



**UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DE PERNAMBUCO
UNIDADE ACADÊMICA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA E TECNOLOGIA
MESTRADO EM TECNOLOGIA E GESTÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA**

JACILENE SANTOS PEREIRA DA SILVA

**Canal Aberto: Proposição de um Sistema de Comunicação na
Educação a Distância**

Recife, 2013

JACILENE SANTOS PEREIRA DA SILVA

**Canal Aberto: Proposição de um Sistema de Comunicação na
Educação a Distância**

Dissertação apresentada à Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da Universidade Federal Rural de Pernambuco como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Tecnologia e Gestão em Educação a Distância, sob orientação da Prof^a. Dr^a Marizete Silva Santos.

Recife, 2013

JACILENE SANTOS PEREIRA DA SILVA

**Canal Aberto: Proposição de um Sistema de Comunicação na
Educação a Distância**

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Dra. Isabela Andrade de Lima Morais

Examinador Interno

Prof. Dr. José de Lima Albuquerque

Examinador Interno

Prof. Dr. Francisco Ricardo Duarte

Examinador Externo

Felipe, Marina, Jeferson, Rafael,
Wesley, Róbson e Thaís, seres
que renovam minha esperança.

Aos meus pais, com amor.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a Deus, senhor e doador da vida, por me conceder a alegria de chegar até aqui!

Aos meus pais pelo amor, incentivo e confiança.

Aos meus irmãos, Luzinaide, Jacqueline, Rosemary, Robson, e em particular, a minha irmã Luciene pela amizade, paciência e parceria na vida e também na academia!

A minha orientadora prof^a. Dr^a. Marizete Santos, pela liberdade e confiança em todo o processo de elaboração dessa pesquisa. Pela amizade, parceria e orientações valiosas ao longo desses anos de trabalho na EaD/UFRPE.

Ao prof^o Dr^o Francisco Luiz pelas contribuições importantes para o desenvolvimento desse estudo.

A Rosana Florêncio e Sabrina Maia que fizeram parte do Canal Aberto no mesmo período em que também desenvolvi atividades na EaD/UFRPE.

A Monique Maria pela amizade, parceria e ajuda sempre necessária para tradução do texto em inglês.

A Thiago Pereira e Ítalo Amorim pela colaboração e celeridade em atender minhas solicitações durante o desenvolvimento dessa pesquisa.

Aos coordenadores de polo, tutores presenciais e professores que contribuíram para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos estudantes virtuais da UFRPE que, em muitas situações, me impulsionaram a realizar essa pesquisa.

Aos colegas de turma, em particular, a Andrea, Águeda e Rosana pela colaboração e por alegrarem esse período de estudo.

A todos aqueles que direta ou indiretamente me auxiliaram em mais essa etapa.

No caminho, com Maiakóvski

[...] Na primeira noite eles se aproximam
e roubam uma flor
do nosso jardim
E não dizemos nada.
Na segunda noite, já não se escondem;
pisam as flores,
matam nosso cão,
e não dizemos nada.
Até que um dia,
o mais frágil deles
entra sozinho em nossa casa,
rouba-nos a luz, e,
conhecendo nosso medo,
arranca-nos a voz da garganta.
E já não podemos dizer nada [...].

Eduardo Alves da Costa

RESUMO

As transformações ocorridas no campo da comunicação através do surgimento de diferentes tecnologias impulsionaram importantes mudanças no meio educacional, em particular na educação superior. O rápido processo de implementação e expansão dos cursos de graduação a distância no Brasil evidenciou a necessidade de refletir-se sobre o modo como a comunidade estudantil está inserida dentro dessas novas estruturas de instituições de ensino. Nesse cenário, a UFRPE disponibilizou ao seu corpo discente o Canal Aberto responsável por abrigar as demandas dos estudantes, bem como constituir-se num espaço institucional de interação entre os diversos atores. Tal iniciativa de mediação, e, sobretudo, de participação da comunidade discente tem impulsionado reflexões a cerca, dentre outros aspectos, das diferentes estruturas organizacionais que abrigam aos cursos virtuais nas universidades. Desse modo, o presente estudo tem como objetivo geral propor um sistema de comunicação on-line entre universidade e estudantes dos cursos a distância. E os seguintes objetivos específicos: investigar como se desenvolve atualmente a comunicação entre os diversos atores da Educação a Distância (EaD) na UFRPE; apresentar experiências vivenciadas na UFRPE no relacionamento com os estudantes, refletir sobre os novos modos de inserção da comunidade estudantil na educação superior, propor ferramentas que podem constituir um sistema de comunicação adequado para EaD. Esta pesquisa tem como metodologia a análise documental dos instrumentos de registros (relatórios) produzidos por profissionais que atuam nos polos de EaD das diferentes cidades do país. Esses relatórios consistem num registro de todas as ações da universidade no polo, todas as atividades desenvolvidas no mesmo, além de apresentar todas as demandas de cada cidade-polo. Utiliza-se também nessa pesquisa o instrumento metodológico de levantamento de dados através de correio eletrônico do Canal Aberto, no qual foram analisadas mensagens eletrônicas recebidas ao longo dos anos de 2009-2012. Como principal resultado aponta-se a disponibilidade de um sistema de comunicação on-line voltado para cursos da modalidade a distância, embasado nas demandas recorrentes de estudantes e profissionais da referida modalidade de educação.

Palavras-chave: ensino superior a distância, comunicação, participação estudantil.

ABSTRACT

Changes in the field of communication through the development of different technologies led to important changes in the educational environment, particularly in higher education. The rapid implementation and expansion of undergraduate distance in Brazil highlighted the need to reflect upon how the student community is embedded within these new structures of educational institutions. In this scenario, the UFRPE made available to the student body the Open Channel responsible for harboring the demands of students and constitute an area of institutional interaction between the various actors. Such mediation initiative, and especially the participation of the student community has driven reflections about, among other aspects, the different organizational structures that house the virtual courses in universities. Thus, this study aims to propose a general system of online communication between students and the university courses. And the following specific objectives: investigate how currently developing communication between the various actors of Distance Education (DE) in UFRPE; UFRPE present experiences in relationships with students, reflect on new modes of insertion of the student community in education upper propose tools that can provide a suitable communication system for distance education. This research is the methodology document analysis instruments records (reports) produced by professionals working at the poles of DL different cities of the country, as well as data collection through electronic mail of Open Channel. As a main result points up the development of communication system oriented online courses distance mode.

Keywords: higher education distance, communication, student participation.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1	Mapa com a distribuição de polos de atuação da EaD/UFRPE nos estados do Brasil	25
FIGURA 2	Mapa com a distribuição de polos de atuação da UFRPE em Pernambuco.	26
FIGURA 3	Organograma Institucional da Unidade Acadêmica EADTec/UFRPE	28
FIGURA 4	Diagrama representativo da organização administrativo-pedagógico da Coordenação Geral UAB/UFRPE	30
FIGURA 5	Representação dos canais de comunicação entre alunos-universidade na EaD/UFRPE	35
FIGURA 6	Gráfico com a média de idade de estudantes virtuais da UFRPE	46
FIGURA 7	Gráfico apresentando índices de percentual de estudantes virtuais que já possuem formação superior	47
FIGURA 8	Perfil socioeconômico dos estudantes de graduação da EaD/UFRPE	48
FIGURA 9	Sistematização das atividades realizadas pelo Canal Aberto na EADTec/UFRPE	62
FIGURA 10	Gráfico apresentando o quantitativo e tipos de atendimento do Canal Aberto através de e-mail no período de 2009-2011.	64
FIGURA 11	Quadro síntese relacionando as fases e dimensões do Canal Aberto	68
FIGURA 12	Porcentagem de alunos na média na 1ª verificação de aprendizagem da disciplina de Introdução a Programação - curso de licenciatura em computação - oferta/reoferta	70
FIGURA 13	Média geral dos alunos na 1ª verificação de aprendizagem da disciplina de Introdução a Programação - curso de Licenciatura em Computação - oferta/reoferta	71
FIGURA 14	Proposta de Fluxo de trabalho do Canal Aberto	78

FIGURA 15	Diagrama representativo do sistema de comunicação on line entre universidade-estudante	80
FIGURA 16	Tela Inicial do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	81
FIGURA 17	Tela FAQ do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	82
FIGURA 18	Tela Críticas e Sugestões do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	83
FIGURA 19	Tela Chat do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	85
FIGURA 20	Tela Fórum de discussão do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	89
FIGURA 21	Tela Diário de Bordo do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	91
FIGURA 22	Tela Acontece no polo do Sistema de comunicação on-line Canal Aberto	94
FIGURA 23	Quadro-Síntese das concepções que embasam o sistema de comunicação on-line Canal Aberto	99

LISTA DE ABREVIATURAS

AVA	Ambiente Virtual de Aprendizagem
CEAD	Coordenação de Educação a Distância
CTA	Conselho Técnico Administrativo
DEINFO	Departamento de Estatística e Informática
EaD	Educação a Distância
EADTec	Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia
GESPÚBLICA	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
IES	Instituições de Ensino Superior
FAQ	Frequently Asked Questions (Perguntas mais Frequentes)
IFPE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco
IFTE	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia
LDB	Lei de Diretrizes e Bases da Educação
MEC	Ministério da Educação
MC&T	Ministério da Ciência e Tecnologia
MOBRAL	Movimento Brasileiro de Alfabetização
MOODLE	Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment
PARFOR	Plano Nacional de Formação de Professores
PDE	Plano de Desenvolvimento da Educação
PIBIC	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação Científica
PIBID	Programa Institucional de Bolsas de Iniciação a Docência
PNE	Plano Nacional de Educação
SBPC	Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência
SIGA	Sistema de Informação e Gestão Acadêmica

SNCT	Semana Nacional de Ciência e Tecnologia
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
UAB	Universidade Aberta do Brasil
UESB	Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia
UFPE	Universidade Federal de Pernambuco
UFRPE	Universidade Federal Rural de Pernambuco
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	14
CAPÍTULO 1 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA CONTEMPORANEIDADE ...	19
1.1 Educação a Distância no Brasil.....	19
1.2 Educação a Distância na UFRPE	24
1.3 Estruturas Organizacionais na Educação a Distância.....	26
CAPÍTULO 2 – EaD E PARTICIPAÇÃO ESTUDANTIL	32
2.1 Modelos de comunicação na Educação a Distância	32
2.2 Modelos pedagógicos e comunicação	37
2.3 Representações do que é ser estudante.....	44
2.4 Atendimento e participação: as mudanças na gestão pública.....	49
CAPÍTULO 3 - CANAL ABERTO	53
3.1 Canal Aberto: conceito, objetivos, princípios e diretrizes.	53
3.2 Canal Aberto: breve resgate histórico	54
3.3 Sistematização das atividades do Canal Aberto na atualidade.....	62
3.4 Canal Aberto na EaD: principais conquistas	68
CAPÍTULO 4 – PERCURSO METODOLÓGICO	72
4.1 Área de estudo e população de estudo.....	72
4.2 Tipo de pesquisa	73
4.3 Coleta e análise de dados.....	73
4.3.1 Análise documental.....	73
4.4 Resultados	74
4.5 Considerações éticas	74
CAPÍTULO 5 – SISTEMA DE COMUNICAÇÃO ON-LINE	75
5.1 Conceitos sobre Modelo	75

5.2 Concepções administrativas do sistema de comunicação on-line	76
5.3 Implementação do sistema de comunicação on-line para EaD.....	80
CONSIDERAÇÕES FINAIS	100
REFERÊNCIAS.....	104
ANEXOS	108

INTRODUÇÃO

Os processos de comunicação no âmbito educacional tem sido objeto de estudos, sobretudo, ao longo do século XX. Dentre outras razões, acredita-se que algumas das principais transformações no campo da informatização da mediação entre os indivíduos ocorreram neste período.

As instituições de ensino também sofrem as repercussões dos intensos processos de automatização da vida cotidiana. O rápido e contínuo avanço das diferentes tecnologias imprimem à escola diferentes formas de se organizar e de desenvolver suas atividades precípuas.

