

EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO ENSINO UNIVERSITÁRIO: PERCEPÇÃO DOS ESTUDANTES DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO SOBRE A DISCIPLINA DE GESTÃO DE PROCESSOS EAD

Álvaro Gustavo Wagner Junqueira¹ e Maria Elisabete Bersch²

RESUMO: O presente artigo³ tem por objetivo discorrer sobre a percepção dos estudantes do curso de Administração sobre a disciplina de Gestão de Processos EaD. Sua elaboração ocorreu a partir de uma experiência prática, utilizando os relatos dos estudantes. Para tanto, o conceito de EaD foi estudado em uma perspectiva que leva em conta modelos pedagógicos em educação a distância, formação de educadores e tecnologias de ensino. O método utilizado no estudo apresentou caráter exploratório, e as técnicas utilizadas na coleta e análise de dados foram qualitativas. Os sujeitos foram os estudantes da disciplina de Gestão de Processos, do curso de Administração, da Univates⁴. O período considerado para o estudo foi o semestre 2010/A, que corresponde à primeira oferta desta disciplina na modalidade EaD. Verificou-se que os estudantes percebem como positiva a experiência de utilização dos recursos e métodos de ensino disponibilizados pela instituição para o processo de educação a distância via *internet*. Também apontam como aspecto relevante a possibilidade de apropriação de informações a partir de situações reais vividas pelos estudantes, onde o professor deixa de ocupar uma posição central e de detentor do conhecimento. Nesse contexto, o conhecimento se desenvolve sem prescindir de espaço e tempo. Propõe-se que essas considerações possam contribuir no aperfeiçoamento do processo de ensino e aprendizagem em educação a distância.

PALAVRAS-CHAVE: Educação a distância. Ensino de administração. Percepção dos estudantes.

1 Mestre em Administração. Especialista em Gerência da Produção. Professor do Centro Universitário UNIVATES.

2 Mestre em Educação. Professora do Centro Universitário UNIVATES

3 Artigo desenvolvido a partir de experiência prática e avaliações realizadas por alunos da disciplina de gestão de processos EaD, do curso de administração, do Centro Universitário UNIVATES.

4 O Centro Universitário UNIVATES localiza-se no Vale do Taquari - RS.

DISTANCE EDUCATION IN THE UNIVERSITY: ADMINISTRATION SCHOOL STUDENTS' PERCEPTION OF THE PROCESS MANAGEMENT DISCIPLINE

ABSTRACT: This paper aims at discussing about the perception that students of the Administration School have of the DE (EaD) Process Management discipline. It was based on a practical experience using students' accounts. We have taken into account the pedagogical models for distance education, teachers' training and teaching technologies to study the De (EaD) concept. The method we used in the study had an exploratory character, and we employed qualitative techniques for data collection and analysis. The subjects were students of the Process Management discipline of the Administration School at Univates. The period of study was the first term of 2010, which corresponds to the earliest offer of this discipline in the DE (EaD) mode. It was observed that students considered positive the experience of using teaching resources and methods offered by the institution in the process of online distance education. They have also pointed as relevant the possibility of acquiring information from the students' real life situations, in which the teacher is no longer in the central position and the knowledge holder, and the development of knowledge without dispensing with space and time. We propose that these considerations may contribute to the improvement of the teaching and learning process of the distance education.

KEYWORDS: Distance education. Administration teaching. Students' perception.

1 INTRODUÇÃO

O desenvolvimento de modo acelerado da tecnologia digital e as facilidades de sua utilização têm permitido o acesso de um número cada vez maior de pessoas à formação, ampliando as possibilidades da aprendizagem por meio da educação a distância (EaD), especialmente pela *internet*. O ambiente virtual possibilita, aos indivíduos em geral, a apropriação dos conhecimentos numa lógica diferente dos modelos tradicionais de ensino, e este fato ocorre, principalmente, a partir das iniciativas e motivação dos estudantes e da participação ativa do professor, atuando como mediador dos processos de ensino e aprendizagem. Acrescenta-se que no ensino mediado por tecnologias de comunicação e informação o estudante é desafiado a tornar-se mais autônomo e independente e a organizar seu estudo em tempo e espaço próprios.

Na Univates, a educação a distância está em fase de expansão com o desenvolvimento de novas opções de disciplinas nesta modalidade nos cursos presenciais. A Instituição conta, em sua estrutura, com biblioteca física e virtual, laboratórios de informática, Núcleo de Educação a Distância (NEaD), núcleo de apoio pedagógico, suporte técnico. Além disso, procura constantemente garantir a qualificação do processo educativo, o que implica em questionar continuamente seu fazer pedagógico. Uma das estratégias para o aperfeiçoamento do processo é ouvir o que pensam os estudantes em relação às disciplinas EaD. Em função disso, o presente artigo tem por objetivo discorrer sobre a percepção dos estudantes do curso de Administração sobre a disciplina de Gestão de Processos, oferecida na modalidade EaD. A experiência prática e a aplicação dos questionários ocorreram entre os meses de fevereiro a julho de 2010, período letivo, por volta da metade do semestre e ao seu final.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Educação a Distância (EaD)

A legislação brasileira define o conceito dessa modalidade educacional por meio do decreto nº 5622, de dezembro de 2005. No artigo 1º, o documento orienta que

caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos.

§ 1º A educação a distância organiza-se segundo metodologia, gestão e avaliação peculiares, para as quais deverá estar prevista a obrigatoriedade de momentos presenciais para:

- avaliações de estudantes;
- estágios obrigatórios, quando previstos na legislação pertinente;
- defesa de trabalhos de conclusão de curso, quando previstos na legislação pertinente;
- atividades relacionadas a laboratórios de ensino, quando for o caso. (Brasil, 2005, Art 1º)

Conforme Bersch (2009),

o conceito explicitado no decreto menciona como peculiaridade da modalidade a separação física entre estudante e professor. Apresenta, porém, alguns fundamentos para nortear o desenvolvimento dos projetos de cursos. O primeiro diz respeito ao papel dos diferentes agentes do processo. Nesse sentido, a legislação propõe que os processos de ensino e de aprendizagem sejam mediados pela tecnologia, pressupondo que entre educadores e educandos se estabeleça uma relação de comunicação, comprometimento mútuo e orientação. Em outras palavras, a discutida “autonomia do educando frente ao conhecimento” não pode ser confundida com isolamento, abandono do aluno ou ausência de orientação.

Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância (BRASIL, 2007, p. 10) também priorizam o estabelecimento de uma relação de diálogo entre educador e educando em cursos oferecidos na modalidade a distância. O documento considera que “um dos pilares para garantir a qualidade de um curso a distância é a comunicação entre professores e alunos, hoje enormemente facilitada pelo avanço das TICs⁵”. Na mesma direção, Giusta (2003) destaca que materiais didáticos cuidadosamente elaborados são importantes, contudo, por si só não garantem a aprendizagem, sendo necessária a organização de estratégias didático-pedagógicas diferenciadas, por meio das quais o educador oriente os educandos ao longo do processo educativo.

