

A interação na educação superior a distância: um estudo de caso na Universidade Aberta do Brasil

Interaction in higher distance education: a case study in the open university of Brazil

Carolina Schmitt Nunes* João Peixoto** Karin Vieira da Silva*** Marilei Osinski****

Informações do artigo

Recebido em: 20/09/2017

Aprovado em: 26/09/2018

Palavras-chave:

Educação a distância. Interação.
Universidade Aberta do Brasil.

Keywords:

Distance Education. Interaction.
Brazilian Open University.

Autores

* Doutora em Engenharia e Gestão do
Conhecimento - Universidade Federal de
Santa Catarina
nunes.carolinas@gmail.com

** Professor Doutor do Instituto Superior
de Economia e Gestão da Universidade
de Lisboa
jpeixoto@iseg.lisboa.pt

*** Doutora em Sociologia Econômica e
das Organizações - Universidade de Lisboa
vieira.karin@gmail.com

**** Doutoranda em Engenharia e Gestão
do Conhecimento - Universidade Federal
de Santa Catarina
marileiosinski@gmail.com

Como citar este artigo:

NUNES, Carolina Schmitt et al. A interação na educação superior a distância: um estudo de caso na Universidade Aberta do Brasil. *Competência*, Porto Alegre, v. 11, n. 2, dez. 2018.

Resumo

O objetivo deste trabalho é conhecer a percepção de alunos, tutores e professores ao longo de um curso de graduação a distância, no que se refere à interação estabelecida entre eles. A coleta de dados foi realizada por meio de entrevistas semiestruturadas com coordenadores (6), tutores presenciais (8), tutores a distância (2) e alunos concluintes (24) do curso de administração a distância ofertado pela Universidade Federal de Santa Catarina através do Sistema Universidade Aberta do Brasil. A análise de dados seguiu os preceitos da análise de conteúdo de Bardin (2004). Os resultados indicam que as interações aconteciam presencialmente e virtualmente e que os alunos consideram a interação entre eles e com os tutores satisfatória. Entretanto, em relação aos professores, a satisfação tende a decrescer. Além disso, há evidências nos discursos dos entrevistados de que a interação pode afetar tanto no desempenho quanto na permanência dos alunos no curso, especialmente nos primeiros semestres.

Abstract

The objective of this work is to analyze the perception of students, tutors and professors regarding the interaction established between them in a distance education course. Data were collected through semi-structured interviews, with course coordinators (6), face-to-face tutors (8), distance tutors (2) and students (24) of the Business Program offered by the Federal University of Santa Catarina, through The Brazilian Open University System. Regarding data analysis, content analysis precepts of Bardin (2004) were used. The results indicate that interactions occur in person and virtually and that students consider their interaction with other students and with tutors as satisfactory, however, with professors, this satisfaction tends to decrease. In addition, there are evidences that interaction can affect students' performance and their permanence in the course, especially in the first semesters.

1. Introdução

Na primeira década do século XXI, houve um crescimento expressivo da modalidade a distância no nível de educação superior no Brasil. Esta modalidade é caracterizada pela separação geográfica entre aprendizes e docentes durante todo ou a maior parte do tempo no processo de ensino e aprendizagem (MOORE; KEARSLEY, 2007).

A educação a distância (EaD) apresenta muitas vantagens e está contribuindo significativamente para o democratização e interiorização da educação superior, no entanto, há pontos de atenção inerentes à modalidade, como por exemplo as menores possibilidades para a interação face a face, uma vez que estas são estabelecidas, na maioria das vezes, através de alguma tecnologia de informação e comunicação.

No ensino a distância, a interação entre os participantes é considerada um componente fundamental no processo de aprendizagem em todos os níveis educacionais, uma vez que é através dele que o estudante transforma a informação que lhe foi passada em conhecimento com aproveitamento pessoal e valor (ANDERSON, 2003; CHAO; HWU; CHANG, 2011).

Um dos fatores que contribui significativamente para a expansão da educação a distância no Brasil foi a criação da Universidade Aberta do Brasil (UAB).

“O Sistema UAB foi criado pelo Ministério da Educação no ano de 2005, em parceria com a ANDIFES e Empresas Estatais, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação com foco nas Políticas e a Gestão da Educação Superior. Trata-se de uma política pública de articulação entre a Secretaria de Educação a Distância – SEED/MEC e a Diretoria de Educação a Distância - DED/CAPES com vistas à expansão da educação superior, no âmbito do Plano de Desenvolvimento da Educação – PDE (UAB –BR, 2015, s/n).

O sistema UAB funciona em forma de parceria entre instituições públicas de ensino superior, o Ministério da Educação (MEC) e governos estaduais e municipais.

O modelo pedagógico preconizado pelo Sistema UAB prevê a existência de polos de apoio presencial, que são estruturas físicas que oferecem suporte tecnológico e pedagógico para que o aluno desenvolva suas atividades acadêmicas. A operacionalização da educação a distância com polos afeta a maneira como os alunos interagem e as relações que criam entre eles e com os demais agentes do curso.