Nesse cenário, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), contemporaneamente, possibilitam uma diversidade de recursos que agregam imagem, texto e áudio para realizar a interação entre os indivíduos. No campo educacional, em particular na modalidade de educação a distância (EaD), as TICs desempenham um papel fundamental, pois através destas são estabelecidas, sobretudo, a mediação pedagógica.

Notadamente, uma pluralidade de estudos tem versado sobre os modelos comunicacionais no processo educacional e as potencialidades de cada ferramenta tecnológica, cuja predominância reside nos aspectos didático-pedagógicos em sentido estrito, isto é, no ensino-aprendizagem do conteúdo curricular.

Todavia, na educação a distância, através das TICs também ocorre o contato entre o corpo discente e a instituição. Essa dimensão dos processos comunicacionais na modalidade a distância, que igualmente perpassados por aspectos pedagógicos, constitui-se num aspecto importante da vida acadêmica do estudante. Além disso, apresenta foco em questões administrativas, gerencial-tecnológica, modos de interação e participação estudantil, dentre outros aspectos.

Nesse sentido, acredita-se, que refletir sobre comunicação nos sistemas educacionais é ponderar também sobre as formas como se dá os processos comunicacionais não apenas na relação pedagógica, mas também nos espaços de atendimento e, sobretudo, participação que são ofertados, na relação estudante-universidade, e no favorecimento das relações entre os próprios aprendizes.

Sabe-se que os processos de aprendizagem não se restringem às salas de aula, ou ao conteúdo ministrado, e que as TICs apresentam grande contribuição nesse redimensionamento da escola. Além disso, acredita-se que, na atualidade, educa-se para uma atuação num mundo em constantes modificações, que requer indivíduos críticos, participativos e cada vez mais interativos.

Pretende-se aqui, ampliar essas ideias a partir de alguns dos grandes desafios que se apresentam na modalidade a distância, a saber: como expandir a conexão para além de conteúdos disciplinares? Como possibilitar a participação dos alunos de forma efetiva? Qual a maneira de atender as demandas dos alunos? Em quais espaços? É possível permitir que os discentes participem no desenvolvimento e estruturação dessa nova modalidade de ensino?

Diante disso, considera-se importante visualizar os modos de comunicação como um elemento central na busca pela melhoria das atividades educacionais no âmbito da modalidade a distância em vista da necessidade de refletir sobre os modos comunicacionais na instituição, bem como a inserção da comunidade estudantil virtual no contexto da educação superior a distância na atualidade.

A UFRPE, por exemplo, buscou a mediação entre os diferentes atores da EaD através do Canal Aberto, o qual pode ser definido como meio de interação da comunidade universitária através de visitas aos polos presenciais, contatos telefônicos e correio eletrônico. O Canal Aberto, notadamente, desenvolveu ações com ênfase na relação universidade-corpo discente.

Cumprir registrar que, estive envolvida em todo o processo de concepção, implementação e desenvolvimento do Canal Aberto na UFRPE. Em vista dessa experiência, foram possíveis várias reflexões e uma proximidade significativa com os estudantes e polos de atendimento presencial, que me motivaram a realizar este estudo, notadamente com ênfase na relação universidade-corpo discente.

Nesse cenário, esse estudo propõe um sistema de comunicação on-line, de cunho administrativo e político-pedagógico, no sentido de disponibilizar um espaço para a comunidade estudantil virtual, com vistas a incentivar a

integração e uma maior participação da mesma na estrutura organizacional e administrativa das instituições.

Sabe-se que as instituições educacionais não dispõem de um modelo de comunicação específico para modalidade a distância, adotando, em geral, práticas de relacionamento recorrentes da modalidade tradicional de ensino, tais como, atendimento dias/horários de atendimento presencial das coordenações de cursos e a inserção da comunidade universitária virtual nos espaços estudantis tradicionais, tais como, Diretórios Acadêmicos (DA's) e Diretórios Centrais dos Estudantes (DCE's) das universidades.

Tais situações evidenciam o fato de que são insuficientes, na EaD, a disponibilidade de espaços no qual a comunidade estudantil possa socializar-se, "reunir-se" e discutir questões político-acadêmica, tais como, programas de bolsas de pesquisa, estágios, e outras questões que considerem pertinentes. Considera-se, portanto que os espaços de atendimento e participação do estudante virtual são dispersos e descontínuos. Além disso, a inserção do corpo discente pode ser considerada passiva, dispersa e pouco estimulada nas instituições.

Assim, a presente proposta de pesquisa tem como objetivo geral: propor um sistema comunicacional entre universidade e estudantes dos cursos a distância E os seguintes objetivos específicos: investigar como se desenvolve atualmente a comunicação entre os diversos atores da EaD na UFRPE; apresentar experiências vivenciadas na UFRPE no relacionamento com os estudantes, refletir sobre os novos modos de inserção da comunidade estudantil na educação superior, propor ferramentas que podem constituir um sistema de comunicação adequado para EaD.

Espera-se que o sistema de comunicação proposto nesta pesquisa contribua na melhoria do atendimento ao estudante virtual ao incentivar a utilização das ferramentas comunicacionais tecnológicas disponíveis; impulsionar a participação estudantil independente de estruturas organizacionais das instituições, propor modelo que favoreça a participação estudantil, colaborar na (re)organização da estrutura das instituições que desenvolvem atividades em EaD com vistas a redimensionamentos da participação estudantil, possibilitar o debate no âmbito das instituições sobre o aspecto da participação estudantil.

Este trabalho está organizado em 5 capítulos, no qual o primeiro deles explana sobre a modalidade a distância no Brasil, apresenta um panorama da EaD na UFRPE, além de refletir sobre as diferentes estruturas (centros, diretorias, unidades acadêmicas, etc.) nas quais se organizam as instituições que desenvolvem atividades na modalidade a distância.

O segundo capítulo apresenta reflexões a cerca dos modelos de comunicação desenvolvidos na EaD, bem como expõe as aproximações entre os modelos pedagógicos adotados e os modos comunicacionais. Este capítulo apresenta ainda um breve resgate histórico sobre as representações do papel do estudante no espaço escolar, ou seja, a maneira como a comunidade estudantil é visualizada, e por fim busca traçar um perfil socioeconômico do estudante virtual na contemporaneidade.

Neste capítulo, é traçado ainda um paralelo entre as mudanças intentadas no setor público sobre o conceito de atendimento e participação do cidadão nas esferas administrativas. Este estudo apresenta um panorama das políticas de gestão no espaço público e as repercussões disto na relação estudante-universidade.

Nesse sentido, as ideias aqui expostas buscam ampliar o processo educacional ao entender que o relacionamento institucional entre universidade-estudantes também se constitui num espaço de aprendizagem, pois consiste, dentre outros aspectos, em propor e negociar com a instituição. Trata-se, portanto, da dimensão política da participação estudantil, mediada pela comunicação, enquanto estratégia fundamental de se caminhar para outras possibilidades.

O terceiro capítulo relata as experiências vivenciadas na educação a distância da UFRPE a partir das atividades desenvolvidas pelo Canal Aberto de atendimento ao estudante virtual. Essas experiências, podem ser consideradas como uma das responsáveis por impulsionar a presente pesquisa, e conseqüentemente, a proposta de modelo comunicacional.

O quarto capítulo apresenta o percurso metodológico deste estudo que está embasado em levantamento bibliográfico, análise documental e levantamento de dados no correio eletrônico da instituição. Registra-se que participaram da pesquisa um total de 23 pessoas, sendo 20 profissionais que atuam nos polos de Educação a distância da UFRPE, entre tutores presenciais

e coordenadores de polo, de diferentes cursos/cidades além de 3 professores coordenadores de curso de graduação da EaD/UFRPE. Ressalta-se que esta pesquisa apresenta caráter qualitativo-quantitativo, bem como dimensão descritivo-exploratória.

É relevante destacar que, se compreende como primordial contemplar a perspectiva dos estudantes na construção de uma proposta de modelo comunicacional. Desta forma, as mensagens com críticas, dúvidas e sugestões enviadas ao longo dos últimos quatro anos ao Canal Aberto foram um dos principais objetos de análise e, portanto, não se fez necessário a aplicação de instrumentos de coleta de dados junto aos discentes.

O quinto capítulo apresenta um sistema de comunicação on-line com base nas demandas apresentadas pelos estudantes virtuais da UFRPE ao Canal Aberto. Acredita-se que esta proposta pode inserir-se nos diferentes modos de organização institucional, pois apresenta flexibilidade na inserção de determinadas ferramentas, bem como na criação de outras ferramentas que melhor se adéquem a realidade vivenciada em cada uma das entidades. O formato como esta poderá ser implementada nas instituições pode e deve ser acordado entre todos os atores envolvidos com a EaD.

Apresentam-se as considerações finais, na qual são feitas reflexões sobre a comunicação no campo educacional, a necessidade de utilização satisfatória dos recursos tecnológicos disponíveis, bem como uma análise referente a proposta de implementação de um sistema de comunicação em EaD, bem como sugestões de pesquisas futuras.

CAPÍTULO 1 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NA CONTEMPORANEIDADE

1.1 Educação a Distância no Brasil

A modalidade a distância, no Brasil, vem sendo desenvolvida desde o início do século XX, período do qual datam os primeiros registros de atividades educacionais com professores e estudantes atuando em diferentes espaços físicos, geográficos e temporais, mediados pelos recursos da informação e comunicação disponíveis nos diferentes momentos históricos (BORBA, 2007; ALVES, 2009).

Ao longo de todo o referido século XX, observa-se uma diversidade de iniciativas individuais, sociedade civil organizada, instituições privadas, religiosas, e poder público, que utilizam os recursos da Educação a Distância (EaD) para transmitir conhecimentos e/ou certificar os indivíduos. Registra-se que todas as ações desenvolvidas são atreladas as condições tecnológicas e concepções pedagógicas predominantes em cada momento histórico.

Nesse sentido, as iniciativas individuais, que introduzem a EaD no país, consistem em transmissão de saberes dos professores, que ofereciam cursos através de anúncios de jornais, por exemplo, de datilografia, e desenvolviam o processo didático-pedagógico, sobretudo, através de correspondências regulares, que continham o conteúdo, exercícios e avaliações (ALVES, 2009).

As ações da sociedade civil organizada apontam para o uso da EaD como ferramenta para alfabetização da população adulta em meados do século XX, através de programas como o Movimento de Educação de Base, liderado pelas instituições religiosas. Além disso, ressalta-se o Movimento Brasileiro de Alfabetização (MOBRAL) ligado ao governo federal com abrangência em todo o território nacional. Ambos os projetos se utilizam, sobretudo, dos recursos radiofônicos para atingir a população (ALVES, 2011).

Há registros de que as instituições privadas também datam desse mesmo período, através de instalações de estruturas físicas para alocar atividades administrativas dos cursos ofertados voltados para a área do comércio e serviços. A mediação pedagógica ocorre através do envio de

material didático impresso produzido, igualmente através de correspondências (ALVES, 2009).

Essas instituições também são responsáveis por desenvolver atividades de escolarização regular em nível fundamental e médio - apresentando até os dias atuais - relevância nesse setor, a exemplo da Fundação Roberto Marinho através do projeto Telecurso 2000. Tal iniciativa pode-se afirmar que marca uma nova fase da modalidade a distância na qual a mediação pedagógica ocorre através de recursos tecnológicos audiovisuais, redimensionando o processo comunicacional (BORBA, 2007).

As ações advindas do poder público apresentam uma ênfase na utilização da EaD enquanto ferramenta para possibilitar a educação popular, especialmente, através dos sistemas de radiodifusão. Destaca-se o projeto Minerva, voltado para educação de adultos, de abrangência nacional que conforma a obrigatoriedade de transmissão de programas educativos no sistema radiofônico brasileiro (ALVES, 2011).

O terceiro momento da EaD, no Brasil, é demarcado a partir da promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação - LDB, nº 9.394/1996, que regulamentou, através do seu artigo 80, os cursos da modalidade a distância. A implementação efetiva da LDB está ocorrendo através da Política Nacional de Educação (PNE) e do Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), os quais indicam um forte investimento do governo federal na educação superior do país, com ênfase na modalidade de educação a distância.