Outro aspecto peculiar da EaD consiste na obrigatoriedade de momentos presenciais, destinado à realização de atividades avaliativas, estágios, defesa de trabalhos de conclusão e atividades de laboratório.

A legislação brasileira possibilita que cada instituição determine os recursos tecnológicos a serem utilizados, conforme as propostas pedagógicas de cada curso e às

5 Tecnologias da Informação e da Comunicação.

condições socioculturais e econômicas do público-alvo. Os Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância, (BRASIL, 2007), ressaltam ainda como fatores determinantes da qualidade da EaD: concepção de educação e currículo no processo de ensino e aprendizagem, sistemas de comunicação, material didático, avaliação, equipe multidisciplinar, infraestrutura de apoio, gestão acadêmico-administrativa e sustentabilidade financeira.

Outras definições propõem a compreensão do termo a partir de uma perspectiva de aprendizagem individualizada e de auto-aprendizagem. Cropley e Kahl apud Belloni (2001, p. 26), por exemplo, apresentam educação a distância como

uma espécie de educação baseada em procedimentos que permitem o estabelecimento de processos de ensino e aprendizagem mesmo onde não existe contato face a face entre professores e aprendentes - ela permite um alto grau de **aprendizagem individualizada**.

De acordo com Palloff e Pratt (2002), as práticas pedagógicas em educação a distância vêm sendo ressignificadas a partir da popularização dos computadores e da *internet*. Também Litwin (2001) destaca que, com o avanço das tecnologias digitais da informação e da comunicação, torna-se necessário garantir que cursos oferecidos na modalidade EaD primem pelo estabelecimento de uma relação efetiva entre todos os participantes do processo. Essa perspectiva propõe a elaboração de propostas educacionais a partir das teorias cognitivistas e sociointeracionistas, concebendo a aprendizagem como um processo por meio do qual o ser humano constrói conhecimento.

Nesse contexto, procura-se oportunizar, em processos de ensino e aprendizagem na modalidade a distância, estratégias didático-pedagógicas que favoreçam interação, colaboração e cooperação⁶ entre o grupo, fomentando o estabelecimento de comunidades virtuais de aprendizagem. A plataforma tecnológica utilizada pode ser um fator que viabiliza ou limita a emergência de comunidades de aprendizagem, por isso, a escolha do ambiente virtual precisa ser cuidadosa.

2.2 Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)

O ambiente Univates Virtual foi organizado a partir de adequações da plataforma Moodle às necessidades do Centro Universitário UNIVATES, dentre as quais destacam-se a integração com o Webdiário, ao sistema de gestão acadêmica, instalação e correção de alguns módulos adicionais (BERSCH, 2010).

A plataforma educacional Moodle é desenvolvida como *software* livre, possibilitando sua adequação às necessidades da Instituição. Apresenta ferramentas que permitem disponibilizar materiais multimídia, organizando-os de formas diversas além de receber

6 O conceito de colaboração pode ser definido como a reunião de ações realizadas isoladamente por sujeitos que têm um objetivo em comum. A cooperação, por sua vez, define uma ação realizada em conjunto. Conforme Piaget (1973, p. 105-106), “[...] cooperar na ação é operar em comum, isto é, ajustar por meio de novas operações [...] as operações executadas por cada um dos parceiros [...]. A cooperação e as operações agrupadas são, pois, uma única e só realidade vista sob dois aspectos diferentes”.

documentos. Favorecem a comunicação síncrona e assíncrona, tanto entre docente e discentes quanto dos estudantes entre si. Além disso, oferece ferramentas que possibilitam a realização de atividades colaborativas.

Levando em consideração que a Instituição concebe a importância da interação entre todos os sujeitos envolvidos no processo educacional, a organização do ambiente Univates Virtual disponibiliza um conjunto variado de recursos, viabilizando a operacionalização de diferentes propostas pedagógicas, e prioriza ferramentas de comunicação e trabalho colaborativo. Tendo à sua disposição diferentes recursos tecnológicos de informação e comunicação, a mediação pedagógica requer do professor a abertura para novas aprendizagens, com o objetivo de garantir a qualidade de processo educativo em situações de aprendizagem a distância.

2.3 Atuação do professor no EaD

Ao aceitar o desafio de, pela primeira vez, ministrar uma disciplina na modalidade EaD, o professor coloca-se frente ao desafio de repensar sua prática pedagógica para este novo contexto, visto que a mera transposição da forma da educação presencial não é possível. Apresenta-se então aberto a novas aprendizagens, dentre as quais pode ser destacada a habilidade de comunicar-se por escrito com os educandos. Atualmente a mediação pedagógica em cursos a distância se estabelece, predominantemente, pela escrita. Torna-se necessário aprender perceber o outro no ambiente virtual e a lidar com possíveis situações de conflito. Além disso, orientação das atividades, os critérios avaliativos e o feedback são alguns dos aspectos que precisam ser comunicados por meio do ambiente virtual. O professor, enquanto mediador dos processos de ensino e de aprendizagem, precisa desenvolver a habilidade de fazer-se presente sem responder a todas as mensagens postadas no ambiente, de promover a interação entre os participantes, de orientar cada estudante na construção de conhecimento.

Assim, conforme Bersch (2009), é preciso que o educador reflita sobre o seu jeito de “ser professor” e sobre a cultura de aprendizagem em que o processo educacional se insere, assumindo uma postura de pesquisador de sua própria prática na constante busca de qualificação da educação. Com este objetivo, de qualificar as iniciativas de educação a distância da Univates, que o NEaD, juntamente com os professores, ouviu alunos que participaram das disciplinas oferecidas na modalidade EaD. O presente artigo traz reflexões sobre este processo na disciplina de Gestão de Processos.

3 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA INSTITUIÇÃO DE ENSINO - IES

Os primeiros estudos sobre educação a distância na Univates datam do ano de 1999, quando um grupo de professores passou a se reunir periodicamente com o objetivo de estudar o tema e elaborar um projeto-piloto. Preocupada com a qualidade do processo educativo, a Instituição optou por aprofundar os estudos na área, tendo por princípio avançar com prudência rumo à EaD. Ao longo de suas atividades, o grupo buscou soluções tecnológicas para apoiar, tanto o ensino presencial quanto as possíveis iniciativas a distância. Ao mesmo tempo preocupou-se em discutir propostas metodológicas que pudessem

permitir o desenvolvimento de ações pedagógicas mediadas pela tecnologia que favoreçam a aprendizagem significativa.