Considerando o crescimento da modalidade e a relevância da interação para o aproveitamento dos alunos, esta pesquisa busca conhecer a satisfação dos envolvidos no que se refere à interação estabelecida entre alunos, tutores e professores ao longo de um

curso de graduação a distância em Administração ofertado pela Universidade Federal de Santa Catarina através do Sistema Universidade Aberta do Brasil.

2. Fundamentação teórica

A fundamentação teórica do presente artigo apresenta inicialmente uma discussão sobre a educação a distância, e, em seguida, aborda a questão da interação nessa modalidade de ensino.

2.1 Educação a distância

Atualmente a tecnologia está presente em todas as áreas do conhecimento e da vida das pessoas, permeando todas as suas esferas. O uso da tecnologia propicia novas possibilidades e inovações. As inovações ocorrem, inclusive, no sistema educacional (em todos os níveis) e, mais significativamente, na educação a distância (EaD), cujas abordagens dinâmicas são essenciais tanto para atrair quanto para manter a atenção dos estudantes (OLIVER; OSA; WALKER, 2012).

Para Costa, Santos e Barbosa (2015) a utilização das tecnologias da informação e da comunicação nos processos da educação possibilitam novas oportunidades de ensino para as pessoas, pois permitem mais acesso à informação e, conseqüentemente, mais conhecimento. O uso das referidas tecnologias contribui para o avanço do ensino, principalmente na modalidade de ensino a distância.

Tanto no ensino presencial quanto no híbrido e a distância, o uso de tecnologias educacionais vem aumentando consideravelmente e, diante desse ambiente tecnológico e inovador, é necessário que os professores se aperfeiçoem constantemente. A adequação às novas técnicas de ensino passa a ser parte da rotina dos professores, bem como o domínio das novas perspectivas de ensino/aprendizagem. Assim, encontrar novas formas para conciliar recursos tecnológicos à educação torna-se parte das atividades do professor (PARANÁ, 2008; ALMARASHDEH, 2016).

A ocorrência de mudanças institucionais e culturais são consideradas vitais por Delgaty (2017), que destaca as mudanças em relação aos papéis acadêmicos. Segundo ela, surgiram novas competências para os estudantes, que incluem a liderança e o gerenciamento. A autora destaca que existem obstáculos ao progresso da equipe educacional (tutores e professores), tais como a ambigüidade de papéis, a falta de liderança e a falta de preparação para responsabilidades, bem como o tempo e a carga de trabalho.

Nesse contexto, a educação a distância ganha espaço no cenário mundial por democratizar o acesso ao conhecimento, diversificar a gestão da aprendizagem e, ainda, ampliar espaços educacionais. As universidades de educação a distância permitem que esses fatos ocorram de forma mais expressiva que na educação presencial

(SARTORI; ROESLER, 2005). Além disso, Rocha (2013) afirma que a educação a distância é uma modalidade de ensino que pode facilitar o processo de aprendizagem e trata-se de uma ferramenta tecnológica. Finalmente, Pacheco (2010) considera que essa modalidade de ensino é um instrumento importante tanto para intercâmbio como para articulação de conhecimentos e informações que podem envolver diferentes comunidades virtuais de aprendizagem.

2.2 A interação na educação a distância

A interação na educação a distância é apresentada por Wagner (1994) como o conjunto de eventos recíprocos. Estes precisam no mínimo de dois objetos e de duas ações que, quando se influenciam mutuamente (objetos e eventos), podem gerar interação. Existem diversas possibilidades de interações na educação a distância, na qual estão contidos os atores que participam de sua dinâmica. Os referidos atores podem constituir-se tanto pelas diversas ferramentas que podem ser utilizadas como por alunos-alunos; alunos-professores; alunos-tutores; e, alunos-conteúdos etc.

Por sua vez, Belloni (2003) aborda os termos interação e interatividade de maneira diversa. Esclarece o autor que existe certa diferença entre o conceito sociológico da interação (que é uma ação recíproca entre dois ou mais atores, envolvendo o encontro de múltiplos sujeitos, podendo ser direta ou indireta) e a interatividade. Explica que o termo interatividade é usado, em alguns casos, sem distinguir os significados, que acabam sendo confundidos. O autor destaca a potencialidade técnica que pode ser oferecida por determinado meio de um lado e, de outro, a presença da atividade humana. Como processo social, a interação é determinante para que o processo de ensino e aprendizagem tenha sucesso. Isso se deve ao fato de que o conhecimento não fica restrito apenas ao nível individual, mas constrói-se, também, algum relacionamento entre os participantes (CHAO, HWU; CHANG, 2011).

Os ambientes virtuais de aprendizagem possibilitam que a aprendizagem colaborativa e a interação ocorram entre seus participantes. Esses ambientes oferecem recursos capazes de disponibilizar conteúdos, ferramentas de avaliação e comunicação, facilitando a interação dos usuários. Os termos *interação* e *interatividade* são muito relevantes na educação a distância, mas geram divergências de significados entre os autores (FELIPE, 2013).

A interação entre a educação a distância e as bibliotecas universitárias pode ser relevante, conforme Costa, Santos e Barbosa (2015), devido ao subsídio oferecido pelas bibliotecas universitárias às bibliotecas dos polos de apoio presencial dos cursos a distância. Consequentemente, o apoio se estenderia aos usuários dessa modalidade educacional, ressaltando a necessidade de interação.