Esse período é caracterizado por uma expansão do uso de computadores no ensino superior do país, mas, sobretudo, por apresentar, inicialmente, com destaque para as políticas de formação de professores. Diante disso, em 2005 o MEC lança o primeiro edital para oferta de cursos a distância no país, através do Programa Pró-licenciatura que objetivava a formação superior dos professores da rede pública de ensino que atuavam em sala de aula, todavia, sem formação adequada nas áreas de pedagogia, matemática, química, física e biologia (COSTA, 2012).

Em 2005, surge a Universidade Aberta do Brasil – UAB, segundo Ministério da Educação, também com o propósito de desenvolver a modalidade de educação a distância, bem como expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País.

Nesse mesmo ano, foi publicado o primeiro edital, no âmbito desse programa, que permitiu a concretização do Sistema UAB, por meio da seleção das propostas de cursos, apresentadas exclusivamente por instituições federais de ensino superior, e as propostas de polos de apoio presencial, apresentadas por estados e municípios. O segundo edital, em 2006, abarcou as instituições estaduais e municipais de ensino superior (COSTA, 2012).

Ainda, em 2005, foi publicada uma definição para EaD no Brasil, através do artigo primeiro do Decreto 5.622, a qual é norteadora dessa pesquisa:

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.

Atualmente 88 instituições integram a Universidade Aberta do Brasil, sendo estas federais, estaduais e Institutos Federais de Ensino Tecnológico (IFET), com um total de 720 polos distribuídos em diversas cidades do país e aproximadamente 200.000 mil vagas (BRASIL, 2012). Diante desse panorama, considera-se oportuno ressaltar alguns aspectos que se referem ao processo de desenvolvimento e expansão, no âmbito da educação superior, da modalidade a distância no Brasil.

Em primeiro lugar, o processo de legalização e institucionalização da modalidade a distância evidencia o aspecto da relação institucional entre universidades e estudantes distribuídos em diferentes espaços geográficos, configurando-se numa nova realidade tanto para os estudantes, no que diz respeito ao modo de *estar* no ensino superior, quanto para as instituições que se veem obrigadas a repensar os processos de atendimento e de inserção do corpo discente dentro da consolidada estrutura organizacional.

Em segundo lugar, registram-se os avanços na área das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) que propiciaram aos processos comunicativos (didático-pedagógico, institucional, etc.) agregar as diferentes dimensões - escrita, oral e visual - ampliando as possibilidades de troca entre os diversos atores envolvidos na referida modalidade educacional (MOORE; KEARSLEY, 2007).

Esses aspectos apontam para reflexões mais amplas no contexto da EaD que dizem respeito à necessidade de *acomodar e ampliar* espaços de agregação e diálogo necessários ao desenvolvimento de práticas educacionais. Assim no tocante à dimensão administrativo-acadêmica, Paloff & Pratt (2004) afirmam que se configura num dos aspectos que mantêm estreita relação com os índices de evasão na modalidade de educação a distância.

Destaca-se que se utiliza boa parte das práticas institucionais de atendimento ao estudante do modelo presencial, haja vista desenvolverem-se os mesmos procedimentos para solicitações diversas, como por exemplo, a emissão de documentos, bem como a utilização dos recursos humanos e sistemas de gestão acadêmica, dentre outros aspectos.

Verifica-se que são mobilizados os recursos humanos da instituição, bem como a infraestrutura para atendimento aos estudantes, o que provoca um aumento significativo do público a ser atendido por setores específicos, visto que o atendimento ao público da EaD passa a ser contemplado nos mesmos espaços de toda a comunidade estudantil, sem que haja qualquer adequação na estrutura de atendimento ao discente.

Num contexto mais amplo, considera-se fundamental a integração dos diversos modelos educacionais dentro das estruturas organizacionais das universidades, todavia verifica-se que nesse aspecto, há uma evidente necessidade de adequação na estrutura de atendimento administrativo-acadêmico, sobretudo, no que tange ao tempo de resposta, a dispersão geográfica e as particularidades desse modelo educacional.

Tudo isso, concorre para que as instituições que desenvolvem cursos na EaD, (re)organizem a forma de atendimento ao estudante com vistas a se aproximar das demandas apresentadas, através de canal(is) de comunicação integrado(s). Estes canais devem possibilitar um contato direto com os estudantes, o envolvimento destes nos diversos aspectos da vida acadêmica, e em particular, que as informações sejam disponibilizadas em tempo hábil e de maneira eficaz, bem como possibilitar que as demandas encaminhadas aos setores responsáveis e tenham devido acompanhamento em todo o processo de *feedback* ao estudante.

Nesse sentido, afasta-se sobremaneira, dos modos tradicionais de atendimento ao estudante na educação superior, pois se busca um espaço que

embora contemple o recebimento de dúvidas, críticas e/ou sugestão, atue de modo integrado as demais equipes não se caracterizando apenas na solicitação/repassa de informações.

Na EaD, a organização de um espaço de atendimento ao estudante deve ser necessariamente virtual; contemplar diferentes perfis de visualização das demandas do corpo estudantil, apresentar ferramentas síncronas e assíncronas, dentre outros aspectos. Desse modo, contextualiza-se o espaço de atendimento, e possibilita a uniformidade nas orientações, informações e *feedback* a ser disponibilizado ao estudante, bem como, integra os diversos atores envolvidos nessa modalidade.

Além disso, impulsiona canais específicos voltados para EaD que permitam às instituições visualizar a demanda apresentada, bem como se amplia a possibilidade de utilizar determinada informação em aspectos macros da referida modalidade, como por exemplo, formação e acompanhamento de pessoal, atividades pedagógicas diversas e administrativas (processos de financiamentos junto ao órgão fomentador).

Nesse cenário, o rápido desenvolvimento da EaD, na última década, e em particular, na educação superior da esfera pública, estimula reformulações na relação entre a universidade e os estudantes, uma vez que, trata-se de um novo desenho de organização institucional, nos quais os atores envolvidos atuam em locais e tempos diversos, mediados por tecnologias de comunicação diversas, impulsionando outros modos de comunicação/relacionamento institucional.

Em vista disso, um dos desafios impostos às instituições que desenvolvem atividades nessa modalidade de educação, refere-se à necessidade de - embora ocupem espaços geográficos distintos - tornar o estudante presente cotidianamente em suas ações; possibilitar espaços que congreguem a comunidade estudantil; desenvolver estratégias que permitam visualizar de forma ampla as demandas apresentadas, e em particular, aproximem o estudante da instituição ao qual está ligado, através de atendimento rápido e eficaz, espaço consultivo/representativo e, por fim, de participação.

1.2 Educação a Distância na UFRPE

A Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE) vem desenvolvendo ações no âmbito da modalidade a distância, desde 2005, ao participar do primeiro edital lançado pelo Ministério da Educação para o Programa Pro-licenciatura. Nesse primeiro momento, as instituições de ensino foram convocadas, para em regime de consórcio, ofertarem cursos nas áreas de Ciências Exatas e da Natureza (COSTA, 2012).

Registra-se que, as atividades de educação a distância da universidade estavam organizadas na Coordenação Geral da Universidade Aberta do Brasil, ligada ao Departamento de Estatística e Informática (DEINFO), visto que os profissionais envolvidos eram lotados em tal departamento e os cursos iniciais guardavam relação com este campo de estudos.

No ano seguinte, a UFRPE, em conjunto com a Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia (UESB), disponibilizou 450 vagas para os professores da rede pública de ensino no curso de Licenciatura em Física, atingindo 12 polos presenciais, sendo dez em Pernambuco e dois na Bahia.

Em 2007, a instituição passa a ofertar o curso de Formação Continuada em Mídias na Educação, que abrange os referidos estados, cuja estrutura é modular e consiste, dependendo da carga horária realizada pelo aluno, em curso de extensão, aperfeiçoamento ou especialização.

Em 2008, a UFRPE realizou processo seletivo para os cursos de Licenciatura em Computação e Bacharelado em Sistemas da Informação, com vagas para polos presenciais nos estados de Pernambuco, Bahia, Ceará e Tocantins, perfazendo um total de 650 vagas. Posteriormente, em 2009, a universidade oferece a segunda oferta dos cursos de Licenciatura em Computação, Licenciatura em Física e Bacharelado em Sistemas da Informação.

Em 2010, a UFRPE adere ao PARFOR – Plano de Ações Articuladas para formação de professores e amplia sua área de atuação, ofertando os cursos das seguintes licenciaturas: Letras, Pedagogia, Artes Visuais Digitais, História, Computação (2ª graduação – curta duração), além de Bacharelado em Administração Pública. Nesse mesmo ano, a UFRPE inicia a oferta de especialização em administração pública e administração pública municipal, e a

especialização em ensino de ciências e matemática. Atualmente, a UFRPE contabiliza aproximadamente 4.000 mil alunos distribuídos em cursos de graduação e especialização, conforme figura a seguir:



Figura 1 - Mapa com a distribuição de polos de atuação da EaD/UFRPE nos estados do Brasil

Ressalta-se ainda a aprovação, pelo Ministério da Educação, do curso de Mestrado Profissional em Tecnologia e Gestão em educação a distância, cuja primeira turma iniciou em 2011. Pode-se afirmar que o referido programa de pós-graduação representou um amadurecimento da instituição no que se refere às concepções e práticas na modalidade a distância, possibilitando repensar suas ações com foco na pesquisa e, sobretudo, na produção de produtos/projetos com vistas a solucionar, ou impulsionar melhorias, em aspectos diversos do processo pedagógico em todos os níveis do campo educacional.

Destaca-se ainda, a amplitude da abrangência territorial das ações da EADTec/UFRPE que são desenvolvidas em aproximadamente 30 polos presenciais, conforme se visualiza na *figura 2*, distribuídos no estado de Pernambuco.



Figura 2 - Mapa com a distribuição de polos de atuação da UFRPE em Pernambuco.¹

O crescimento rápido e gradativo da modalidade a distância na UFRPE evidenciou a necessidade de se adotar estratégias que possibilitem uma maior aproximação com polos e estudantes com intuito de apreender as repercussões das ações desenvolvidas pela universidade. Isso acarretou, conseqüentemente, numa inclinação maior às demandas dos estudantes e na percepção sobre sua condição enquanto atores importantes envolvidos no processo.

Dentre essas estratégias, considera-se fundamental adotar ações que promovam, em particular, a reflexão sobre a comunicação entre os diversos polos, profissionais e estudantes, com vistas a (re)organização desses modos comunicacionais, compreendendo-o como um fio condutor que poderá possibilitar a integração.

1.3 Estruturas Organizacionais na Educação a Distância

Em virtude da autonomia gerencial conferida as universidades públicas federais, observa-se que há uma pluralidade nos formatos de organização de cada instituição com vistas a abrigar as atividades de EaD dentro de suas estruturas. Destaca-se que o Ministério da Educação orienta um modelo administrativo de caráter, predominantemente, pedagógico. Logo, esse

¹ Os mapas das Figuras 1 e 2 foram produzidos pela equipe de produção de material didático da Educação a distância da Universidade Federal Rural de Pernambuco.

referencial não abrange o modo como a modalidade de EaD será contemplada no interior das universidades. As instituições podem se estruturar através de unidades acadêmicas, departamentos, núcleos, centros, diretorias, dentre outros.

Registra-se que, entre as instituições públicas federais de ensino situadas em Pernambuco, desenvolvem-se distintas formas de estruturas administrativas. O Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia Pernambuco (IFPE) possui uma Diretoria de Educação a Distância (DEaD) vinculada a estrutura organizacional da Pró-reitoria de Ensino (IFPE, 2012).

Na Universidade Federal de Pernambuco (UFPE), as atividades na modalidade a distância são gerenciadas através da Coordenação de Educação a Distância (CEAD), que se configura como “uma instância de apoio e promoção de ações relacionadas à Educação a Distância” (UFPE, 2012).

