliadas. Devido à não obrigatoriedade de resposta por parte dos alunos, observou-se que a porcentagem de respondentes de modo geral foi baixa comparada ao seu total, conforme mostra a tabela 1.

**QUADRO 1 - Percentual de alunos que participaram da pesquisa para cada disciplina e na avaliação global do curso**

<b>Disciplina Avaliada</b>	<b>Total de alunos existentes</b>	<b>Total de alunos que Responderam</b>	<b>% de Respostas</b>
Comportamento Organizacional	200	25	12,5
Redes Públicas de Cooperação em Ambientes Federativos	200	21	10,5
Desenvolvimento e Mudanças no Estado Brasileiro	200	49	24,5
Políticas Públicas	200	47	23,5
Estado, Governo e Mercado	200	21	10,5
Gestão Operacional	200	27	13,5
Plano Plurianual e Orçamento Público	200	30	15,0
Cultura e Mudança Organizacional	200	25	12,5
Indicadores Socioeconômicos na Gestão Pública	200	36	18,0

Introdução à Educação a Distância	200	133	66,5
Planejamento Estratégico Governamental	200	45	22,5
O Estado e os Problemas Contemporâneos	200	40	20,0
O Público e Privado na Gestão Pública	200	16	8,0
Metodologia do Estudo e da Pesquisa em Administração	200	100	50,0
Avaliação global do Curso	170	150	88,23

Fonte: Elaborado pelos autores a partir dos dados analisados

#### 4.2 Análise Geral das Perguntas Consideradas

Foi questionado aos alunos se eles utilizaram o livro impresso para os estudos e se este foi essencial para o seu aprendizado. A média geral (entre os 200 questionários) mostrou que 25 alunos que responderam concordaram plenamente com a questão e apenas 5 concordaram em parte.

Os dados obtidos na questão sobre a adequação da qualidade do livro impresso utilizado nas disciplinas, mostraram que 29 alunos que responderam ao questionário concordaram plenamente e apenas 4 alunos concordaram em parte.

Já quando questionados se assistiram as videoaulas e se elas foram essenciais para o seu aprendizado, a pesquisa mostrou que 19 concordaram plenamente e 10 concordaram em parte. A menor parte não concordou com o tema.

A questão do questionário que abordava sobre a metodologia utilizada pelo professor e se ela contribuiu para o aprendizado do aluno. 18 concordaram plenamente e 11 concordaram em parte, o que mostra que de forma geral há uma aprovação dos métodos utilizados pelos docentes.

Quando a afirmação foi sobre a qualidade da vídeoaula, onde se questionava se esta era ótima, 19 alunos concordaram plenamente e 8 concordaram em parte. Poucos alunos discordaram e ficaram indecisos.

Quanto à temática das videoconferências, os alunos foram questionados se haviam participado delas e se elas contribuíram ao seu aprendizado. A grande maioria dos respondentes concordou plenamente e em parte quanto ao tema abordado, enquanto 2 discordaram em parte e plenamente.

Quando o tema foi a respeito da interação com o professor, para saber se esta foi boa, obteve-se um bom índice de aprovação: 16 alunos concordaram plenamente e 11 concordaram em parte, porém, observou-se que também houve desaprovações, mas estas foram em menor parte.

E quanto ao tema sobre o espaço no ambiente virtual, o resultado mostrou que 24 alunos concordaram plenamente que este ambiente foi utilizado para os estudos e apenas 5 alunos concordaram em parte. De forma geral pode-se dizer que o ambiente virtual foi aceito para exercer as funções de estudos pela maioria dos participantes.

A pergunta seguinte tinha o propósito de avaliar o sistema de comunicação do ambiente virtual para constatar se este foi eficiente. Com a análise obteve-se um total de 22 alunos que concordaram plenamente; e apenas 5 concordaram em parte com esta questão.