Dentre os fatores que interferem decisivamente no sucesso dos cursos a distância, destacam-se a cultura de aprendizagem on-line e a familiarização da comunidade universitária com a tecnologia. Consciente de que não basta saber utilizar os recursos, mas de que é necessário desenvolver metodologia adequada, processo avaliativo coerente, o estabelecimento de formas de comunicação eficientes para garantir a qualidade educacional desejada, a Instituição focou suas ações, no primeiro momento, no uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação - TICs como recursos educacionais. No ano de 2002, a Univates implantou o TelEduc⁷ e, a partir de então, vem utilizando o ambiente no apoio ao ensino presencial, bem como a projetos de pesquisa e grupos de estudo.

Em agosto de 2003, foi criado o Núcleo de Educação a Distância - NEaD -, tendo como um dos objetivos dinamizar e regular as ações da educação a distância na Instituição. Nos primeiros anos o foco de atuação do NEaD foi ampliar o uso do ambiente virtual no apoio e qualificação do ensino presencial e orientar a comunidade educacional (docentes e discentes) para o uso das tecnologias na educação. A utilização do ambiente virtual de aprendizagem como forma de apoio ao ensino presencial atualmente é bastante intensa. Cabe ressaltar que o ambiente também está sendo utilizado para apoiar as atividades de diferentes setores da Instituição, colegiados de curso, mestrado, extensão, projetos de pesquisa, e formação docente.

No semestre 2004/A foi aprovada a oferta da disciplina “Informática nas Organizações” com parte de sua carga horária a distância, possibilidade regulamentada pela Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004. Entre 2004 e 2010, 20 disciplinas foram ofertadas nessa modalidade, tendo algumas sido reeditadas ao longo desses anos. Tendo em vista o aumento da demanda pelo uso do ambiente virtual de aprendizagem, durante o ano de 2005 iniciou-se discussão sobre a integração do TelEduc ao Sagu (Sistema de gerenciamento acadêmico utilizado pela Instituição) e ao Webdiário (diário on-line do professor), automatizando a inscrição e o desligamento dos alunos no ambiente da disciplina de acordo com sua situação de matrícula no curso. Essa integração foi realizada ao longo do primeiro semestre de 2006.

Da mesma forma, buscando atender as especificidades da Instituição, são realizadas constantemente adequações no ambiente. Dentre as modificações destacam-se:

- adequação da ferramenta de avaliação aos padrões atualmente utilizados pela Instituição: originalmente a ferramenta permitia a composição de uma nota a partir das atividades avaliadas. Com a modificação, atualmente é possível gerar duas notas parciais, estando em consonância com o regimento da Univates;
- implementação do recurso “usuários on-line”, por meio do qual é possível verificar quem está logado na disciplina e convidar outro usuário para discussão na sala de bate-papo;

7 Ambiente Virtual de Aprendizagem desenvolvido pela Unicamp e adotado pela Univates.

- integração com as ilhas de reprografia instaladas na Instituição: permite solicitar a impressão dos materiais disponibilizados no ambiente diretamente nas ilhas de reprografia.

Objetivando a qualificação do corpo docente para EaD, sistematicamente são realizadas oficinas, tanto específicas sobre o ambiente virtual de aprendizagem quanto relativas à geração de materiais digitalizados e utilização das TICs na educação. As oficinas passaram a integrar, em 2004, o Programa de Apoio Didático-Pedagógico coordenado pelo Núcleo de Apoio Pedagógico - NAP. Além das oficinas, os professores podem marcar horário no NEaD para capacitação individualizada.

Ao longo do ano de 2005, foi elaborado o Programa de Formação Docente para EaD. O programa, que atualmente é organizado em módulos, com carga horária de 72 horas, teve, até o momento, duas edições, sendo ofertado exclusivamente para professores e funcionários da Instituição. Também integrando o Programa de Apoio Didático-Pedagógico, no segundo semestre do ano de 2006, teve início o Fórum Virtual de Discussões. Este ocorre em paralelo com fóruns de discussão presencial e vem se constituindo como um dos espaços de formação continuada da Univates, objetivando facilitar a participação dos professores em atividades de troca de experiência e discussão ao longo do semestre.

A consolidação de uma cultura de aprendizagem para o uso adequado das tecnologias digitais da informação e da comunicação na educação requer igualmente um olhar para o discente. Objetivando orientar o aluno, na medida em que a utilização do ambiente virtual como apoio ao ensino presencial foi se consolidando, em parceria com o NAP, foi organizado programa por meio do qual é oportunizado ao aluno ingressante a capacitação para uso do ambiente virtual de aprendizagem. Este consiste na oportunização, por ocasião do início de cada semestre, de oficinas voltadas ao aluno.

Paralelamente foram realizados estudos para a viabilização de *streamming* de áudio e vídeo e a adequação do Laboratório de Edição de Imagens para a realização de aulas transmitidas pela *internet*. Em janeiro de 2008, foi realizada experiência-piloto de transmissão das aulas da disciplina de Empreendedorismo entre o câmpus de Lajeado e o de Taquari. O professor ministrou as aulas em Lajeado e alguns alunos, acompanhados por um tutor, realizaram as atividades em Taquari. As transmissões foram realizadas ao vivo e, para permitir a interação entre os grupos, utilizou-se retorno por meio de *skype*. Todas as aulas foram gravadas.

No final de 2008, foi realizada a implantação da ferramenta de ensino a distância Moodle, inicialmente para testes, adequações e análise de estabilidade. Após um período de estudos, a Instituição optou pela migração progressiva das atividades para o ambiente Univates Virtual, organizado a partir de adequações do Moodle às suas necessidades.

No segundo semestre de 2008, foram realizadas ações para preparar os funcionários da Instituição para o atendimento das demandas da modalidade educacional a distância. Essas consistiram em reuniões para discutir o envolvimento de diferentes setores na EaD e na realização de uma visita técnica à Universidade de Caxias do Sul - UCS. Ao longo de 2009, essas medidas foram intensificadas, inicialmente por meio de oficinas e cursos sobre o

ambiente virtual. A partir de 2010, o Univates Virtual passou a ser a plataforma de ensino a distância oficial da Univates.

O curso de Administração de empresas aprovou o indicativo de contemplar algumas disciplinas na modalidade EaD no primeiro semestre do ano de 2009, iniciando por duas: Gestão de Processos e Plano de Negócios. O projeto de ambas as disciplinas, bem como o material de estudo, foi organizado pelos professores, com o auxílio do NEaD, ao longo do citado ano. Ambas as disciplinas foram oferecidas no semestre 2010/A. A seguir serão apresentados e analisados os dados do estudo realizado.

4 MÉTODO E TÉCNICAS

O presente artigo foi elaborado a partir da experiência e dos relatos dos estudantes da disciplina de Gestão de Processos oferecida na modalidade EaD, na Univates. O método do estudo foi exploratório. O instrumento utilizado para a coleta dos dados foi o questionário, com questões abertas, aplicado os sujeitos do estudo.