A CEAD apresenta, dentre outros, os seguintes objetivos: propiciar a existência de espaço de reflexão, articulação, formulação e desenvolvimento de ações em Educação a Distância em articulação com as instâncias da Administração Central da UFPE; e apoiar ações de ensino, pesquisa e extensão desenvolvidas em educação a distância no âmbito da UFPE, ampliando seu alcance espacial em consonância com a política de interiorização no Estado e promovendo o desenvolvimento social.

A Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF) organiza-se numa secretaria definida como “Um órgão suplementar da administração superior, responsável pelo fomento, apoio, articulação e execução de projetos institucionais em Educação a Distância (EAD)” (UNIVASF, 2013). Esta secretaria é responsável, dentre outras atividades, pela oferta de Cursos voltados para a capacitação em EAD; produção de material didático impresso e audiovisual; coordenação de tutoria, gerenciamento do ambiente virtual de aprendizagem.

A Universidade Federal Rural de Pernambuco promoveu modificações no Estatuto e Regimento Geral da instituição visando abranger as estruturas organizacionais da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia (UAEADTec), através de resolução da referida unidade acadêmica em 2010.

Tal formato confere aos atores envolvidos na administração da modalidade a distância na UFRPE, um controle significativo sobre os aspectos

que abrangem a EaD, pois diferentemente de outros modos organizacionais, todas as atividades concentram-se nessa unidade administrativo-pedagógica, conforme pode ser visualizado na *figura 3*, referente ao organograma institucional da EADTec/UFRPE.

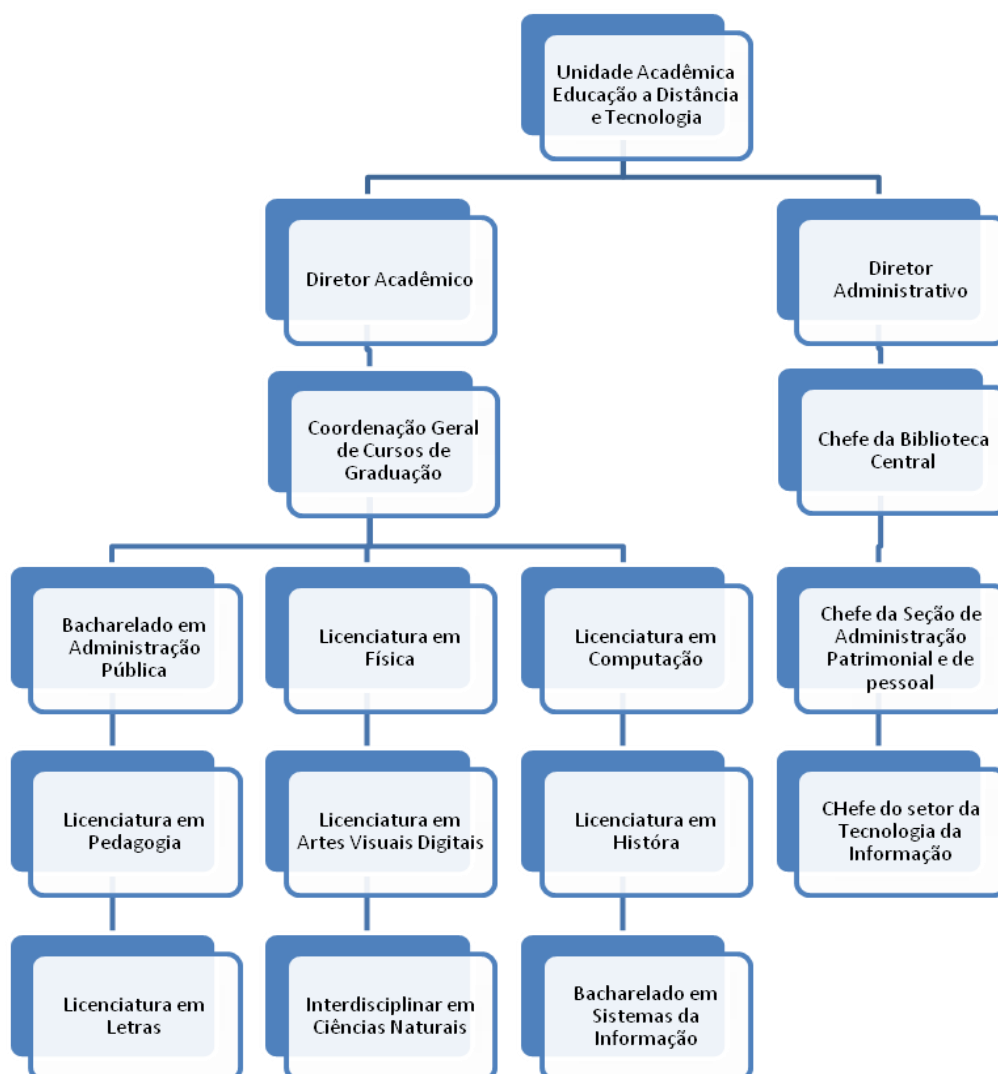


Figura 3 - Organograma Institucional da Unidade Acadêmica EADTec/UFRPE
Fonte: site da UFRPE, 2012.

A referida resolução estabelece em seu artigo 1º que: “a unidade acadêmica é Responsável por atividades administrativas, didático-científicas e extensionistas, nos limites de sua competência”. A administração da referida unidade acadêmica ocorrerá através da Diretoria Geral e Acadêmica; Diretoria Administrativa; Conselho Técnico-Administrativo; e Secretaria. Além disso, o artigo 2º estabelece que:

A Unidade Acadêmica compreende as disciplinas que tratam de matérias dos Cursos a Distância existentes ou que venham a serem criados no âmbito da Unidade, além da criação de outros cursos, disciplinas ou atividades que venham dar suporte aos cursos a distância pela Universidade, assim como, congregam o pessoal docente e técnico-administrativo respectivo, para objetivos comuns de ensino, pesquisa e extensão (UFRPE, 2010).

No formato de organização institucional adotado pela EADTec/UFRPE, o Canal Aberto permanece dentro da Coordenação Geral da Universidade Aberta do Brasil, juntamente com mais cinco comissões denominadas de: Avaliação e Acompanhamento, Coordenação Pedagógica, Financeiro, Projetos, Seleção e Formação de pessoal.

Essa formatação foi aprovada no Conselho Técnico Administrativo (CTA) da Unidade Acadêmica, conforme registro de decisão do referido conselho. Cada uma dessas comissões é responsável por desenvolver uma atividade típica da coordenação geral UAB, podendo ser definidas da seguinte forma:

- *Avaliação e Acompanhamento* – comissão designada para desenvolver o acompanhamento contínuo das atividades no âmbito da EaD e, por conseguinte, a avaliação institucional.
- *Coordenação Pedagógica* – instituída com o objetivo de gerenciar todo o processo de elaboração de materiais didáticos impressos e audiovisuais voltados para a modalidade a distância. Composta por uma equipe multidisciplinar acompanha a elaboração textual, desenvolvimento gráfico até a reprodução e distribuição dos mesmos.
- *Financeiro* – realiza todas as atividades de caráter administrativo-financeiro que envolva implementação e desenvolvimento dos cursos, e demais atividades subsidiárias aos cursos que se relacionam com o aspecto financeiro na EaD/UFRPE.
- *Projetos* – responsável por criar, implementar e desenvolver, juntamente com os polos de atendimento presencial, projetos diversos, e em particular de extensão que contribuam para a formação dos estudantes

dos diferentes cursos, incentivando a prática enquanto processo de formação e a integração dos diferentes campos do conhecimento

- *Seleção e Formação de pessoal* – desenvolve todo o processo seletivo e formação de pessoal para atuar no âmbito da modalidade a distância da UFRPE.

Nesse cenário, pode-se visualizar a Coordenação Geral UAB/UFRPE conforme ilustrado na *figura 4*. Acredita-se que, embora cada uma das comissões funcione de maneira independente, em virtude do teor de suas atribuições, apresentam tendência a atuarem de maneira articulada e cooperativa.



Figura 4 - Diagrama representativo da organização administrativo-pedagógico da Coordenação Geral UAB/UFRPE

Diante disso, a estruturação de um sistema *on-line* de atendimento aos estudantes, conforme proposto na presente pesquisa, poderá apresentar repercussões, diretamente e indiretamente, não apenas na comunidade

estudantil, mas na maneira como a estrutura organizacional está sendo posta em prática.

Isto é, a instituição universitária, cultura e historicamente, composta por espaços, ampla e profundamente repleto de especificidades, hierarquias e passivos, poderá contar com um ambiente, que embora se respeite as particularidades, caminha para a articulação dos diferentes atores/setores, pautado no diálogo, e participação do público alvo, ou seja, o estudante.

Desse modo, compreende-se que as alterações impulsionadas pela EaD, ultrapassam os limites do aspecto didático-pedagógico, e atingem a estrutura administrativa conservadora das instituições, que tendem a se (re)organizarem com vistas a contemplar as ações da modalidade a distância, e em especial, o seu público alvo, composto por indivíduos que se distribuem em diferentes espaços geográficos, socioeconômicos, mediados pelas tecnologias.

Trata-se, portanto, de reformulações no interior das instituições que implicam em refletir sobre a comunicação estabelecida com o corpo discente, os novos modos de inseri-lo no interior das organizações, mas, sobretudo, reflete uma preocupação com a formação, em sentido amplo, função da universidade quando apregoa que objetiva, para além da qualificação profissional, cidadãos críticos e participativos.

CAPÍTULO 2 - EaD E PARTICIPAÇÃO ESTUDANTIL

2.1 Modelos de comunicação na Educação a Distância

Os campos da educação e comunicação são, portanto, interligados e indissociáveis, apresentando repercussões de maneira recíproca nas referidas áreas. Os processos comunicacionais são, portanto, uma mediação importante quando se refere à relação institucional.

Segundo Rego (2001) o movimento iniciado há algumas décadas em torno da qualidade nas/das empresas tornou-se um tópico de grande interesse prático e científico não apenas no âmbito empresarial, de forma que, estas ideias adentraram o campo educacional, e em particular, no ensino superior.

Essas reflexões apresentam contornos ainda mais profundos quando abalizadas pela modalidade a distância, que adentrou há um pouco mais de uma década na educação superior brasileira. Momento em que as instituições de ensino superior têm buscado repensar os processos de comunicação interna, uma vez que esta, enquanto estratégia planejada e integrada revela-se uma importante ferramenta para interligar a instituição e seu público interno (RAMOS, 2004).

No campo mercadológico, os processos de comunicação são visualizados, em linhas gerais, como ferramenta que possibilita aumento qualitativo no engajamento dos colaboradores. No campo educacional, além do engajamento do corpo estudantil, as estratégias de interação podem refletir na valorização dos estudantes, no incentivo à formação participativa – característica requisitada pelo atual mercado de trabalho - reconhecimento dos diversos atores no processo de comunicação, bem como na realimentação das práticas institucionais considerando o caráter social das universidades.

A inter-relação Comunicação-Educação se revela nos fluxos informacionais e comunicacionais que viabilizam a EaD enquanto proposta educativa. Entender o fenômeno da EaD a partir da comunicação significa trocar o olhar mediático-instrumental, centrado no entendimento dos meios de comunicação como instrumentos ou recursos didáticos, para aquele que prioriza os fluxos comunicacionais, ou seja, trata-se aqui de *identificar os modos de interação que as TIC viabilizam* (SARTORI, 2005, p. 6, *grifo nosso*).

Nesse sentido, o Canal Aberto iniciou as atividades na educação a distância dentro de determinado contexto organizacional, como uma iniciativa da coordenação UAB/UFRPE, bem como uma demanda da comunidade estudantil, vistas a (re)estabelecer a interação, sobretudo, com o seu público alvo, os estudantes.

Assim, as demandas advindas dos polos/estudantes, permeadas por reflexões embasadas em aspectos referentes ao lugar e ao papel do estudante na modalidade a distância para além de aspectos didático-pedagógicos, bem como a necessidade de aprofundar as discussões a respeito da formação crítica para atuar na atual dinâmica da sociedade, e a inclinação para o debate sobre o novo modo de estar inserido na educação superior, contribuíram para o desenvolvimento do sistema on-line de comunicação objeto desta pesquisa.