No que diz respeito à pergunta sobre a possibilidade de criar um espaço de aprendizado no fórum de discussão, o resultado revelou-se positivo, já que a grande maioria concordou plenamente e em parte. O resultado apontou também que 3 alunos discordaram em parte e apenas 1 discordou plenamente. Ainda questionados sobre o fórum, com o intuito de saber se este teve um tema pertinente à disciplina, 25 alunos concordaram plenamente e apenas 5 concordaram em parte com a afirmação. Com isto, é possível averiguar que o fórum de discussão contribuiu para o aprendizado geral e facilitou a comunicação interna dos alunos.

O questionário em seguida abordou sobre o uso do *chat*, perguntando se este foi essencial no processo de aprendizado. O retorno mostrou que 13 concordaram plenamente, 6 concordaram em parte, enquanto 5 discordaram em parte. É relevante destacar que este tema teve uma média geral de 8 alunos que responderam que discordavam plenamente com a afirmação. O que demonstra que, em comparação com outras ferramentas utilizadas, esta foi uma das menos efetivas. Ainda falando sobre as ferramentas utilizadas, os alunos foram questionados sobre a que mais contribuiu para o aprendizado. A média mostrou que o uso do livro impresso e as vídeoaulas foram os meios de melhor aceitação, enquanto as videoconferências, o estudo dirigido e os textos complementares foram os menos eficientes.

Com intuito de avaliar os suportes técnicos de comunicação e com o objetivo de identificar se esses foram suficientes para realizar o processo de aprendizado, os resultados mostraram uma média geral de 24 alunos que concordaram plenamente e 8 que concordaram em parte; a minoria discordou com a temática. Já no que concerne às tecnologias disponíveis pelo curso, 26 alunos concordaram plenamente que foram de fácil acesso e 4 alunos concordaram em parte.

Quando foram perguntados se o tutor se comunicava freqüentemente, 25 respondentes concordaram plenamente e 5 concordaram em parte. É relevante apontar o resultado da pergunta, que indagava se os tutores presenciais estavam disponíveis para tirar as dúvidas quanto ao funcionamento do curso, datas e procedimentos: a maioria concordou plenamente e apenas 2 concordaram em parte, o que demonstra que o tutor, tanto o presencial quanto o a distância, tem papel essencial no ensino e aprendizagem; por isso é preciso ter dedicação e comprometimento para que os resultados do curso sejam positivos.

#### **4.2.1 Análise da avaliação global do curso**

Foram aplicados questionários sobre a avaliação global do curso aos alunos na finalização do curso de especialização e ao todo foram aplicadas 22 perguntas estruturadas e fechadas. Contudo, para o artigo foram consideradas apenas 5 questões, sendo as 5 quantitativas. As demais perguntas não foram consideradas por não serem pertinentes ao objetivo geral do artigo apresentadas ou por já terem sido analisadas no item 4.2. São apresentados, portanto, os resultados relacionados à avaliação global do curso no que se refere aos itens mencionados.

Os dados obtidos na questão sobre se o curso superou a expectativa, mostraram que dos 150 alunos que responderam ao questionário 44% dos alunos responderam que superou e muito e 56% dos alunos responderam que atendeu as expectativas. Nenhum aluno respondeu que não atendeu de forma satisfatória e não correspondeu ao esperado. Com relação a pergunta sobre a qualificação da efetividade do ensino oferecido dos 150 alunos respondentes 53% classificou como sendo muito bom, 30% excelente, 17% bom e nenhum aluno respondeu fraco ou muito fraco.

A pergunta referente a classificação dos professores e tutores 47% dos 150 alunos respondentes, classificou como sendo muito bons, 33% excelentes e 20% bons. Nenhum aluno respondeu ruim ou regular. Em relação a pergunta sobre a classificação da qualidade das informações na Plataforma tecnológica de apoio (Moodle) ao Curso dos 150 alunos respondentes 55% classificou como sendo muito boa, 28% excelente e 17% boa. Nenhum aluno respondeu péssima, ruim e regular. Referente a pergunta sobre se os alunos tiveram acompanhamento efetivo da coordenação durante o curso, dos 150 alunos respondentes 80% respondeu que sempre teve, 17% quase sempre e 3% as vezes. Nenhum aluno respondeu poucas vezes ou nunca.