O questionário foi aplicado em dois momentos: no décimo e no décimo sétimo encontros, aulas presenciais previstas no plano de aulas da disciplina. Na primeira etapa foram distribuídos e respondidos 18 (dezoito) questionários e na segunda etapa foram distribuídos e respondidos 11 (onze) questionários. O total de estudantes da disciplina correspondeu a 22⁸ (vinte e dois). Quanto às fontes secundárias foram consultadas bibliografias sobre o tema EaD, documentos da Instituição de Ensino como o Manual do Professor - Univates (BERSCH, 2010), Manual do Aluno - Univates (BERSCH, 2010a) e o caderno de Informações Ensino EaD Disciplina de Gestão de Processos (JUNQUEIRA, 2010).

Na análise e interpretação os dados foram tratados de forma qualitativa, conforme etapas a seguir:

1) Pré-análise: escolha dos documentos e bibliografias e a definição dos grupos que fundamentaram a interpretação final;

2) Codificação, os dados coletados foram agrupados e apresentados de maneira condensada (QUADROS 1 e 3) e, posteriormente, analisados a partir da fundamentação teórica. A investigação deu-se sob a perspectiva e experiência dos estudantes da disciplina, onde procurou-se entender e formalizar as informações obtidas.

3) Na categorização, as questões foram classificadas em 02 (dois) grupos subdivididos em 4 (quatro) categorias principais:

Grupo 1 - disciplina de Gestão de Processos: ambiente virtual utilizado; importância da disciplina Gestão de Processos; recursos didáticos e processo de avaliação da aprendizagem.

Grupo 2 - avaliações e sugestões: desempenho da equipe de apoio; desempenho do professor; minha participação (autoavaliação) e sugestões de melhoria.

8 Alunos que faltaram no encontro presencial em que foram realizados os momentos avaliativos não responderam ao questionário.

4) Inferência ou interpretação correspondeu à busca dos significados para os dados pesquisados, partindo-se da sua análise. Na interpretação dos dados, R significa Respondente.

5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Para conhecer a percepção dos estudantes do curso de Administração sobre a Disciplina de Gestão de Processos EaD, da Univates, foram realizadas duas avaliações, com a aplicação de um questionário, nos quais os alunos foram convidados a escrever livremente sobre os seguintes aspectos, que foram apresentados na forma de itens: ambiente virtual utilizado, importância da disciplina Gestão de Processos, recursos didáticos, processo de avaliação da aprendizagem, desempenho da equipe de apoio, desempenho do professor, minha participação (autoavaliação) e sugestões de melhoria. Posteriormente, estes aspectos foram reunidos em dois grupos específicos: 1. disciplina de Gestão de Processos (QUADRO 1) e 2. avaliações e sugestões (QUADRO 3).

5.1 Apresentação e análise dos dados relativos ao grupo 1: disciplina Gestão de Processos

QUADRO 1-Resumo das informações das questões EaD propostas aos estudantes - grupo 1 (disciplina de gestão de processos)

Categorias	Características identificadas
1. Ambiente virtual utilizado	Prático, interativo, várias ferramentas, dificuldade inicial de adaptação.
2. Importância da disciplina Gestão de Processos	Atual, aplicável ao dia a dia da empresa, exige bastante, teórica, proposta inovadora, bastante leitura, desenvolvimento da escrita.
3. Recursos didáticos	Fóruns permitem expressar ideias; recursos suficientes, facilitaram a compreensão do conteúdo.
4. Processo de avaliação da aprendizagem	Cumprimento dos prazos, peso de acordo com a tarefa, coerentes com o conteúdo, primeira avaliação um pouco extensa, interessante a avaliação dos líderes de grupo, prática.

Fonte: Os autores, com base nos dados da pesquisa.

A operacionalização do modelo pedagógico da disciplina de Gestão de Processos oferecido na modalidade EaD contemplou os aspectos apontados por Behar (2009, p. 25):

1. fundamentação do planejamento/proposta pedagógica (aspectos organizacionais), em que estão incluídos os propósitos do processo de ensino-aprendizagem a distância, a organização do tempo e do espaço e as expectativas na relação da atuação dos participantes ou da também chamada organização social da classe;
2. conteúdo - materiais instrucionais e/ou recursos informáticos utilizados, objetos de aprendizagem, *software* e outras ferramentas de aprendizagem;

3. atividades, formas de interação/comunicação, procedimentos de avaliação e a organização de todos esses elementos em uma sequência didática para a aprendizagem (aspectos metodológicos);
4. definição do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e suas funcionalidades, ferramentas de comunicação tais como vídeo e/ou teleconferência, entre outros (aspectos tecnológicos).

No que tange ao aspecto fundamentação do planejamento, houve uma sequência de reuniões entre o Núcleo de Educação a Distância e o professor da disciplina para definir a forma de trabalho desta. Optou-se por organizar a proposta da disciplina sob a orientação sociointeracionista, segundo a qual o conhecimento é construído na interação dos sujeitos com seu meio físico e social.

Entre os padrões de tecnologias de informação e comunicação, para o apoio e desenvolvimento da disciplina, são utilizados em grau maior ou menor os seguintes (FILATRO, 2007):

- **Informacional:** fornece informações relativamente estáveis, com propósitos de consulta, como ementa da disciplina, agenda e informações de contato. Estas informações podem ser inseridas pelo professor e pelo pessoal do apoio administrativo da Instituição. Requer pouca manutenção.
- **Suplementar:** apresenta algum conteúdo, como anotações e tarefas, que deve ser publicado pelo professor. Requer algumas competências tecnológicas do professor manutenção semanal.
- **Essencial:** o aluno não consegue participar do curso sem acessar regularmente a *internet*. Requer competências tecnológicas do professor para alimentação constante do suporte virtual da disciplina. Também, requer do aluno uma postura pró-ativa em garantir a própria aprendizagem.
- **Colaborativo:** as aulas ocorrerem tanto presencialmente quanto on-line. O conteúdo pode ser fornecido nos dois ambientes. Os alunos geram parte do conteúdo por meio de ferramentas de colaboração (correio eletrônico, *chats*, fóruns etc.). Requer competências tecnológicas tanto do professor como dos alunos.
- **Imersivo:** o conteúdo da disciplina se encontra na *internet* e as interações correm on-line. Ambiente virtual centrado no aluno e em grupos de aprendizagem.