Destaca-se que, segundo Sartori (2005) existem quatro tipos de fluxos de comunicação, a saber: unidirecional (instituição-estudante), bidirecional (instituição-estudante individualmente, do estudante-instituição individualmente), bidirecionais de escala (da instituição-estudante coletivamente, do estudante-instituição individualmente), e por fim, o fluxo multidirecional (da instituição para um coletivo de estudantes; dos estudantes para a instituição, de maneira individual ou coletiva, e entre os próprios estudantes).

Registra-se que na EaD/UFRPE, reconhece-se principalmente dois desses fluxos: bidirecional através do correio eletrônico e bidirecional de escala através do Ambiente Virtual de Aprendizagem. E ainda, conforme exposto anteriormente, os dois fluxos ora citados embasam-se de ferramentas que atendem ao modelo “um para muitos”.

Ao analisar-se o desenvolvimento de tais modelos comunicacionais detectam-se alguns aspectos que dificultam o processo de comunicação. Nesse sentido, elencam-se alguns desses pontos observados pelo Canal Aberto a partir das experiências e vivências ao longo do período de 2008-2012. Nessa percepção, tendo com referência o binômio Universidade-Estudante, identificam-se aspectos administrativos e político-sociais.

Acredita-se que todas essas questões, seguramente, de algum modo repercutem no aspecto pedagógico dos cursos, e, por conseguinte na formação

dos estudantes, haja vista neste cenário, se desenvolver o currículo, que segundo teorias recentes, transcende o conteúdo disciplinar.

Dentre os pontos observados, no que diz respeito aos aspectos administrativos, destaca-se: em primeiro lugar, *Tempo estendido de atendimento*, pois em geral, o *feedback* ao aluno ocorre sob demanda e basicamente de maneira individual, o que implica, por exemplo, que uma mesma questão seja respondida várias vezes, absorvendo um tempo considerável do profissional que (re)escreve as respostas, uma vez que o atendimento é focado no e-mail.

Em segundo lugar, a disponibilização de *Diversos profissionais da equipe envolvidos com atendimento ao aluno*, conforme demonstrado na *figura 5* a seguir, que sinaliza vários setores/profissionais que apresentam em seu cotidiano/jornada de trabalho a tarefa de responder e-mails advindos do público interno/externo.

Em terceiro lugar, aponta-se a significativa possibilidade de *Discrepância no feedback institucional*, uma vez que, a modalidade a distância apresenta uma dinâmica intensa, a exemplo, de determinadas decisões que precisam ser executadas de forma imediata e que, por vezes, não são socializadas rapidamente com todos os membros da equipe.

Registra-se ainda, como aspecto administrativo a *Utilização de vários canais ao mesmo tempo* – pois, conforme se visualiza na *figura 5*, o modelo praticado possibilita que uma única mensagem seja enviada para vários canais de forma indiscriminada, mobilizando diferentes setores/profissionais para uma única demanda.

Por exemplo, problemas de acesso ao ambiente, em geral, são enviadas a equipe de suporte, a coordenação de curso e ao Canal Aberto. Considera-se que essa prática recorrente dos estudantes, nas entrelinhas, pode representar uma tentativa de garantir retorno à sua solicitação.

Identifica-se também a *Fragilidade nos processos de sistematização e avaliação*, uma vez que a diversidade de canais, percebidas no referido modelo, e que funcionam de maneira independente, resulta numa dispersão das informações. Isto pode provocar significativa fragilidade na sistematização destas informações advindas dos estudantes/colaboradores/polos, dificultando um panorama amplo das atividades desenvolvidas nos polos, e, por

consequente, repercutindo também nos processos avaliativos da instituição. Considera-se que, neste modelo, ocorre a *Subutilização de recursos tecnológicos*, haja vista dispormos de ferramentas que podem ser facilmente elaboradas/implementadas de acordo com as necessidades da instituição.



Figura 5 - Representação dos canais de comunicação entre alunos-universidade na EaD/UFRPE

E por fim, constata-se também a *Subutilização do feedback dado pelos alunos/polos*, pois a dispersão das informações, conforme ora exposto, provoca uma fragilidade na percepção quanto às informações disponibilizadas pelos alunos, no que diz respeito à maneira como os cursos/atividades estão sendo gerenciados.

Nesse sentido, cada setor/profissional envolvido com atendimento a comunidade estudantil - que não necessariamente, analisa, sistematiza e contextualiza as mensagens destes - pode reter informações que podem ser fundamentais, por exemplo, para reorganização e implementação de determinadas ações da coordenação geral da EaD/UFRPE.

No que se refere aos aspectos político-sociais, destaca-se a *Dificuldades de acesso a internet*, já que boa parte do público alvo atendido pela universidade está distribuído/localizado nas cidades do interior do estado de Pernambuco, Paraíba, Bahia e Tocantins, que por sua vez, ainda enfrentam problemas de infraestrutura quanto ao acesso à internet.

Além disso, boa parte dos estudantes acessam a rede no local de trabalho, na escola (quando professores da rede), ou *lan houses*. Nesse cenário, o tempo de resposta ao aluno é fundamental, pois isto pode representar, por exemplo, diminuição de gastos financeiros sucessivos para acesso à internet.

Ainda sobre os aspectos político-sociais que se referem ao atendimento e espaços de diálogo entre o corpo estudantil e a universidade, ressalta-se que a *não-promoção* de ambientes que propiciem o diálogo e a participação, dificultam as relações interpessoais, bem como podem refletir, em última escala, as concepções político-pedagógico da instituição.

Nessa perspectiva, tomou-se como base tal panorama identificado pelo Canal Aberto, com vistas a apreender a fragilidade com a qual se desenvolvia o processo comunicacional da instituição, mas, sobretudo, evidenciar que o modelo comunicacional desenvolvido não contribui para uma participação efetiva dos estudantes na dinâmica da instituição, revelando-se, precariamente, em apenas trocas de cunho administrativo.

A partir disto, surgiu a necessidade de refletir, num primeiro momento, sobre a representatividade estudantil, e posteriormente, sobre a participação estudantil, ambas no contexto da modalidade a distância. Tais reflexões são mediadas pela comunicação, em sentido amplo, posto que “somente o diálogo implica num pensar crítico, e sem este não há comunicação” (FREIRE, 2005, p. 96). Dessa maneira, o diálogo pressupõe mais de um ator e a interação entre estes que ora funcionam como emissor, ora como receptor.

Acredita-se, pois, que a expansão da Educação a Distância (EaD) em nosso país impulsiona o debate sobre como ocorre/ocorrerá a participação da comunidade estudantil, haja vista, tratar-se de uma modalidade que apresenta amplo poder de abrangência territorial, mediatizada pelas Tecnologias da Informação e Comunicação, na qual os atores envolvidos estão dispersos

geográfica e temporalmente, trocando informações e experiências de maneira, sobretudo, virtual.

Nesse sentido, há estudos que refletem sobre interação e interatividade, comunicação e linguagem, presença e virtualidade na modalidade EaD. A maioria das discussões até aqui propostas tem sido de caráter preponderantemente didático-pedagógico, em seu sentido mais restrito, isto é, o processo de ensino-aprendizagem de conteúdos disciplinares.

Conforme outrora se afirmou, os modos comunicacionais determinam o modelo pedagógico adotado pela instituição, e ainda considerando que, a aprendizagem não ocorre meramente no espaço físico da sala de aula, considera-se que a atual configuração dos espaços de troca de informações entre alunos-colaboradores e a UFRPE deve sofrer significativas alterações. Pois, entende-se que a relação corpo discente-universidade também é um momento de aprendizagem, pois impulsiona uma postura crítica, reflexiva, por constituir-se num espaço de proposição e negociação.

2.2 Modelos pedagógicos e comunicação

Na Idade Média, segundo Burns (1998) e Manacorda (1997), as escolas apresentavam um currículo voltado para “o saber pelo saber”, logo, *observa-se uma centralidade no saber*, não havendo obrigatoriedade de aplicação deste.

A forma de organização curricular era constituída pelas disciplinas do trivium (retórica, dialética e gramática) e quadrivium (aritmética, geometria, astronomia e música). Essas disciplinas consistiam nas contribuições científicas e filosóficas dos greco-romanos e árabes.

Com o advento da Idade Moderna (XVI - XVII) os saberes-mestres (filosofias e doutrinas cristãs, esta considerada os saberes científicos à época), por exemplo, perde a preponderância. Nesse período, assiste-se a um deslocamento da centralidade dos saberes para os procedimentos de transmissão desses saberes (TARDIF, 2008).

Há, portanto, uma ênfase nos processos de formação profissional para a docência [agora necessariamente especializada], profundamente permeados pelas ciências [educação, psicologia, pedagogia] que eclodiam naquele

momento, e que demarcaram uma transformação radical na relação educador-educando, e entre estes e o saber.

Nesse sentido, Tardif (2008, p.45) afirma: “o saber que o educador deve transmitir deixa de ser o centro de gravidade do ato pedagógico, é o educando, a criança, essencialmente que se torna o modelo e o princípio da aprendizagem (...) o ato de aprender torna-se mais importante que o ato de saber”.

Ao analisar-se o decorrer dos Séculos XIX e XX, percebe-se que a escola é visualizada como um espaço que necessita de intervenção estatal, haja vista haver um aumento gradativo populacional. Necessita-se, por tanto, de ações planejadas, racionalizadas.

Para este novo modelo de escola, além de um corpo docente laico, é indispensável a categorização desses profissionais (escola maternal, por exemplo), e profissionais cada vez mais especializados e restritos ao seu campo de saber, responsáveis apenas pela instrução dos alunos, porém, não por sua formação integral (TARDIF, 2008).

Além disso, observa-se que no desenvolvimento das atividades educacionais no decorrer desses séculos, há uma profunda interlocução entre os processos de ensino-aprendizagem e as transformações no mundo do trabalho.

As propostas elaboradas por Henry-Ford (1863-1947), por exemplo, no que se refere à divisão de tarefas, especificação de saberes e campos de atuação no interior da fábrica, são claramente perceptíveis no âmbito escolar; sendo esta diversas vezes e por diferentes estudiosos, denominada de escola-fábrica.

Essas ideias adentraram nos espaços escolares e influenciaram a organização da vida escolar através da divisão de horários, divisão de disciplinas, pouca ou nenhuma conexão entre os diversos campos do saber, racionalização de horários, e, sobretudo, na hierarquização de indivíduos, dentre outros aspectos. Todas essas características marcaram o desenvolvimento da instituição escolar ao longo dos últimos séculos, tendo sido determinadas pelas ideias e concepções pedagógicas vigentes naquele momento histórico.

Estudos desenvolvidos contemporaneamente por Zabala (1998; 2010),

Sacristán (2000), Freire (2005), Behrens (2005) e Silva (2007) apontam para a importância da comunicação enquanto recurso fundamental para o desenvolvimento do processo ensino-aprendizagem. Os modos comunicacionais, na realidade, podem ser concebidos como uma das principais características que determinam o modelo pedagógico adotado pelas instituições.

Freire (2005) desenvolve ideias sobre a perspectiva tradicional de ensino denominando-a de “concepção bancária de educação”, na qual professores depositam/transmitem informações/conteúdos descontextualizados nos estudantes, que por sua vez, desempenham um papel passivo/receptivo.

Dentro dessa concepção, o(a) educador(a) não busca o diálogo e o envolvimento com o aprendiz, assim como não há uma preocupação com as ideias/demandas dos alunos. Estes são vistos como seres de “*adaptação e ajustamento*” que desestimulados a uma consciência crítica, inserem-se no mundo sem perspectivas de transformá-lo. O autor argumenta sobre a necessidade do diálogo como prática essencial do processo educativo, pois este “implica um pensar crítico (...), pois sem ele não há comunicação e sem esta não há a verdadeira educação” (FREIRE, 2005, p. 96).

Nesse sentido, Zabala (1998) considera que no desenvolvimento do processo educacional é necessário promover relações interativas entre discentes e docentes, “que embasadas num conjunto de atividades, são o meio para mobilizar a trama de comunicações que pode se estabelecer em sala de aula” (*ibidem*, p.89).