A interação pode ocorrer através da mediação tecnológica, conforme por Wagner (1994), embora alguns autores acreditem que as interações que são estabelecidas por meio de aparatos tecnológicos não são capazes de proporcionar uma comunicação real. Estes afirmam que os alunos são privados de estabelecerem vínculos (quando se limitam à tecnologia) e, conseqüentemente, o processo educativo é dificultado (SILVA, 2014).

A falta de vínculos pode agravar as barreiras enfrentadas pelos estudantes da modalidade a distância, que incluem o tempo, o medo, a relevância da aprendizagem e o isolamento, conforme Delgaty (2017). O isolamento poderia ser diminuído ou mesmo superado caso os estudantes tivessem mais interação entre si. Silva (2014) explica que, mediante a associação e o contraste diante de um objeto de aprendizagem – qualquer tipo de recurso digital que pode ser reutilizado para dar suporte ou facilitar o aprendizado de determinado assunto, segundo Wiley (2005) –, os alunos podem criar certa identificação (que não ocorre na mediação tecnológica). Dessa forma seriam capazes de interagir entre si e usufruir da interação, superando a mera e limitada reprodução de conhecimento.

Nesse sentido pode-se afirmar que cursos a distância oferecem possibilidades de interação entre os agentes envolvidos e os recursos digitais. No entanto a interação é diferente do que acontece tradicionalmente nos cursos presenciais, uma vez que na educação a distância a interação se dá, predominantemente, no ambiente virtual de aprendizagem e mediada por alguma tecnologia de informação.

3. Metodologia

Os procedimentos metodológicos utilizados na presente pesquisa são de natureza qualitativa e quantitativa. Ressalta-se que essas duas orientações de pesquisa, embora distintas, não são excludentes, e visam a validar as informações encontrados no campo de uma forma mais consistente (VÍCTORA; KNAUTH; HASSEN, 2000).

O universo da pesquisa abrangeu os diplomados do curso de administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina, entre os anos de 2010 e 2014, residentes em regiões não metropolitanas dos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, os polos de ensino a que estão vinculados – nomeadamente, os polos localizados nas seguintes cidades: Jacuizinho, Tio Hugo, São Francisco de Paula, Tapejara, Laguna e Tubarão – e os principais atores envolvidos no processo de educação a distância, especificamente, coordenadores e tutores a distância e presenciais.

A limitação temporal da pesquisa deve-se ao fato de os primeiros diplomados em administração da EaD/UFSC terem concluído

o curso no ano de 2010 e da investigação ter iniciado no ano de 2015 e se estendido ao ano de 2016. Assim, o universo de pesquisa abrange 132 alunos. Já a escolha das localidades envolve a existência de um polo de ensino e a perspectiva de que as populações interioranas, de modo geral, encontram maiores dificuldade em aceder ao ensino superior e, portanto, o ensino a distância seria potencialmente mais relevante.

Relativamente aos instrumentos de pesquisa qualitativos, foram realizadas entrevistas semiestruturadas com seis coordenadores de polo (sigla Cⁿ), nomeadamente nos municípios de Jacuizinho, Tio Hugo, São Francisco de Paula, Tapejara, Laguna e Tubarão. Também foram entrevistados oito tutores (sigla Tⁿ) presenciais: um em Jacuizinho, um em Tio Hugo, um em São Francisco de Paula, dois em Tapejara, um em Laguna e um em Tubarão. Quanto às entrevistas com os alunos (sigla Aⁿ), a amostra incluiu 24 entrevistas com diplomados.

Visando a abranger integralmente os polos de ensino pesquisados, foram entrevistados cinco alunos de Tapejara, cinco alunos de Jacuizinho, cinco alunos de Laguna, três alunos de Tio Hugo, três alunos de Tubarão e três alunos de São Francisco de Paula. A realização das entrevistas ocorreu no decorrer do ano de 2015 e início de 2016, e sua duração média foi de 45 minutos. Elas foram encerradas após a consideração da saturação dos dados, em outras palavras, quando novos elementos de pesquisa deixam de aparecer e as informações passam a se repetir (ALBARELLO et al., 1997).

A análise desses dados foi realizada por intermédio da técnica de análise de conteúdo, baseada nas orientações de Bardin (2004), que destaca três etapas fundamentais, a saber: a pré-análise (organização do material recolhido), a descrição analítica e o tratamento dos resultados (interpretação dos dados).

No que tange aos instrumentos quantitativos de pesquisa, optou-se pela utilização da técnica de levantamento de dados, também denominada *survey*, que é uma investigação em que se coleta dados para descrever e estimar as características de uma determinada população, por meio de técnicas estatísticas (ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, 2016).

Para tanto, utilizou-se um questionário construído e alojado na plataforma Google Forms, que registra os dados em planilhas virtuais, composto de 74 questões, contendo tanto perguntas abertas quanto fechadas. Partindo dos dados de contato dos alunos fornecidos pela secretaria do curso de administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina, foram realizados contatos intervalados via *e-mail*, contato telefônico e envio de mensagens via telefone e Facebook com o intuito obter respostas aos inquéritos. Obteve-se, no total, uma taxa de respostas de 47,7%. Destaca-se que o questionário foi desenvolvido em consonância com uma pesquisa de levantamento da Universidade Aberta de Portugal.