Por ocasião do planejamento da disciplina de Gestão de Processos, foi realizada a opção pelo último padrão, *imersivo*. Nesta perspectiva, ao planejar a disciplina, houve um olhar atento sobre a forma da organização do ambiente virtual de aprendizagem, o desenvolvimento do material a ser disponibilizado e a formas de interação e de comunicação entre os sujeitos participantes. O ambiente virtual foi organizado em tópicos, cada um correspondendo ao período de uma semana de estudos. Também foi estabelecido um padrão na ordem de disponibilização dos diferentes recursos, de utilização de cores e de formatação de títulos, o que tem contribuído para a localização dos participantes no ambiente virtual. No que tange ao conteúdo e ao material, inicialmente foi realizado um estudo da ementa e dos conteúdos, analisando os recursos metodológicos a serem utilizados para dar conta

da proposta da disciplina e adequando a linguagem para a situação de ensino mediado por tecnologia. Nesse momento, também foram estabelecidas a quantidade e as datas dos encontros presenciais, levando em consideração o público-alvo da disciplina, a natureza dos conteúdos e a realização de avaliações. Cabe ressaltar que as expectativas relativas à forma de participação dos estudantes foram apresentadas e discutidas com eles no início do semestre, por ocasião do encontro presencial e essas orientações e decisões coletivas foram disponibilizadas no ambiente durante a primeira semana de atividades.

Em relação ao terceiro aspecto, formas de interação e comunicação foi priorizada a utilização do fórum de discussões que, por ser ferramenta assíncrona, facilitando a participação de todos os participantes. Manteve-se, contudo, um horário semanal de discussão síncrona, com participação facultativa, por meio de *chat*, oportunizando um contato mais direto entre docente e discentes.

Deve-se, ainda, levar em consideração que, na Univates, a cultura de aprendizagem na modalidade a distância está em formação, sendo importante orientar o estudante em relação ao que se espera dele ao longo do processo. Nesse sentido, foi disponibilizado no ambiente um documento contendo as seguintes orientações:

- Acessar a aula virtual semanalmente para se manter informado sobre as propostas de atividades individuais e em grupos, leituras e demais atividades da disciplina.
- Realizar as atividades propostas nos prazos estabelecidos, tanto as atividades individuais quanto as realizadas em grupo.
- Assumir o compromisso de atender as solicitações estabelecidas pelo professor da disciplina.
- Comunicar ao professor com respeito às situações que excepcionalmente possam impedir o desempenho normal da disciplina.
- Realizar todas as atividades obrigatórias do curso, tanto individuais quanto as de grupo. Observação: As atividades de grupo devem contar com a participação de todos os estudantes.
- Contribuir para o desenvolvimento e aprendizagem dos demais estudantes da disciplina, compartilhando experiências, ideias e aprendizagens nos âmbitos da aula virtual e através das facilidades oferecidas para esta finalidade.
- Evitar comportamentos inadequados na aula virtual.

Essas orientações foram apresentadas e discutidas por ocasião do primeiro encontro presencial. Além dos pactos assumidos pelo professor e estudantes, existem vários requisitos básicos para o acompanhamento das atividades semipresenciais da disciplina, destacando-se a leitura, a escrita, o domínio tecnológico e o acesso aos recursos de informática necessários para o desenvolvimento das atividades. O aluno deve saber administrar o seu tempo, ter familiaridade com o ambiente virtual e ser capaz de estudar sozinho, com autonomia, iniciativa, disciplina e motivação. Estas características são necessárias porque a maior parte das atividades ocorre de forma assíncrona, mas constituem habilidades que precisam ser desenvolvidas pelos estudantes que, em sua maioria, estão realizando pela primeira vez uma experiência de ensino mediada por tecnologia.

A proposta da disciplina de Gestão de Processos é fazer uso dos recursos e potencialidades da *internet* para a educação, procurando observar a lógica das redes hipertextuais e interativas. Entretanto a utilização desses recursos depende das condições de infraestrutura tecnológica como capacidade ou velocidade de banda, capacidades dos equipamentos de informática disponíveis e possibilidades das pessoas de lidarem com as tecnologias - alfabetização e fluência digital e/ou tecnológica. Depende também dos objetivos educacionais estabelecidos que necessitam estar adaptados aos modelos de ensino que serão definidos de acordo com a disciplina que será ministrada.

Com relação à **categoria 1, ambiente virtual utilizado**, os estudantes, em sua maioria citaram aspectos relacionados à praticidade da sua utilização, disponibilização de várias possibilidades de interação e a dificuldade inicial de adaptação ao uso do sistema e suas ferramentas.

Por ocasião do primeiro encontro da disciplina, que foi presencial, os alunos foram orientados em relação ao uso do ambiente virtual de aprendizagem. Contudo, como foi manifesto por alguns participantes, este momento não é suficiente para garantir a todos os estudantes a segurança necessária para o desenvolvimento das atividades. Nesse sentido, além de orientação inicial e da disponibilização de tutoriais sobre o ambiente virtual, é fundamental que os participantes da disciplina possam contar com uma equipe de apoio que os auxilie a superar eventuais dificuldades técnicas. Segue o relato de alguns estudantes.

“O sistema é de fácil manipulação, no início foi difícil, mas logo comecei a interagir com os colegas e concluir as atividades propostas.” (R. 2)

“Achei o sistema prático, a partir do momento que entendi seu funcionamento, percebo que ele tem funções bem legais e se torna bem interativo pelos fóruns e *chats*.” (R. 8)

“... sistema com muitas opções de uso, tendo várias ferramentas de auxílio...” (R. 10)

Conforme já apontado anteriormente, o Univates Virtual apresenta um conjunto variado de ferramentas. Para a viabilização dessa disciplina foram utilizadas as seguintes: recursos (textos, vídeos, *slides*), tarefas (possibilitando a entrega de trabalhos), questionário, fórum de discussões, videoaulas, *e-mail* e portfólio. O ambiente da disciplina foi organizado em tópicos, cada um correspondeu a uma unidade de estudos. O início de cada tópico apresenta os objetivos de estudos da unidade, o resumo das atividades propostas e as formas de avaliação. Na sequência, são detalhadas as atividades desenvolvidas ao longo do semestre e os materiais didáticos correspondentes.

Em relação à **categoria 2, importância da disciplina de Gestão de Processos**, os estudantes identificaram a aplicabilidade dos assuntos abordados ao dia a dia das organizações, temas atuais, assuntos teóricos, proposta do EaD da disciplina de Gestão de Processos inovadora, exigência de leitura e desenvolvimento e aprimoramento da escrita.

Os objetivos propostos para a disciplina são abrangentes e a metodologia fundamenta-se na valorização do estudante a partir das suas experiências e conhecimentos prévios. São eles:

- Proporcionar a discussão sobre questões atuais da Administração, bem como estimular uma visão sistêmica e estratégica da realidade empresarial dentro do contexto global de mudanças;
- Apresentar os conceitos básicos da Gestão da Qualidade e os principais métodos e ferramentas para a sua implantação na organização, bem como, racionalização de processos;
- Sensibilizar os alunos sobre aspectos que envolvem o gerenciamento dos processos como estratégia para alcançar melhores resultados para as organizações;
- Possibilitar a análise crítica dos conceitos e da importância da atividade de Organização e Métodos e, também, das técnicas de solução de problemas organizacionais;
- Incentivar as trocas de informações e experiências nos diferentes fóruns que serão utilizados ao longo das aulas;
- Estimular a postura pró-ativa, participativa e cooperativa e o seu envolvimento nas diversas atividades que foram propostas. No ambiente virtual da disciplina, para o excelente desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem, é necessária a interação permanente entre os participantes (alunos/alunos e professor).