Assim, para a realização das atividades é posto ao professor(a) considerar as contribuições e os conhecimentos dos alunos. Além disso, os profissionais são orientados a promover canais de comunicação, na perspectiva de que “a educação é um processo de participação, que leva a negociar e compartilhar significados (...) e as atividades comunicativas que fomentem a bidirecionalidade das mensagens e aproveitem a potencialidade educativa” (ZABALA, 1998, p.101-102).

Sacristán (2000, p. 40-51), por sua vez, aponta algumas características de “um projeto de educação que deveria ter sido feita”, entre elas “uma educação que possibilite emendar o recebido e enriquecê-lo”. Nesse sentido, para o referido autor é fundamental propiciar um ambiente no qual as relações

entre as subjetividades sejam promovidas de forma ampla, de intercâmbios livres e irrestritos.

Behrens (2005), ao analisar o denominado paradigma emergente no campo científico-educacional, o define como sendo inovador, pois consiste numa visão holística do mundo, isto é, como um todo integrado, opondo-se ao paradigma newtoniano-cartesiano da linearidade, especificidade, reprodução, fragmentação.

No paradigma inovador, a ênfase é na produção do conhecimento, com vistas a participação do aluno no processo educativo. Para isso, se alicerça numa abordagem progressista (transformação social), visão sistêmica (superação da fragmentação do conhecimento), e por fim, na abordagem ensino com pesquisa com a finalidade de impulsionar a produção do conhecimento.

Dentre os desafios postos aos profissionais docentes envolvidos com a prática pedagógica emergente, a autora elenca, sobretudo, a importância de envolver o discente, através da dinamização do ambiente escolar, considerando ainda as experiências vivenciadas por estes. Nessa proposta, o aluno é visualizado *como sujeito capaz de propor e inovar* (BEHRENS, 2005, p.109-110 *grifo nosso*).

Silva (2007), ao investigar a sala de aula interativa, afirma que modificar a comunicação é um dos desafios da educação atual. Pois, se tradicionalmente, a comunicação era embasada “na mensagem imutável, sequencial, e o receptor mero assimilador passivo”, na modalidade interativa que vivenciamos, “a mensagem é modificável, e o receptor manipula a mensagem, como coautor” (*ibidem*, p.70). O autor afirma ainda que, no âmbito da aprendizagem também ocorrem profundas transformações, uma vez que:

A modalidade tradicional é racional, lógico-matemática, reducionista-disjuntiva, centrada e embasada na transmissão, exposição, linearidade, repetitiva. Já na modalidade interativa a aprendizagem é intuitiva, não [necessariamente] linear, multisensorial, embasada na experimentação, participação, bidirecionalidade, co-autoria (SILVA, 2007, p.75).

Essas reflexões iniciais, aparentemente, restritas a relação didático-pedagógica na sala de aula (enquanto estrutura física), na verdade, transcende

o espaço escolar, e amplia a percepção sobre o(s) modo(s) de fazer educação. Pois, sabe-se que os processos de aprendizagem não se restringem às salas de aula, ou ao conteúdo ministrado. Antes, educa-se para atuação num mundo em constantes modificações, que requer indivíduos, críticos, participativos e cada vez mais interativos.

Nessa perspectiva, Zabala (2010, p.65) considera que, embora, “a escola não tenha desenvolvido satisfatoriamente a sua responsabilidade de formação integral dos indivíduos, nem disponha dos meios adequados para tal, certamente, ainda representa a organização mais preparada para assumir essa função”.

Sacristán (2000, p.52) afirma ainda que “a escola e o professor podem ser substituídos em seu trabalho de informadores”, mas não na tarefa que se constituem “numa estrutura de socialização singular com projeções na subjetividade, nas relações humanas e na sociedade”.

A partir do final do Século XX, vem ganhando força estudos que versam sobre as aproximações entre educação e comunicação e apontam para o surgimento de um novo campo de intervenção social, denominado de educomunicação “voltado para a construção de ecossistemas comunicacionais em espaços educativos” (SOARES, 2002, p.17).

Segundo o referido autor, uma das questões mais evidentes no campo da educomunicação relaciona-se a mediação tecnológica na educação, pois, este contempla o debate sobre as modificações ocorridas no cotidiano das pessoas e grupos sociais, em virtude da inserção das inovações tecnológicas no cotidiano destes (SOARES, 2002).

Para Sartori (2005, p.28) “a educomunicação pretende um pensar crítico sobre os processos e as modalidades dos fluxos de significação entre esses dois campos do saber e da atividade humana”. Embora, tenham sido dissociados, histórica e culturalmente, ou seja, restringindo a educação à mera transmissão de informações, enquanto que o campo da comunicação foi associado ao lazer, à publicidade; assiste-se a um esforço de inter-relacionar esses dois campos, “convertendo a comunicação no eixo vertebrador dos processos educativos” (SOARES, 2000, p.20).

Nesse cenário, sob a perspectiva ampliada de educação e desenvolvimento do currículo no âmbito institucional, considera-se que as

práticas, quaisquer que sejam comunicam e educam. Acredita-se que refletir sobre comunicação nesses espaços é ponderar também sobre as formas como ocorrem a interação não apenas no âmbito pedagógico, mas também nos espaços de mediação e participação que são ofertados para os estudantes dentro da universidade.

Para Santos (2000), a universidade, contemporaneamente, tem se confrontado com uma situação adversa, visto as exigências cada vez maiores por parte da sociedade, ao passo que se tornam, por parte do Estado, gradativamente mais limitadas as políticas de financiamento para o desenvolvimento das suas atividades. Para o referido autor, a universidade não está preparada para enfrentar os desafios, visto que estes se inclinam para mudanças profundas e não somente reformas pontuais.

A impreparação [da universidade], mais do que conjuntural, parece ser estrutural, na medida em que a perenidade da instituição universitária, sobretudo no mundo ocidental, está associada à rigidez funcional e organizacional, à relativa impermeabilidade às pressões externas, enfim, à aversão à mudança (*ibidem*, p.187).

A percepção de que as instituições educacionais de nível superior, em particular, as de caráter público, devem promover profundas modificações em suas estruturas é recorrente entre os estudiosos que se debruçam sobre o tema. Para Imbernón (2006), por exemplo, as transformações devem ser radicais, para que de fato se apropriem das mudanças ocorridas no âmbito da sociedade, sobretudo, no último quartel do século XXI.

Para educar realmente *na vida e para a vida*, para essa vida diferente, e para superar as desigualdades sociais, a instituição educativa deve superar definitivamente os enfoques tecnológicos, funcionalistas, burocratizantes, *aproximando-se, ao contrário, de seu caráter mais relacional*, mais dialógico, mais cultural-contextual comunitário, *em cujo âmbito adquire importância a relação que se estabelece entre todas as pessoas que trabalham dentro e fora da instituição* (IMBÉRNON, 2006, p. 8 *grifo nosso*).

No âmbito da modalidade a distância, Valente *et all* (2003) aponta as três principais abordagens comunicacionais, de cunho preponderantemente pedagógico, a saber:

- “*um-para-um*” ou “*virtualização da escola tradicional*” - Apresenta forte ênfase na individualização. Nesse formato, observa-se pouco contato entre alunos e professores; e requisita-se uma maior autonomia do aprendiz.
- “*um-para-muitos*” ou “*broadcast*”² – Esta proposta se assemelha à sala de aula presencial clássica, pois se centra na figura do professor. Nesta abordagem, grande parte da interação se restringe à troca de perguntas e respostas de eventuais dúvidas.
- “*muitos-para-muitos*” – Nesta perspectiva, considerada hegemônica, na EaD, a interação acontece de forma mais intensa, e permite a comunicação entre professores e alunos, e entre os próprios alunos. Essa abordagem caracteriza-se por uma comunicação voltada para a *horizontalização*.

Observa-se que na esfera da relação estabelecida institucionalmente entre corpo discente e universidade, a abordagem, em linhas, que predomina é a designada de “*um-para-muitos*” ou “*broadcast*”. Isto é, há uma centralidade na instituição que realiza “comunicados” enquanto os estudantes os recebem.

Quando possível, há um troca de mensagens de caráter meramente administrativa, reduzindo a relação estudantes-universidade aos aspectos burocráticos da instituição. Acredita-se que a ênfase em tal perspectiva contribui para uma descaracterização da comunidade estudantil que historicamente constituiu-se de uma categoria ativa, crítica e participativa dentro da instituição de ensino, e de um modo mais amplo na sociedade.

Desse modo, os novos contextos de inserção educacional no ensino superior precisam ser repensados a partir de aspectos considerados relevantes, tais como: o tipo de formação humana que está sendo (re) editada na universidade. Como a EaD pode efetivamente consistir em outro e/ou novo modo de educação? De que forma os estudantes virtuais podem ser

² Broadcast significa transmissão, difusão (tradução livre do Inglês).

contemplados dentro dessa “nova” universidade? As tecnologias podem também contribuir na diminuição de distâncias entre estudantes, polos e instituição? Todas essas questões permearam as experiências desenvolvidas na UFRPE ao longo dos últimos quatro anos, bem como, constituem-se em diretrizes para a presente proposta de sistema de comunicação.

2.3 Representações do que é ser estudante

Histórica e culturalmente, o mundo do trabalho e o campo educacional desenvolveram-se de maneira interligadas, de tal forma que as modificações ocorridas naquele âmbito repercutiam no espaço escolar, transformando-o em uma ferramenta viável “para resolver somente problemas econômicos e de mercado, de modo subsidiário e instrumental” (DEMO, 1996, p. 51).

Nessa perspectiva, a educação ao longo de seu desenvolvimento foi percebida, dentre outras características, como instrumento de *preparação de recursos humanos* e, similarmente, no sentido estrito, como meio para aquisição de habilidades profissionais, e, portanto, *treinamento*, e por fim, [como meio de promover] a socialização no sentido de reproduzir costumes, hábitos (DEMO, 1996; BRANDÃO, 2007).

Contemporaneamente, há outras percepções sobre a função da educação e o papel de professores e estudantes, enquanto *práxis* humana, as quais se destacam para esta pesquisa, duas funções: primeiro, o encontro dos indivíduos, no sentido pedagógico sustentado/mediado pelo diálogo (FREIRE, 2005), e segundo, o aspecto político, em que a educação é vista como um processo formativo e condição à participação (DEMO, 1996).

Nesse ínterim, situa-se a modalidade de educação a distância que, impulsionada pelos avanços das Tecnologias da Informação e Comunicação, propiciaram transformações nas relações sociais em diversos âmbitos (cultural, social, político) redimensionando o campo educacional, não somente nos aspectos de tempo e espaço, mas, sobretudo, nas indagações quanto ao tipo de homens e mulheres que se pretende formar para esta nova realidade social.

Nessa perspectiva, Sacristán (2005, p.204) afirma que “as instituições educacionais devem acolher pessoas e interesses de toda a sociedade, em vez

dos alunos terem de estar a serviço delas”. Desse modo, inseridos num contexto dinâmico, com condições diversas dos participantes e os objetivos educacionais maleáveis, devem-se revisar constantemente os comportamentos institucionais.

Para Sobrinho (2010) é evidente que a representação clássica do que é ser aluno esgotou-se, histórica e conceitualmente, em virtude do cenário cultural da sociedade contemporânea. Assim, para o referido autor, enquanto construção histórica deve-se observar que:

É necessário explicitar que cada sociedade tem uma dinâmica sociocultural própria de *fazer* sujeitos históricos e identidades culturais, isto é, a formação dos sujeitos e práticas culturais, que paralelamente à produção das condições materiais de existência, *formatam* ou sujeitos em seus hábitos mentais e motores, em seus laços de pertencimento ao parentesco, ao meio ambiente, às instituições sociais, às normas, regras e leis e a um conjunto de práticas singulares (WARNIER, 2000 *apud* SOBRINHO, 2010, p.3).

Diante disso, questionam-se quais elementos da “*velha educação*” estão presentes no que, contemporaneamente, associamos *ao novo modo de fazer* educação? Notadamente, a EaD faz parte dessa *nova invenção do sujeito aluno*, sendo recorrente entre pesquisadores da modalidade a distância a ênfase no tocante à autonomia do aprendiz, da interação e interatividade, dentre outros aspectos.