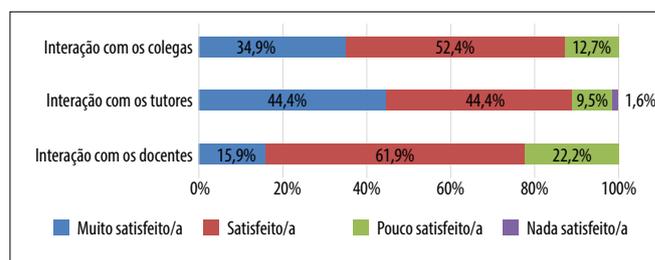
A análise desses dados foi realizada por meio de instrumentos da estatística descritiva, que se caracteriza pela soma dos dados e criação de ferramentas de análises, tais como gráficos e tabelas (HUOT, 2002). Como suporte para a análise dos dados quantitativos, recolhidos mediante a aplicação de questionários, foi utilizado o *software* SPSS, versão 22. O tratamento dos dados estatísticos recorreu a uma análise descritiva simples, apresentada por meio de gráficos e tabelas.

De forma pontual, nesta pesquisa, analisaram-se os seguintes critérios: i) interação dos alunos com seus pares; ii) interação entre os alunos e os tutores, e; iii) interação entre alunos e professores.

4. Discussão dos resultados

Uma das grandes discussões na educação a distância envolve a questão da interação. Na pesquisa aqui realizada, a interação com os colegas foi tida como muito satisfatória (34,9%) e satisfatória (52,4%) para 87,3% dos pesquisados, somente 13,7% a consideraram pouco satisfatória (ver Gráfico 1).

Gráfico 1: Interação com colegas, professores e tutores da UAB-UFSC.



Fonte: dados primários.

A fala dos entrevistados a seguir ilustra essa situação.

“Com os meus colegas, eu tinha [interação], a gente se falava mais *online* do que pessoalmente, mas a gente se falava bastante. Mesmo nos trabalhos, todo mundo se ajudava, a gente conseguia trocar bastante informações. (A7)

“No começo, foi difícil, sim. O primeiro passo foi complicado. Como hoje esses jovens são mais rápidos, um ajuda o outro, nós tínhamos uma turma de amigos e nós ficamos bem amigos, sabe? Daí um ajudava o outro, como é que faz, como não faz. Então, foi difícil no primeiro momento e graças à nossa união não ficou tão difícil, sabe? Creio que, se fosse sozinha, estivesse sozinha na cidade ou não tivesse feito amigos, teria sido mais difícil [...] um ganho no curso foi fazer amizades verdadeiras também. (A2)

“Além de colegas, tive vários amigos no curso. Foram feitas várias atividades, principalmente trabalhos em grupos em seminários, além da possibilidade de conversas *online* (A15).

A satisfação dos alunos com a interação com os colegas foi principalmente destacada pelas pessoas que residiam na cidade sede do polo de ensino ou região próxima. Para os que não estavam próximos ao polo de ensino, o discurso é diferenciado. Para esses, a distância e as dificuldades no uso amplo da tecnologia foram entraves à interação, conforme relatam os seguintes alunos:

“Foi satisfatória [a experiência no curso]. Não foi melhor porque a turma não interagiu muito. Tínhamos colegas de cidades muito distantes e não conseguimos formar grupos de estudo, por exemplo. Havia, também, pessoas de várias faixas etárias que não utilizavam as novas tecnologias de informação e comunicação, apesar de realizarem um curso a distância. (A17)

“Também não tinha contato muito de perto dos nossos colegas, né? Eu conhecia eles ou via eles a cada dois meses. (A6)

A Coordenadora 4 reconhece a existência de obstáculos na criação de relacionamento entre os alunos e afirma que, mesmo havendo iniciativas para tanto, não foram bem-sucedidas:

“[...] de repente, mais interação, se fosse mais exigido momentos no polo. Eu vejo que muitos deles [alunos] não se conhecem. Então, no final do ano, a gente marca um jantar, faz um amigo secreto, para tentar criar uma relação. Mas tem essa dificuldade no polo. E mesmo por ser a distância, eles não têm muito interesse. (C4)

Assim, verifica-se que a interação entre colegas de curso, nesse caso, consegue se expressar para uma grande parcela dos alunos pesquisados, entretanto, encontra alguns entraves especialmente para os discentes residentes em cidades distantes do polo. Esses, por vezes, não conseguem estabelecer relações próximas dos demais, seja pela questão da distância física, seja pelo não compartilhamento da mesma realidade local, o que pode distanciar os alunos.

Quanto à interação com os tutores, o nível de satisfação é igualmente elevado, totalizando 88,8% de alunos muito satisfeitos (44,4%) e satisfeitos (44,4%), e apenas 11,1% consideraram pouco satisfatória (9,5%) ou nada satisfatória (1,6%) (ver Gráfico 1).

No curso de administração da UAB-UFSC, a atuação dos tutores ocorre tanto presencialmente, com a atuação direta nos polos de ensino, como de forma virtual, com os tutores que dão apoio aos alunos por meio da plataforma *Moodle* e correio eletrônico e ficam localizados no campus de Florianópolis, da Universidade Federal de Santa Catarina.