Para facilitar o entendimento dos estudantes, os conteúdos foram divididos em dezoito unidades de estudo. Destas, quatro consistiram em encontros presenciais. O primeiro teve por finalidade proporcionar, aos estudantes, informações sobre a utilização do ambiente, sobre a disciplina em si, bem como se conhecerem. Os demais encontros ocorreram na segunda aula, na nona aula e algumas na décima sétima aula.

A seguir, algumas das percepções dos estudantes sobre a importância da disciplina de Gestão de Processos:

“...bastante conteúdo teórico, bastante leitura, mas está bem boa a disciplina e bem produtiva.” (R. 13)

“A disciplina é importante na composição do curso, no meu caso Administração, pois Gestão de Processos faz parte de qualquer organização.” (R. 12)

“Está superando minha expectativa em relação ao conteúdo. Sinto que consigo expor minhas ideias e opiniões muito mais do que em aula presencial. A disciplina exige que busque informações para entender, em livros, *internet*, lâminas e interação com pessoas que possam somar conhecimento. (R. 17)

Quanto à **categoria 3, recursos utilizados na disciplina**, os estudantes, na sua maioria, consideram os fóruns organizados, tanto individuais quanto coletivos, pertinentes e que permitiram a expressão das ideias e opiniões. Também, afirmaram que os recursos foram suficientes e facilitaram a compreensão dos conteúdos.

Entre as possibilidades para o esclarecimento de dúvidas e demais contatos relacionados à disciplina os estudantes podem utilizar os seguintes meios: *e-mail* do ambiente (correio eletrônico) -; *e-mail* particular do professor; *e-mail* particular dos estudantes; ferramenta para contato direto/instantâneo/usuários on-line - *Univates Virtual*; *chats* das aulas; fóruns

diversos; portfólio; aula presencial; telefone do NEaD para contato com os monitores; telefone da Univates para contato com o professor da disciplina; telefone particular para contato com o professor da disciplina. Segue o relato de alguns dos estudantes da disciplina

“Os recursos estão muito bem montados, de fácil manuseio e compreensão, o *chat* é bom para tirar dúvidas e os fóruns para obter informações de ideias de mais pessoas, que podem esclarecer alguma dúvida com relação a algum assunto” (R. 12)

“Riquíssimo material: filmes, textos, excelente composição” (R. 7)

“Os recursos são acessíveis... É interessante porque tudo que precisamos está à nossa disposição, para fazermos leitura e também podermos tirar as dúvidas com o professor e com os demais colegas.” (R. 5)

“Consegui usar todos os recursos na realização das tarefas e acho que todos atendem bem durante (estão adaptados) a utilização do sistema. (R. 17)

Quanto aos materiais e recursos didáticos foram disponibilizados no ambiente: manual do aluno - Univates; planilha contendo os critérios de avaliação e participação nos trabalhos escritos; planilha com os critérios da avaliação da participação no trabalho em equipes; planilha com critérios para avaliação e participação nos fóruns; o manual com as informações sobre educação a distância e sobre a disciplina de Gestão de Processos; textos curtos; artigos; textos longos; casos e atividades gerais; exercícios; livros (conforme referências bibliográficas sugeridas); lâminas dos diversos módulos; filmes curtos e o polígrafo elaborado para essa disciplina.

No desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem no ambiente virtual é necessário a interação constante entre os estudantes (discentes) da disciplina e destes com o professor (docente). Também, espera-se de todos, participação com qualidade, isto é, consistente e bem embasada. Entre os objetivos propostos para a disciplina está incentivar as trocas de informações e experiências nos diferentes fóruns que serão utilizados ao longo das aulas. Os fóruns são:

- O fórum **QUALIDADE DE VIDA** corresponde a um espaço informal para a troca de impressões pessoais sobre o andamento da disciplina, assim como diferentes assuntos de interesse profissional, acadêmico e pessoal. *Os assuntos tratados poderão estar desvinculados da temática específica da disciplina.* O objetivo do fórum é constituir uma grande equipe de trabalho entre todos os participantes (alunos da disciplina e professor).
- O fórum **GESTÃO DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS** é um espaço disponível, durante o semestre, onde os participantes puderam compartilhar suas experiências, suas opiniões e questões relacionadas à temática específica da disciplina, sem ter que se limitar às atividades estabelecidas pelo professor. Este fórum, de caráter obrigatório, ocorreu em todas as unidades de estudo, sendo critério para a integralização da carga horária da disciplina.
- O fórum **EQUIPES DE TRABALHO** apoia os trabalhos da modalidade colaborativa/grupal. Neste fórum, os líderes assumiram a avaliação dos componentes dos seus grupos (contribuição, participação, responsabilidade,

comprometimento, qualidade da execução das tarefas). A avaliação dos líderes de grupo ficou sob responsabilidade do professor da disciplina.

A quarta e última categoria do grupo 1 diz respeito ao processo de avaliação da aprendizagem.

Conforme as normas educacionais, determinadas pelo Ministério da Educação, os estudantes devem integralizar, no mínimo, 75% da carga horária da disciplina para obter aprovação. Nas disciplinas oferecidas na modalidade EaD, essa integralização é computada levando em consideração a frequência nos encontros presenciais, a participação e acesso aos fóruns realizados ao longo do semestre e ao cumprimento das tarefas disponibilizadas no ambiente virtual. A avaliação dos estudantes ocorre de forma contínua, por meio da revisão dos trabalhos, atividades propostas individualmente ou em grupos e participação no debates, sendo realizados momentos de avaliação presencial.

Atendendo às exigências do regimento da Univates, serão atribuídas três notas parciais, sendo necessário atingir média igual ou superior a 6,0 para aprovação. A construção das três notas parciais da disciplina em discussão seguiu os critérios apresentados no Quadro 2.