Para Bittencourt (2010, p. 21) ao se propor visualizar os estudantes como agentes de transformação da realidade, surgem algumas perguntas, tais como, “O aluno é *sujeito* da história ou pode *sê-lo* pela compreensão de que é igualmente *produto de uma história*? Como a história de cada cidadão interfere/relaciona-se com a história da sociedade?”.

Nesse cenário, percebe-se que a modalidade a distância, na teoria preconiza um sujeito autônomo e responsável por sua história/aprendizagem, o que em certa medida provoca mudanças na percepção ideológico-cultural do que é “ser um estudante”, na prática, também se observa uma tendência, em virtude do formato do desenvolvimento da modalidade, que os estudantes apresentem, em linhas gerais, as seguintes características: autonomia, parceria e colaboração.

Um dos aspectos que repercute diretamente na percepção e sedimentação do que vem a ser um estudante, por exemplo, refere-se ao perfil socioeconômico do corpo discente (*Figura 6*).

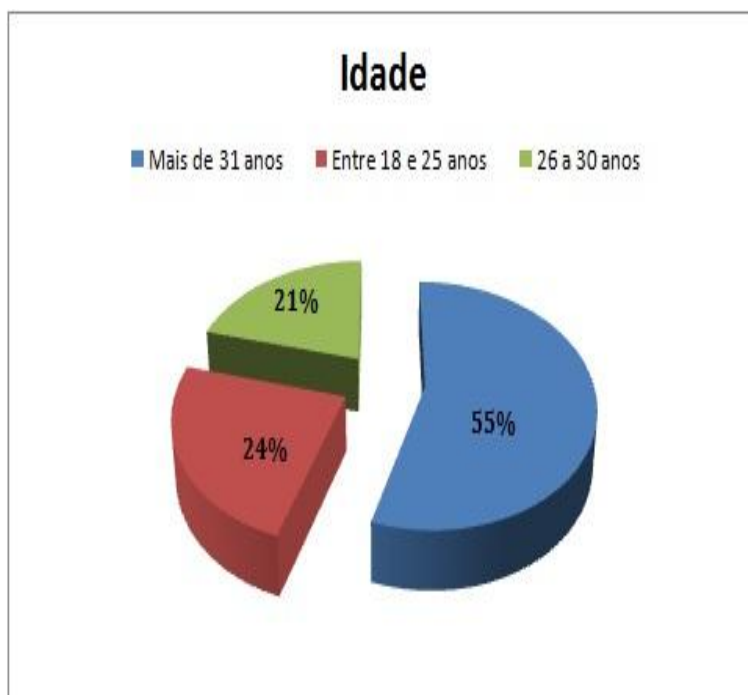


Figura 6 - Gráfico apresentando a média de idade de estudantes virtuais da UFRPE
Fonte: EADTec/UFRPE

Registra-se que estes dados foram obtidos, em 2009, através de questionário aplicado, em três cursos de graduação (Licenciatura em Física, Licenciatura em Computação e Bacharelado em Sistemas da Informação) da Universidade Federal Rural de Pernambuco, com participação de 420 alunos.

A partir desses dados pode-se inferir que o público contemplado pela EaD pode ser visualizado da seguinte forma: no tocante ao fator idade, trata-se de um público com certa vivência que, em geral, leva essa experiência para a dimensão educacional, ou seja, para o processo de aprendizagem. Além disso, esse público notadamente escolhe essa modalidade por questões relacionadas que abrangem desde aspectos socioeconômicos a possibilidade de aprender de forma mais autônoma.

Outro dado importante refere-se ao percentual dos estudantes que já possuem algum tipo de formação superior, conforme pode ser visualizado na *figura 7*. Esse expressivo contingente conhece a estrutura tradicional de

educação e, em geral, está em busca de aperfeiçoamento profissional, requisitando cada vez mais melhorias diversas na estrutura da instituição.

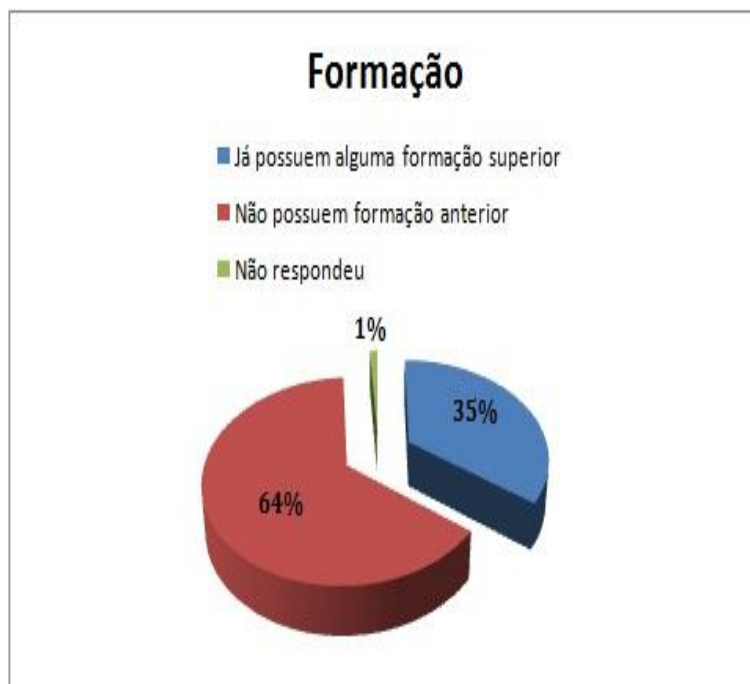


Figura 7 - Gráfico apresentando índices de formação superior de estudantes virtuais da UFRPE **Fonte:** EADTec/UFRPE

E por fim, o quantitativo de estudantes que apresentam características de liderança e/ou de colaboração no aspecto econômico familiar (*figura 8*) o que lhes conferem certo protagonismo. Esses aspectos, se relegados pelas instituições ou postos em segundo plano na condução das ações institucionais, acredita-se que incorrerá em duas importantes lacunas, a saber, possibilidade significativa de não atender aos polos/estudantes e permanecer com a ideia do estudante passivo o que implica em não atender de forma adequada às suas reais necessidades.

Nesse cenário, com base nas experiências do Canal Aberto, não é raro perceber a necessidade que os estudantes têm, de alguma forma, colaborar e/ou sentirem-se parceiros no processo de desenvolvimento das atividades educacionais no âmbito da UFRPE.

Diante disso, fica evidente, que certas características exigidas aos estudantes virtuais no processo de aprendizagem, isto é, autonomia, responsabilidade, senso crítico, são direcionadas também para questões mais amplas da formação do discente, e de forma mais acentuada, quando se refere

aos aspectos de gerenciamento e desenvolvimento dos cursos na modalidade a distância.

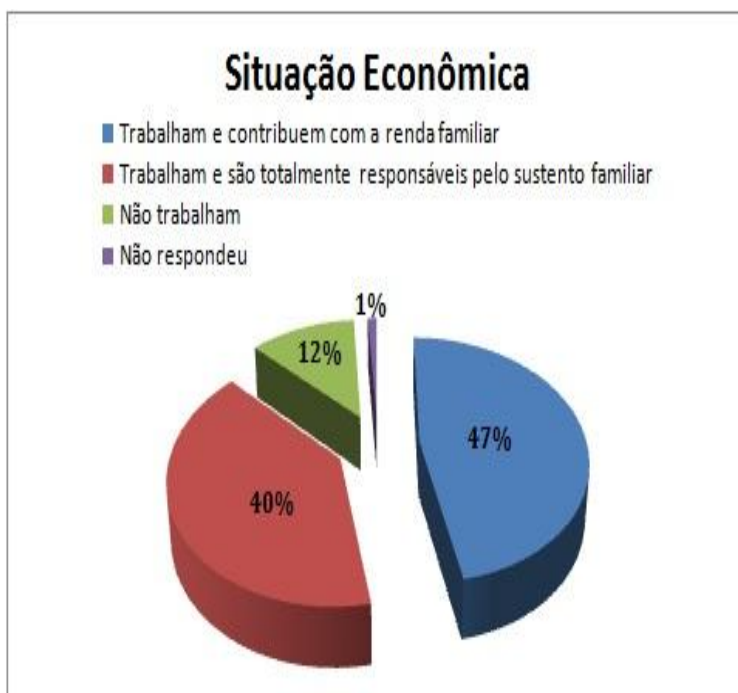


Figura 8 - Perfil socioeconômico dos estudantes de graduação da EaD/UFRPE
Fonte: EADTec/UFRPE

É inegável que os estudantes virtuais, partindo-se da realidade vivenciada na EaD/UFRPE buscam um meio/espço no qual possam expressar-se, serem ouvidos pela universidade, ter um espaço para socialização e contato com os demais estudantes/polos, colaborar nos processos de gestão no desenvolvimento dos cursos/atividades.

Observa-se que nos processos de concepção e desenvolvimento da modalidade não está previsto espaços que possibilitem a relação institucional de outro modo, que não seja o de caráter administrativo e/ou pedagógico. Nesse último caso, restrito ao processo de ensino-aprendizagem, especialmente, dos conteúdos disciplinares, conforme referenciais de qualidade do Ministério da Educação.

Nessa perspectiva, o poder de abrangência da modalidade de educação a distância, propicia a inserção de um público-alvo bastante diverso, distribuído em contextos social-econômicos diferentes, o que torna a tarefa de contemplar toda a multiplicidade da comunidade estudantil nas ações da instituição bastante árdua.

Essas reflexões incentivaram a EaD/UFRPE a disponibilizar o espaço institucional denominado de Canal Aberto, inicialmente, voltado para o atendimento estudantil, com uma tendência a inclinar-se, em virtude das experiências vivenciadas no âmbito da referida universidade, ao desenvolvimento de modelo(s) comunicacional(is) que possibilitem cada vez mais a participação estudantil na EaD.

Isto se deve à necessidade de a universidade *estar e de fazer com que* a comunidade estudantil se sinta próximo à instituição, pois “da mesma forma que precisam ter a sensação de estarem numa comunidade, os estudantes virtuais precisam sentir-se conectados à instituição que patrocina o curso” (PALOFF; PRATT, 2004, p.73).

Além disso, considera-se que essa iniciativa faz parte de um contexto amplo de formação de estudantes, enquanto atores protagonistas no processo de aprendizagem e colaboradores nos aspectos gerenciais da instituição. Desse modo, pode configurar-se como uma tentativa de romper com os modos tradicionais de perceber o estudante de modo passivo para sujeitos atuantes que compartilham ideias, conhecimentos e vivências *na e com* a instituição e demais pares.

Constitui-se ainda, numa inclinação a perceber como seres experienciais, bem como desenvolver espaços que propiciem a integração, socialização e diálogo, haja vista *Fazer o caminho inverso* é a tônica do Canal Aberto, pois, enquanto se apregoa a dispersão em seu sentido amplo, busca a integração; enquanto se sublima espaços de participação, busca o diálogo; enquanto se assiste ao intenso, cultural e histórico movimento de tornar o *outro* paciente, busca o engajamento.

2.4 Atendimento e participação: as mudanças na gestão pública

No limiar do século XXI, a administração pública em todas as esferas de governo do Brasil, é marcada por um esforço em promover modificações profundas, com vistas a impulsionar mudanças institucionais e culturais, a exemplo, da Lei Complementar de Responsabilidade Fiscal, nº 101/2000. A referida lei versa, especialmente, sobre a gestão do dinheiro público, da qual se

destaca as seguintes contribuições do orçamento participativo e a transparência na gestão.

Em 2005, através do Decreto nº 5.378 a presidência da república, instituiu o Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização, ou simplesmente denominado de GESPÚBLICA, que contempla órgãos e entidades da administração, da qual se destaca os seguintes objetivos:

Contribuir na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados aos cidadãos [...], através da formulação e implementação de medidas integradas em agenda de transformações da gestão [...], para promover a gestão democrática, participativa, transparente e ética (BRASIL, 2005, artigo 1º, 2º inciso V).