De forma geral, dos depoimentos relacionados à atuação desses atores aparece positivamente, como apoiadores do processo de ensino (somente o entrevistado A17 declarou que os tutores “eram apáticos”), conforme é visualizado nas falas dos alunos a seguir:

“Estavam sempre dispostos a nos ajudar, sempre nos ajudando. A noite a gente sempre encontra eles no polo, então não tinha dificuldade nenhuma, falava por e-mail, a resposta era rápida. Eu tive muita sorte de ter uns tutores a distância muito bons também. (A3)

“Elas [as tutoras] eram sempre atenciosas, nos respondiam, nos ajudavam, foi muito bom. (A2)

“Tinha os tutores que estavam sempre dispostos, sempre à nossa disposição. Então, acho que não, eu não tive [dificuldades]. (A13)

“No início foi bem difícil a adaptação, como todo curso, seja presencial ou não. Mas depois que começa a engrenar o curso fluiu tranquilamente até o seu final. Mas eu tive uma ótima assessoria dos tutores, tanto presenciais como os a distância. (A18)

Assim, os dados dão indicativos de que a distância, no caso da interação dos alunos com os tutores, não parece ser um obstáculo para a criação de relações que facilitem o processo educacional. Isso porque a postura proativa por parte dos tutores pode atuar como facilitadora para o estabelecimento de relações mais próximas e produtivas. Vale ressaltar que os tutores se configuram como um dos elos mais estreitos entre alunos e a Universidade e, por isso, possuem um papel essencial para o sucesso acadêmico dos primeiros e para o êxito do segundo, nos projetos de educação a distância.

Quanto aos docentes, esse nível decresce, mas permanece sendo considerado com muita satisfação (15,9%) e satisfação (61,9%) para 77,8% dos pesquisados. Entretanto, ressalta-se que é em âmbito dos docentes que aparece o maior valor de pouca satisfação com a interação – 22,2% (ver Gráfico 1).

Nesse contexto, julga-se importante conhecer os motivos que levaram uma parcela dos alunos a demonstrar certo nível de insatisfação com as interações desenvolvidas no curso, pois, como ressalta Pacheco (2010), a falta de contato direto com colegas, tutores e docentes dificulta o processo de aprendizagem e pode levar o aluno ao abandono do curso.

Nos depoimentos dados pelos alunos, é possível notar que a comunicação ainda é um obstáculo a ser ultrapassado pela educação a distância, relativamente à relação com os professores. Muitos deles ressaltam as dificuldades encontradas nesse âmbito:

“A comunicação no EaD não é legal. [...] a parte que a gente tinha, que foi presencial, era mais tranquilo. (A5)

“[O que poderia ser melhorado no curso] Maior interação entre alunos e professores. (A17)

“ Acho que tem que melhorar a atenção dada aos alunos por alguns professores e um melhor preparo de alguns para trabalharem na modalidade a distância. (A11)

“ Os tutores também, tanto os presenciais como os a distância, eram bem acessíveis. Acho que mais essa questão da interação com o professor mesmo [foi uma dificuldade]. (A23)

“ Acho que poderia melhorar sim [a interação], com certeza. Como eu fiz o curso presencial, eu pude ver que essa parte com os professores era um pouco deficiente a distância, porque tu acabas não pegando, os professores têm uma bagagem, né? [...] e acabava ficando um pouco precário nesse sentido. (A7)

“ Dá para construir uma aproximação aluno-professor na EaD? Dá, claro que dá! Basta querer. Querendo, tu desenvolves formas criativas para isso, e o *chat* pode ser um. Deixar o *chat* aberto para interagir com o professor e com todo mundo, mas ele é monótono, WhatsApp, por exemplo, nossa turma interage direto ali, então, dá para arrumar uma forma de aproximar o aluno do professor no EaD. Tem que achar as formas, e cada aluno é um aluno, tem as suas particularidades, e em um curso de EaD em que o professor tem aluno do Rio Grande do Sul e de Roraima, por exemplo, são dois cenários, completamente diferentes, e o professor é o mesmo. Mas tem como aproximar sim, e acho necessário, acho que o professor tem que se aproximar, sim, tem que se construir, eu não tenho a receita de bolo para isso, mas sei que é importante aproximar. (A4)

O fato de alguns alunos não se sentirem completamente à vontade para interagir com os professores é percebido e destacado pontualmente pelo Tutor 3:

“ Eles [os alunos] tinham contato com os professores, mas não muito. Eles eram mais retraídos, aí no contato com os professores eles não interagem muito [...] eles ficavam intimidados. (T3)

Essa dificuldade foi também relatada por alguns alunos. Os trechos a seguir demonstram claramente o desconforto e inibição diante da interação com os professores:

“ Eu tinha dificuldade [de interação]. A gente tinha videoconferência, mas eu sempre ficava meio insegura se tu podias ou não perguntar, ou se aquilo que tu ias perguntar não era alguma coisa errada, tu não ias dar uma bola fora, alguma coisa assim sabe? (A1)