QUADRO 2 - Critérios para avaliação dos estudantes na disciplina de Gestão de Processos

<p>Nota 1: Atividades individuais: Verificação de conhecimento - Módulos I e II</p>	peso 50
<p>Atividades em grupo/equipe: Atividade I - Fórum Equipes de Trabalho (UTILIZAR A PLANILHA: AVALIAÇÃO PARTICIPAÇÃO TRABALHO EQUIPES)</p>	peso 15
<p>Avaliação geral de desempenho/Fóruns Qualidade de Vida/Gestão de Processos Organizacionais: Realizada pelo PROFESSOR</p>	peso 25
<p>Atividades em grupo/equipe: Realizada pelos LÍDERES do grupo/equipe (UTILIZAR A PLANILHA: AVALIAÇÃO PARTICIPAÇÃO TRABALHO EQUIPES)</p>	peso 10
TOTAL	peso 100
<p>Nota 2: Atividades individuais: Verificação de conhecimento - Módulo III</p>	peso 50
<p>Atividades em grupo/equipe: Atividade II - Fórum Equipes de Trabalho</p>	peso 15
<p>Avaliação geral de desempenho/Fóruns Qualidade de Vida/Gestão de Processos Organizacionais: Realizada pelo PROFESSOR</p>	peso 25
<p>Atividades em grupo/equipe: Realizada pelos LÍDERES do grupo/equipe (UTILIZAR A PLANILHA: AVALIAÇÃO PARTICIPAÇÃO TRABALHO EQUIPES)</p>	peso 10
TOTAL	peso 100

Nota 3:	
Atividades individuais:	
Verificação de conhecimento - Módulo IV	peso 50
Atividades em grupo/equipe:	peso 15
Atividade III - Fórum Equipes de Trabalho	
Trabalho discente efetivo	peso 10
Atividade IV - TRABALHO DISCENTE EFETIVO	
Avaliação geral de desempenho/Fóruns Qualidade de Vida/Gestão de Processos	peso 15
Organizacionais:	
Realizada pelo PROFESSOR	
Atividades em grupo/equipe:	peso 10
Realizada pelos LÍDERES do grupo/equipe (UTILIZAR A PLANILHA: AVALIAÇÃO PARTICIPAÇÃO TRABALHO EQUIPES)	
TOTAL	peso 100

Fonte: Dos autores, com base nos dados da pesquisa

Cabe ressaltar que os estudantes são convidados a participar da avaliação de desempenho por intermédio do líder de grupo, que assume a responsabilidade de atribuir uma avaliação pela participação de cada integrante ao longo da construção do trabalho coletivo. Os critérios definidos para a avaliação continuada das atividades realizadas durante o semestre estão disponibilizadas no caderno *Informações ensino EaD disciplina Gestão de Processos* (JUNQUEIRA, 2010), sendo organizadas três planilhas para registro dos resultados alcançados:

- a) Avaliação da participação trabalho escrito;
- b) Avaliação da participação no trabalho em equipes;
- c) Avaliação da participação nos fóruns.

Em relação ao processo avaliativo, os estudantes citaram como positivo o cumprimento dos prazos, os pesos definidos anteriormente para a execução das tarefas e a avaliação realizada pelos líderes de equipes. Entretanto, consideraram a primeira avaliação (verificação de conhecimentos) muito extensa. Segue o relato de alguns dos estudantes.

“A primeira avaliação foi extensa, mas não era um bicho de sete cabeças. Acho muito importante todas as avaliações que estão sendo feitas.” (R. 2)

“Aprovei o novo método, de fácil entendimento e muito prático.” (R. 6)

“As avaliações foram boas, pois através do cabeçalho com o título da questão, já fazíamos a ligação ao conteúdo”. (R. 8)

“As avaliações são coerentes com o conteúdo, vejo que os fóruns também têm um peso legal, pois é aí que se percebe o esforço individual. Quanto às atividades em grupo, vejo que sempre alguém vai se esforçar mais ou menos, de acordo com a vontade.” (R. 9)

Observa-se ainda que os estudantes, em sua maioria, consideraram fundamental a avaliação das atividades cotidianas, observando o desempenho individual do aluno e sua atuação em grupo.

5.2 Apresentação e análise dos dados relativos aos aspectos do grupo 2 - avaliações e sugestões:

A partir da análise dos dados do grupo 2 foram destacadas quatro categorias, conforme apresentado no quadro abaixo.

QUADRO 3-Resumo das informações das questões EaD propostas aos estudantes - grupo 2 (avaliações e sugestões)

Categorias	Características identificadas
1. Desempenho da equipe de apoio	Disponibilidade, acompanhamento, retorno constante.
2. Desempenho do professor	Acessível, calmo, prestativo.
3. Minha participação (autoavaliação)	Cumprimento de prazos, gestão do tempo, interação com a turma.
4. Sugestões de melhoria	Disponibilizar a nota no final da realização da verificação, excesso de informações na página inicial.

Fonte: Os autores, com base nos dados da pesquisa

Com relação à **categoria 1, ou seja, desempenho da equipe de apoio**, os estudantes identificaram aspectos como a disponibilidade, acompanhamento permanente e retorno quando necessitaram auxílio. Segue o relato de alguns dos estudantes.

“Não precisei, mas estavam sempre presentes, passando *e-mail*, tudo ok.” (R. 18)

“Interessados, envolvidos no processo e nas melhorias.” (R.6)

“Sempre estão à disposição para sanar dúvidas e retornam *e-mails* com sugestões.” (R. 10)

Os estudantes manifestam que é possível perceber a presença da equipe de apoio e dos monitores, que demonstra conhecer bem o ambiente virtual e a proposta de cada disciplina, auxiliando os estudantes na resolução de problemas que não dizem respeito ao conteúdo. Devem estar cientes de sua função intermediária, entre o professor e o aluno. A equipe que conhece o tema e os objetivos da disciplina e mantém uma dinâmica com os estudantes pode ser decisiva para evitar a evasão. Os estudantes percebem que, além do professor, existem profissionais capacitados e dedicados para auxiliar nas suas necessidades.

Na **categoria 2, desempenho do professor**, verificou-se que os estudantes, em sua maioria, consideram importante, durante as aulas, a sua acessibilidade, calma e que seja prestativo. Avaliaram a atuação do professor no desempenho da sua atividade nessa disciplina, considerando fundamental que o docente: 1. Concentre os esforços na orientação, estímulo e dinamização das ações dos estudantes, utilizando para isto os recursos de comunicação disponíveis. 2. Promova a interação e participação de todos, 3. Revise os trabalhos desenvolvidos e entregues e mantendo atualizadas as informações relacionadas à disciplina. 4. Forneça *feedback* aos estudantes sobre o seu desempenho e atuação na disciplina. 5. Oriente os participantes a respeito das dinâmicas da disciplina, facilitando o intercâmbio entre os grupos. 6. Alerta os estudantes da disciplina sobre comportamentos impróprios. A seguir, relato de alguns dos estudantes da disciplina.

“... preocupado em fazer com que o grupo entenda o conteúdo disponibilizado e saiba utilizar os recursos e o sistema...” (R. 10)

“... está disponível para o esclarecimento de dúvidas e construção dos conteúdos.” (R. 15)

“... recebi pronto retorno quando precisei.” (R. 4)

A exemplo dos relatos acima, todos os estudantes mostraram-se satisfeitos com a forma de atuação do professor, que sua mediação do grupo possibilitou a construção de conhecimentos, conforme a proposta da disciplina.