## **5 Considerações finais**

No processo de gestão da EaD é necessária a definição de papéis de todos os atores envolvidos, e esta não está relacionado simplesmente às funções designadas, o mais relevante é a definição dos processos e fluxos e as formas ou procedimentos para que os objetivos definidos sejam realmente alcançados. Todo sistema complexo evolui, indicando que a sua dinâmica não o mantém idêntico a si mesmo no tempo/espaço. O detalhamento das ações deve priorizar o grau de importância, estratégias, rotinas e atividades acadêmicas e administrativas.

O papel reservado aos Cursos de Especialização em Gestão Pública é de grande importância, na medida em que os agentes especialistas egressos (gestores e formuladores de políticas públicas) estarão capacitados a intervirem na realidade social, política e econômica do país.

Portanto o objetivo geral e a pergunta de pesquisa foram atendidos no sentido de que foi apresentado o resultado da pesquisa de um modelo avaliação da gestão para mensurar a efetividade das práticas educativas em um curso de Especialização na modalidade de ensino a distância sendo apresentado um relato da experiência da primeira edição do curso na Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC que auxiliará na gestão da segunda edição do curso.

Desta forma, foi diagnosticada a necessidade de revisar os processos administrativos internos por meio da simplificação, racionalização e padronização das normas e rotinas, com o objetivo de viabilizar a criação de mecanismos de avaliação das metas que permitam incorporar práticas de revisão e melhoria contínua dos processos de trabalho.

Portanto pode-se concluir que os processos de gestão administrativa e tecnológica precisam sempre auxiliar nos processos acadêmicos e o modelo de avaliação indica que devem ser utilizadas estratégias que promova a reflexão antes da ação para futuros trabalhos.

## Referências

- ARETIO, L. **La educación a distancia: de la teoría a la práctica**. Barcelona, Espanha: Editoria Ariel, 2001.
- BRASIL, Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância. Referenciais de qualidade para educação a distância, Brasília, ago. 2007. **Disponível em:** <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 10 maio. 2014.
- DUARTE, Eliane Cordeiro de Vasconcellos Garcia. **O novo desenho da Gestão do Sistema de Educação a Distância**. 2007. 119 f. Dissertação (Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação) – Mestrado Profissional em Tecnologias da Informação e Comunicação, Universidade Norte do Paraná/Universidade Federal do Ceará.
- KÖCHE, José Carlos. Uma gestão descentralizada e participativa. **Jornal da Universidade de Caxias do Sul**, Caxias do Sul/RS, ago.-set. 2006. Disponível em: <[http://www.ucs.br/ucs/tplVazio/jornal/64/gestao\\_administracao.pdf](http://www.ucs.br/ucs/tplVazio/jornal/64/gestao_administracao.pdf)>. Acesso em: 10 de maio. 2014.
- LANDIM, Cláudia Maria das Mercês Paes Ferreira. **Educação a distância: Algumas considerações**. Rio de Janeiro: s.n., 1997. iv, 146p.
- LITWIN, Edith. **Educação à Distância – Temas para o debate de uma nova agenda educativa**. Porto Alegre: Artmed Editora, 2001.
- MAIA, Carmem. **Guia Brasileiro de Educação a Distância**. São Paulo: Esfera, 2002.
- POLAK, Ymiracy Nascimento de Souza. **Planejamento e Gestão de Sistemas de EAD**. Material Didático do Curso de Mestrado Profissional de Tecnologia de Informação e Comunicação na Formação em Educação a Distância. Universidade Norte do Paraná/Universidade Federal do Ceará. 2006. Disponível em: [www.unoparvirtual.com.br](http://www.unoparvirtual.com.br). Acesso em: 10 de maio. 2014.
- REIS, A. M. V. Ensino a distância: mega tendência at Ensino a distância: mega tendência atual Ensino a distância: mega tendência atual. São Paulo: ual Imobiliária, 1996.