“ A distância teu contato é por e-mail, tu não sabes, como que tu vais escrever o e-mail para teu tutor, como tu vais escrever um e-mail para o professor. (A6)

“ Talvez, se tivesse mais contato motivaria a se expressar mais, porque como é a distância você nunca sabe como o professor vai reagir. Então, a gente não se arrisca tanto, inibe o aluno, e perde um pouco daquela

partilha que pode ser passada por eles [...] por exemplo, como não tem tom de voz e essas coisas, a gente fica mais suscetível, porque, por exemplo, o humor das pessoas já pode influenciar o que ela está lendo. (A23)

Os impasses no processo de comunicação apresentam implicações diretas no processo de aprendizagem dos alunos. O Coordenador 3 ressalta um problema bastante comum encontrado pelos alunos:

“ Nessa questão, uma coisa que a gente percebe nos alunos também é que falta muito o *feedback* dos professores e isso é o que mais influência na aprendizagem deles e que os fazem reclamar. Mas, em última instância, já avançou muito, vem avançando (C3).

Nesse sentido, os alunos também destacam alguns problemas recorrentes, derivados da falta de um relacionamento mais próximo, especialmente no que tange às dificuldades para realização das atividades acadêmicas e à demora no tempo de resposta dos professores e tutores:

“ O que eu vi como dificuldade pode até já ter sido solucionado, mas as maiores dificuldades foram relacionadas à nossa adaptação à nova modalidade, ao tempo de resposta dos professores. (A12)

“ A distância, os professores [maior dificuldade. [...] Muitas vezes a gente tinha um pouco de dificuldade de conversar com eles [...]. Eu acredito que já tenha melhorado bastante, mas no início a gente demorava para ter resposta de alguma coisa. Mas, no final, a gente já estava vendo mudanças, daí também não era só o professor já tinham os tutores para ajudar. (A1)

“ O tempo de resposta dos professores e tutores era demorado [...]. Na hora de fazer uma atividade, a resposta às dúvidas não era imediata. Às vezes você começava um raciocínio e surgia uma dúvida, como saná-la? (A14)

“ [...] tinha muitas coisas que era difícil de conseguir e a gente tinha que mandar e-mail, e mandar de novo, e tinha prazo, e não tinha resposta, e, então, a resposta vinha, mas não atendia, daí você tinha que mandar de novo [...]. Eu acho que essa questão da comunicação tinha que ser [...] não sei, um canal de comunicação melhor ou mais tutores, muitas vezes o tutor ele ajudava a gente, só que demorava para vir uma resposta. (A5)

“ A maior dificuldade para mim foi, realmente, tirar as dúvidas, pelo fato de não ter um professor ao lado que te ajude, que tire a dúvida na hora. A educação a distância é mais difícil nesse sentido, por não ter o professor no momento. (A9)

Nesse contexto, os dados sugerem que o processo de interação entre professores e alunos encontra dificuldades. Os discentes, em geral, parecem não conseguir estabelecer relações próximas com os professores e, dentre os principais empecilhos, destacam-se o fato de os alunos não se sentirem à vontade na comunicação com os docentes e a demora destes em dar *feedback*. Tal configuração pode afetar negativamente o processo de ensino-aprendizagem.

Vale ressaltar que, ao contrário dos tutores, que têm um vínculo que lhes permite destinar toda a sua carga horária de vínculo com o projeto de EaD para o atendimento aos alunos, os professores têm certas limitações, visto que precisam conciliar as suas atividades em EaD com os demais compromissos docentes no ensino presencial.

A solução encontrada por alguns alunos para superar as dificuldades encontradas em algumas disciplinas, especialmente as de ciências exatas, foi a contratação de explicadores, conforme os depoimentos a seguir:

“[...] a gente, muitas vezes, teve que fazer grupo de estudo, se reunir, pagar professor particular para conseguir correr atrás. Querendo ou não, tu tens as aulas, mas, de certa forma, vai de ti [buscar a informação]. A questão de matemática foi muito difícil para mim, várias vezes eu fazia aula particular até conseguir entender. (A8)

“Essa é uma parte bem, que nós estudamos bastante [matemática financeira]. Vamos ter que puxar [esforçar] bastante, porque a parte financeira a distância é difícil. Vamos pegar professores particulares, foi bem puxado.

“A EaD tem os seus prós e contras. Acredito que até mais prós. Achei difícil somente o fato de ter que fazer algumas matérias de exatas à distância, como: matemática, estatística, e algumas outras. Acabamos tendo que pagar um professor particular para poder acompanhar o conteúdo. Isso, na verdade, para os alunos que realmente queriam aprender, e não somente o canudo [diploma]. (A12)

“Algumas disciplinas, mais específicas, foi como por exemplo, matemática [tive dificuldade]. A matemática básica que não era nada básica, nós até, nessa disciplina, contratamos um professor para nos explicar (A3).

“Pensei muito em desistir quando me deparei com disciplinas complicadas como estatística e pesquisa operacional, mas fui com fé e consegui concluir. (A22)

Importante destacar a fala do último aluno, que revela um aspecto interessante, uma vez que as dificuldades de entendimento em algumas disciplinas podem levar à desmotivação e afetar o desempenho no curso ou mesmo provocar o abandono.