Na **categoria 3, minha participação (autoavaliação)**, os estudantes manifestam suas impressões em relação à própria atuação, como pode ser observado e nos relatos abaixo:

“A minha participação foi boa, procurei fazer as tarefas e deixar prontas antecipadamente.” (R. 8).

“... participei de todas as tarefas, revisando-as antes de postar em qualquer fórum. Busco sempre cumprir os prazos rigorosamente.” (R. 14)

“... foi de nível regular, pois no início me envolvi pouco, mas com o passar das aulas e com a proximidade da avaliação fui me vendo obrigado a participar ...” (R. 13)

“... em grupo a participação de todos foi boa, houve apenas uma falha de comunicação para execução de um trabalho. (R. 8)

“No início atrasava um pouco para a participação, mas é porque eu estava com problemas no computador...” (R. 12)

Os depoimentos acima apresentam reflexões relacionadas à dificuldade inicial em participar, receio do novo, cumprimento dos prazos, sentimento inicial de solidão, pouco contato com o grupo, desafio de trabalhar em grupo, gestão do tempo e interação com a turma. Em sua maioria, porém, os estudantes observam que, à medida que o semestre transcorria, mediante a forma de atuação do professor e da equipe de apoio, estas dificuldades foram sendo superadas, sendo crescente a interação do grupo. Essa mesma constatação foi realizada pelo professor da disciplina.

Quanto à **categoria 4, sugestões de melhoria**, os estudantes citaram questões relacionadas à disponibilização da nota no final da realização da verificação e à manutenção dos vídeos e fóruns.

Segue o relato de alguns dos estudantes:

“... ao finalizar a prova, aparecer mensagem de que realmente foi salva a questão.” (R. 9)

“... continuar com os vídeos, fóruns... integração dos grupos...” (R. 10)

“... quatro aulas presenciais, para questionamentos sobre o conteúdo e possam ser explicados determinados assuntos.” (R. 5)

“... aulas exigem motivação permanente do aluno...” (R. 12)

“... mais aulas presenciais... alguma ferramenta que trabalhe mais o grupo... (R. 17)

As sugestões foram encaminhadas ao NEaD, e foram consideradas para a organização das demais iniciativas a distância da Instituição. Entre os aspectos apontados e que poderão ser melhor desenvolvidos estão o *feedback* efetivo e sistemático do desempenho do estudante nas várias atividades que são realizadas, o desenvolvimento de estratégias que façam com que o estudante se sinta efetivamente acolhido pela Instituição. Outro aspecto que pode ser trabalhado está relacionado à convivência do estudante com os colegas e com o professor. Quanto à qualidade do *feedback*, a questão está sendo discutida com os professores que atuam nessa modalidade educacional, com o objetivo de orientá-los a elaborar retornos significativos aos alunos. Quanto à questão da convivência entre os participantes, são duas ações em discussão. A primeira diz respeito à proposição de atividades que promovam maior interação. Como segunda ação, estão sendo estudadas formas de orientar os estudantes para a realização de trabalhos em grupo em situações de aprendizagem a distância.

Quanto à motivação do estudante, já que o ambiente virtual exige maior iniciativa, e este se encontra fisicamente longe de alguém que cobre um envolvimento maior ou de outros colegas que apresentam as mesmas vivências, verifica-se um compromisso permanente do professor, monitores e Instituição de Ensino na manutenção de níveis de expectativas que gerem um vínculo baseado na iniciativa e compartilhamento permanentes de informações e conhecimentos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo do presente artigo foi conhecer e analisar a percepção dos estudantes do curso de Administração sobre a disciplina de Gestão de Processos oferecida na modalidade EaD. De maneira geral, os acadêmicos manifestam satisfação quanto à forma como a disciplina foi organizada, os recursos utilizados, a atuação do professor e da equipe de apoio. Apresentam também diversas sugestões, como rever a extensão das atividades avaliativas, algumas modificações no ambiente para facilitar o *feedback* e confirmar que a ação executada foi realizada, melhoria das ferramentas que possibilitam o trabalho em grupo. Quanto à última sugestão, cabe ressaltar que uma das ações possíveis é orientar os estudantes no uso de ferramentas complementares que contemplem a escrita colaborativa de forma mais eficiente do que as do ambiente.

As manifestações dos estudantes também reforçam a importância de professor e equipe de apoio saberem fazer-se presentes no ambiente, de forma que o aluno não se sinta sozinho, favorecendo que o grupo desenvolva um sentimento de confiança mútua e um clima propício à construção colaborativa de conhecimentos. Finalmente, observa-se que os estudantes, em sua maioria, consideram positivo o seu aprendizado nessa disciplina, o que vem ao encontro da percepção do professor no que tange aos resultados alcançados pelo grupo.

REFERÊNCIAS

BEHAR, Patrícia Alejandra. (Org). **Modelos pedagógicos em educação a distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a distância**. Campinas: Autores Associados, 2001.

BERSCH, Maria Elisabete et al. **Manual do aluno**: Univates Virtual. Lajeado, 2010a. (não publicado)

BERSCH, Maria Elisabete et al. **Manual do professor**: Univates Virtual. Lajeado, 2010. (não publicado)

BERSCH, Maria Elisabete. **Avaliação da Aprendizagem em Educação a Distância Online**. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação). Programa de Pós-Graduação Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009.

BRASIL. DECRETO Nº 5.622 - Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, n. 243, 20 dez. 2005, Seção 1, P. ¼.

BRASIL. Ministério de Educação e Cultura. Lei nº 9.394. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Brasília, 1996.

FILATRO, Andréa. **Design instrucional contextualizado**: educação e tecnologia. São Paulo: SENAC São Paulo, 2007.

GIUSTA, Agneta da Silva. Educação a distância: contexto histórico e situação atual. In: FRANCO, Iara Melo; GIUSTA, Agneta da Silva. **Educação a distância**: uma articulação entre a teoria e a prática. Ed. PUC Minas, 2003.

JUNQUEIRA, Alvaro Gustavo Wagner. **Informações ensino EaD disciplina gestão de processos**. Lajeado. 2010. (Não publicado)

LITWIN, Edith (Org) **Educação a distância**: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **Construindo comunidades de aprendizagem no ciberespaço**: estratégias eficientes para salas e aula *on-line*. Porto Alegre: Artmed, 2002.

PIAGET, Jean. **Biologia e conhecimento**. São Paulo: Vozes, 1973.

BRASIL. Secretaria de Educação a Distância. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância**. Ministério da Educação. Secretaria de Educação a Distância, 2007. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>>. Acesso em: 31 ago. 2008.