Nesse mesmo âmbito, é perceptível, na fala dos alunos, que a figura e a proximidade dos docentes é um fator bastante valorizado:

“A gente teve um professor, na época, que nos marcou bastante por ele veio várias vezes para cá [polo de ensino], por conta própria. Acho que ele tinha família por aqui, então isso nos marcou, porque foi uma interação diferenciada. (A8)

“Então, se tu tens um contato maior com os professores, essa distância diminui um pouco, porque as pessoas estão ligadas, vão indo no polo. Eles [os alunos] vão ver fisicamente o professor [...]. Quando eu tinha que ir no seminário e chegavam os professores, você via que não era só videoconferência, tu vias que eles existiam. Os polos são longe, então notava que eles [os professores] também tinham interesse, porque eles iam até lá. Acho que curso a distância tem que ter esse contato, a pessoa tem que ir [até o polo], se eles não vão aí complica. (A6)

Na visão do aluno 23, a maior interação na modalidade a distância é um fator importante, mas ressalta que isso, por si só, não garantiria um maior aprendizado por parte dos alunos:

“Seria muito bom se tivesse mais interação, eu não tenho dúvida. Mas, também, eu acho que numa modalidade a distância a gente compreende que se faz o máximo que pode ser feito. Se tivesse maior interação, seria melhor, mas eu acho que não dá para dizer que isso iria garantir mais aprendizado. (A23)

Dessa forma, vê-se que a proximidade do professor é capaz de estabelecer vínculos diferenciados e atenuar o sentimento de distanciamento sentido pelos alunos na educação a distância. Vale ressaltar que a falta de proximidade com a Universidade e seus atores é um dos fatores motivadores do abandono na educação a distância (PACHECO, 2010).

5. Considerações finais

A temática da interação é um aspecto controverso na educação a distância. Por um lado, há os que acreditam que as tecnologias da comunicação e da informação são capazes de criar condições favoráveis à interação entre os atores envolvidos no processo educacional. Por outros, há os que defendem que as relações, no âmbito da educação, só podem ocorrer por meio da interação presencial.

Na pesquisa aqui apresentada, foram encontrados indicativos de que a interação entre os alunos é vista de forma satisfatória por eles. Apenas pessoas residentes em localidades distantes dos polos de ensino encontram algumas dificuldades; todavia, a generalidade dos alunos reside nas imediações dos polos e não vê a interação com os colegas como problemática. A soluções de comunicação oferecidas pelas redes sociais e programas/aplicativos, tais como o *Skype*

(ferramenta de comunicação *online*, por meio de áudio e vídeo), surgem como alternativas eficazes encontradas pelos alunos para interagir com os seus pares.

Relativamente aos tutores, os alunos demonstraram estar bastante satisfeitos com a interação estabelecida tanto com os tutores presenciais, sediados no polo de ensino, quanto com os tutores a distância, que ficam no campus da Universidade Federal de Santa Catarina, em Florianópolis. Nesse âmbito, foram encontrados indicativos de que o suporte oferecido pelos tutores é de grande relevância para o sucesso acadêmico e para fazer com que os alunos se sintam mais próximos da instituição.

A última modalidade de interação pesquisada, entre discentes e docentes, foi a que demonstrou maior complexidade. Na perspectiva dos alunos, a relação com os professores é mais distante e afetada por laços frágeis de segurança, especialmente para que os alunos se sintam à vontade para se expressar, e pela demora na obtenção de *feedback*, o que acaba por dificultar o processo de ensino-aprendizagem. Ressalta-se que essa categoria foi a apresentou maior divergência entre os dados estatísticos e as entrevistas, dado que os níveis de satisfação apresentados nos questionários não foram integralmente constatados nas entrevistas.

Essa dificuldade pode ter relação com o formato no qual a educação a distância pública é oferecida no Brasil, configurando-se como projetos dentro das Universidades Federais. Isso faz com que os docentes tenham que se dividir entre as tarefas do ensino presencial e as do ensino a distância, para além das demais atividades administrativas, de pesquisa e extensão em que atuam. Assim, a carga horária destinada à EaD é, inevitavelmente, reduzida.

Assim, acredita-se necessário refletir sobre a forma como a EaD está estruturada no Brasil, inspirando-se, por exemplo, no caso da Universidade Aberta de Portugal, uma instituição voltada exclusivamente à educação a distância, na qual todos os seus integrantes podem se dedicar a essa modalidade de ensino, aprimorando-a continuamente.

Por fim, ressalta-se que a interação entre os atores envolvidos na educação a distância se mostra possível, todavia, depende de condições e dinâmicas específicas que a favoreçam. Vale ressaltar, entretanto, que este estudo não buscou analisar em profundidade essas interações, embora se julgue interessante que esse aspecto seja objeto de pesquisa de trabalhos futuros.

Referências

- ALBARELLO L. et al. **Práticas e métodos de investigação em ciências sociais**. Lisboa: Gradiva, 1997.
- ALMARASHDEH, I. Sharing instructors experience of learning management system. **Journal Computers in Human Behavior**, v. 63, n. C, p. 249-255, oct. 2016. Disponível em: <<http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2988661>>. Acesso em: 14 jul. 2017.
- ANDERSON, T. Modes of interaction in distance education: recent developments and research questions. In: MOORE, M.; ANDERSON, G. **Handbook of Distance Education**. NJ: Erlbaum, 2003. p. 129-144.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições, 2004.
- BELLONI, M. L. **Educação à distância**. 3. ed. Campinas, SP: Autores Associados, 2003.
- CHAO, C-Y.; HWU, S-L.; CHANG, C-C. Supporting interaction among participants of online learning using the knowledge sharing concept. **Journal of Educational Technology**, v. 10, 2011.
- COSTA, M. E. de O.; SANTOS, M. S.; BARBOSA, A. L. da R. Educação a distância e as bibliotecas universitárias: uma interação necessária. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 20, n. 2, p. 38-57, abr./jun. 2015. Disponível em: <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/1939/1615>>. Acesso em: 19 jul. 2017.
- DELGATY, L. E. Redefining practice: challenging academic and institutional traditions with clinical distance learning. **Electronic Journal of e-Learning**, v. 15, n. 1, p. 17-32, 2017. Disponível em: <www.ejel.org/issue/download.html?idArticle=565>. Acesso em: 19 jul. 2017.
- FELIPE, M. W. F. **Moodle monitor**: um instrumento computacional para acompanhamento da interação no Ambiente Virtual de Aprendizagem dos cursos de graduação a distância da UAB/UECE. 103 f.. Dissertação (Mestrado Profissional em Computação Aplicada). Mestrado profissional em computação aplicada – MPCOMP da Universidade Estadual do Ceará e Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Ceará. 2013. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=584208>. Acesso em: 23 jul. 2017.
- HUOT, R. **Métodos quantitativos para as ciências humanas**. Lisboa: Instituto Piaget, 2002.
- MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.
- ORGANIZATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). **OECD**, 2016. Disponível em: <<https://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=2620>>. Acesso em: 20 jul. 2016.
- OLIVER, A. OSA, J. O., WALKER, T. M. Using instructional technologies to enhance teaching and learning for the 21st century Prek-12 students: the case of a professional education programs unit. **International Journal of Instructional Media**, v. 39, Issue 4, p. 283-295, 2012. Disponível em: <<https://www.highbeam.com/doc/1G1-311499605.html>>. Acesso em: 23 jul. 2017.

- PACHECO, A. S. V. Evasão e permanência dos estudantes de um curso de administração do sistema Universidade Aberta do Brasil: uma teoria fundamentada em fatos e na gestão do conhecimento. 298 f.. Tese (Doutorado em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento da Universidade Federal de Santa Catarina. 2010. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/94131/278671.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 29 jul. 2017.
- PARANÁ (Estado). Secretaria de Estado da Educação. Programa de Desenvolvimento Educacional – PDE. **Tecnologias na educação**: caderno temático. Guaratuba: PR, 2008. 44 p. Disponível em: <<http://www.diaadiaeducacao.pr.gov.br/portals/pde/arquivos/2552-6.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2017.
- ROCHA, I. R. A. O novo cenário da educação e as redes sociais: desafios da docência na era da comunicação interativa. In: ALMEIDA, Luciane Infantini da Rosa (Org). **Questões atuais em educação**: sustentabilidade e redes sociais. Curitiba: Appris, 2013, p. 65-74.
- SARTORI, A., ROESLER, J. **Educação superior a distância**: gestão da aprendizagem e da produção de materiais didáticos impressos e *on-line*. Tubarão: Editora Unisul, 2005.
- SILVA, A. de L. As concepções de formação para autonomia na educação a distância: olhares a partir da teoria crítica da sociedade. 2014. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Federal de Lavras, Lavras, 2014.
- SIMONSON, M. Concepciones sobre la educación abierta y a distancia. In: BARBERÁ, Elena (Coord). **Educación abierta y a distancia**. Barcelona: UOC, 2006. p. 13-48. Disponível em: <<http://d20uo2axdbh83k.cloudfront.net/20140323/360f58b4260ba98ef0d6e245619b69cc.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2017.
- UAB-BR (2015). **Histórico**. Disponível em: <<http://www.capes.gov.br/component/content/article?id=7838>>. Acesso em: maio 2015.
- VALENTE, J. A. Educação a distância no ensino superior: soluções e flexibilizações. **Interface - Comunic, Saúde, Educ**, v. 7, n. 12, p. 139-48, fev. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/icse/v7n12/v7n12a09.pdf>>. Acesso em: 19 jul. 2017.
- VÍCTORA, C. G.; KNAUTH, D. R.; HASSEN, M. Metodologias qualitativa e quantitativa. In: _____; _____; _____ (Org.). **Pesquisa qualitativa em saúde**: uma introdução ao tema. Porto Alegre: Tomo Editorial, 2000. p. 33-44.
- WAGNER, E. D. In support of a functional definition of interaction. **The American Journal of Distance Education**, v. 8 (2), p. 6-26, 1994.
- WILEY, David A. **Connecting learning objects to instructional design theory**: a definition, a metaphor, and a taxonomy. 2005. Disponível em: <http://wesrac.usc.edu/wired/bldg-7_file/wiley.pdf>. Acesso em: 06 set. 2018.