Notadamente, essas ações apontam para um alargamento nos conceitos clássicos de comunicação, atendimento e participação. No que concerne à comunicação pública, observa-se um incentivo para que esta ocorra efetivamente, em detrimento à divulgação, ou seja, “mais diálogo, menos comunicados” (DUARTE, 2010 *apud* MONTERO, 2010, p. 3).

No tocante ao atendimento, destaca-se a importância atribuída a qualidade dos serviços prestados ao cidadão com vistas à competitividade do país no cenário internacional, tendo como principal mediação a participação da sociedade. Desse modo, propõem-se através dessas mudanças na gestão pública, considerar o cidadão como parte interessada e fundamental no desenvolvimento das ações na administração pública.

Para Lück (2009, p. 36), o método de administração científica, largamente desenvolvido no Brasil, em particular, no campo educacional, tem como princípios basilares “a racionalidade limitada, a linearidade, e o emprego mecanicista de recursos e pessoas para realizar objetivos organizacionais de sentido limitado (...) tudo considerado pela ótica utilitarista”.

No contexto das atuais transformações, as instituições públicas, em particular, àquelas ligadas ao campo educacional, em virtude de sua função estratégica no cenário contemporâneo da sociedade em rede e do conhecimento, são impulsionadas a engendrar esforços que possibilitem concepções e processos cada vez mais democráticos na gestão universitária, visto que: “é importante reconhecer que a educação é condição necessária

para a formação de indivíduos, sem a qual estes não se alcançam em níveis mais elevados de desenvolvimento humano, como pessoas e cidadãos” (*ibidem*, 2009, p. 31).

Nessa perspectiva, conforme exposto, a expansão da modalidade a distância no país, possibilita um número cada vez maior de pessoas no ensino superior, e, portanto, com acesso a formação e informação. Desse modo, assiste-se a um desafio imposto às universidades o de promover a inclusão, mas, sobretudo, possibilitar que o processo educacional, efetivamente, contribua na atuação de homens e mulheres na atual dinâmica da sociedade.

Registra-se ainda que, notadamente, tem ocorrido, em boa parte dos espaços da administração pública, uma ampliação do uso das Tecnologias da Informação e Comunicação, em especial, àquelas que se utiliza de recursos do computador ligados à internet, como páginas na web – portal da transparência, fale conosco, dentre outros.

Na modalidade a distância, a mediação pelas TIC’s já ocorre de forma naturalizada, o que converge para que a instituição universitária, responsável por excelência, em “ser um centro de cultura, disponível para educação do homem no seu todo (...) e mesmo o ensino das aptidões profissionais deve ser orientado para a formação integral” (SANTOS, 2000, p.188), busque alternativas para contemplar o estudante da modalidade a distância, numa dimensão cada vez mais ampla.

Nessa perspectiva, ainda que de modo incipiente, todavia sobrejacente (a partir da segunda fase), o trabalho desenvolvido ao longo de todo esse período pelo Canal Aberto tem revelado essa preocupação - de situar a comunidade estudantil politicamente - visto que, tradicionalmente, na educação superior, o corpo discente conta com espaços específicos de reivindicações, consultivo e representativo.

Desse modo, refletir sobre a *virtualização do espaço público* é outro desafio imposto às instituições que desenvolvem a modalidade a distância de educação, visto que, diante da atual dinâmica de globalização, na qual há certa fluidez em vários aspectos da vida em sociedade contemporaneamente, conforme o seguinte autor:

É provável que ao elevarem-se os níveis educacionais dos cidadãos e ao estender-se a comunicação (...) ao esfriar-se à disputa ideológica e ao dilatarem-se os direitos dos indivíduos, ao perderem gravitação os partidos e ao diversificarem-se os direitos das pessoas, a política mude de lugar e sentido (BRUNER, 1994 *apud* MARTIN-BARBERO, 2005, p. 34).

No campo educacional, considera-se premente refletir sobre *virtualização*, a relação espaço-tempo. Assim, Lévy (1996, p.23) afirma que “a invenção de novas velocidades é o primeiro grau da *virtualização*”, e ainda, refere-se à necessidade da não-presença, desterritorialidade, comumente associada ao virtual. O fato é que, para o referido autor, a *virtualização* põe em xeque as narrativas clássicas, isto é, a unidade de tempo, unidade de lugar, continuidade da ação apesar de uma duração descontínua (*e-mail*, por exemplo).

CAPÍTULO 3 - CANAL ABERTO

3.1 Canal Aberto: conceito, objetivos, princípios e diretrizes.

O Canal Aberto é um espaço voltado para a interação entre comunidade universitária, sobretudo, estudantes e instituição. Acredita-se que tal iniciativa revelou-se singular no sentido de propor que os estudantes virtuais pudessem ser contemplados dentro da estrutura administrativa organizacional da UFRPE.

No contexto dinâmico da modalidade a distância e a partir da amplitude das atividades desenvolvidas pelo Canal Aberto, destacam-se os seguintes objetivos como norteadores das ações:

- Realizar atendimento rápido e eficaz aos estudantes;
- Incentivar o diálogo entre o corpo estudantil-universidade;
- Realizar orientações diversas aos polos e estudantes;
- Socializar experiências no âmbito da EaD/UFRPE e entre os polos de atendimento;
- Oferecer apoio de caráter diverso aos estudantes, observando os limites da instituição;
- Estimular a participação estudantil no âmbito da EaD/UFRPE;

No que se refere aos princípios, acredita-se que podem ser definidos da seguinte forma: a busca pelo desenvolvimento de uma cultura democrática, a participação estudantil e demais atores envolvidos na EaD; disponibilização de espaços para diálogo e expressão. Dessa maneira, fica evidente a necessidade de se refletir, no contexto da modalidade a distância, sobre os espaços institucionais disponibilizados para a comunidade estudantil, no sentido de ampliar as conexões estudante-instituição para além de conteúdos disciplinares.

Enquanto diretriz, a ampliação - ou a disponibilização - de meios/espços que pudessem abarcar as formas de participação do corpo discente esteve/está constantemente no horizonte das ações desenvolvidas pelo Canal Aberto, através, conforme exposto, da busca pela parceria destes nos eventos, na disponibilização de espaço para críticas, elogios e sugestões,

além de consultas regulares sobre o desenvolvimento das atividades no âmbito da EaD/UFRPE.

Outro aspecto refere-se à percepção de que, em virtude do poder de abrangência da EaD e a mediação, sobretudo, tecnológica, torna-se fundamental propiciar espaço adequado a esta nova realidade de inserção estudantil na educação superior. Nesse sentido, visa contribuir para organização dos estudantes, enquanto categoria constitutiva dos espaços educacionais, através da possibilidade de experiências democráticas.

Todos esses aspectos foram fundamentais no processo de criação e desenvolvimento de ferramenta construída para contemplar os estudantes da EaD. Os objetivos, princípios e diretrizes poderão ser claramente identificados na referida ferramenta desenvolvida com a finalidade de propiciar significativas melhorias no atendimento e no envolvimento dos estudantes da modalidade a distância na referida universidade.

Registra-se que o Canal Aberto foi reconhecido institucionalmente através da aprovação no Conselho Técnico Administrativo (CTA) da unidade acadêmica EADTec que situou dentro da estrutura organizacional da instituição o Canal Aberto, reconhecido como um espaço do estudante.

3.2 Canal Aberto: breve resgate histórico³

Em 2008, a Coordenação Geral da Universidade Aberta do Brasil (UAB) da UFRPE, em virtude das peculiaridades da modalidade a distância, bem como atendendo solicitação da comunidade estudantil disponibilizou espaço institucional denominado de Canal Aberto totalmente voltado para atender as demandas dos estudantes virtuais e polos presenciais de atendimento distribuídos em diversas cidades/estados do país.

Nesse período, a EaD/UFRPE contabilizava aproximadamente 1.200 (mil e duzentos) alunos contemplados em três cursos de graduação, a saber, licenciatura em física, licenciatura em computação e bacharelado em sistemas

³ Este tópico foi elaborado com base na experiência pessoal da pesquisadora, bem como registros de relatórios produzidos pelos profissionais dos polos de atendimento presencial integrantes da EaD/UFRPE.

de informação⁴, distribuídos em 21 (vinte e um) polos de atendimento presencial.

O surgimento do Canal Aberto ocorre praticamente no início do processo de implementação e desenvolvimento de atividades na modalidade a distância dentro da UFRPE, o que demonstra, uma preocupação imediata com o atendimento e satisfação às demandas do corpo discente. Desse modo, a filosofia de trabalho estava concentrada no estudante virtual em como atendê-lo de forma rápida e eficaz, bem como viabilizar a comunicação com a universidade.

Acredita-se ainda, que a iniciativa do Canal Aberto refere-se também à dinâmica de implementação e expansão de polos e cursos do Ministério da Educação, que provocou um rápido crescimento dentro das universidades ocasionando, por exemplo, aumento gradativo e significativo no quantitativo de cursos, estudantes e polos. Tudo isso, impulsionou uma rápida intervenção nas cidades/polos por parte da UFRPE.

Nesse cenário, ao realizar-se um resgate histórico do Canal Aberto, pode-se subdividi-lo em três momentos distintos, todavia, é fundamental esclarecer que essa subdivisão atende apenas a requisitos didáticos, uma vez que na prática, em linhas gerais, essas fases coexistiram/coexistem.

- **Primeira fase: *Consensual***

Em face do caráter das atividades desenvolvidas, o primeiro momento, pode ser denominado de *Entendimento com o corpo discente* – uma vez que se buscou: esclarecer os papéis dos diferentes atores/gestores envolvidos dentro do contexto das ações da modalidade a distância no país; explanar sobre os desafios da instituição quanto aos aspectos gerenciais para implementar e desenvolver a EaD; bem como esclarecer a comunidade estudantil sobre os entraves no desenvolvimento dos cursos, dentre outras questões.

⁴ Também eram desenvolvidas ações na pós-graduação através do Programa de Formação Continuada em Mídias na Educação, todavia o foco do Canal Aberto estava concentrado na graduação.

O pouco esclarecimento sobre esses aspectos geravam insatisfações da comunidade estudantil em relação à universidade, que careciam serem dirimidas com vistas a reduzir os ruídos na comunicação, as interpelações aos professores virtuais nos momentos de aulas presenciais, e, sobretudo, estabelecer um diálogo com os estudantes sobre as questões que os mesmos almejavam discutir.

Essa abertura institucional colaborou para que a universidade buscasse vivenciar de maneira próxima a realidade dos estudantes com o intuito de apreender a dinâmica de cada cidade/polo e a relação de cada esfera municipal com o polo – fator importante para a disponibilização de novos cursos/vagas – dentre outros aspectos.

Nessa fase, concentram-se as visitas regulares aos polos de atendimento presencial para contato direto com os estudantes, assim como para reuniões de orientações com tutores e coordenadores de polo. Nesse momento inicial o Canal Aberto também realizou visitas de avaliação nos polos, com vistas a acompanhar profissionais do Ministério da Educação (MEC). Além disso, também é disponibilizado um *e-mail* institucional e número(s) telefônico(s) para contato com a equipe do Canal Aberto.

O Canal Aberto também foi responsável por realizar visitas de orientações que buscavam antecipar possíveis dificuldades que os polos poderiam enfrentar com o rápido crescimento da modalidade e implementação de novos cursos. Nesse sentido, com essas visitas aos polos, o Canal Aberto buscou esclarecer ao gestor local, através do coordenador UAB do polo presencial, quais medidas poderiam ser tomadas para adequar-se ao processo de expansão. Entre as principais atividades desenvolvidas pelo Canal Aberto, em sua fase inicial, destacam-se:

a) Visitas regulares aos polos presenciais

As visitas realizadas pelo Canal Aberto tinham por finalidade observar e identificar algumas das principais dificuldades e pontos fortes dos diferentes polos. Assim a partir de observação direta, buscou-se individualiza-los, ao mesmo tempo em que os contextualizava de uma forma mais geral, relacionando-as aos demais espaços de atendimento ao aluno das diferentes cidades.

Essas visitas eram realizadas predominantemente aos sábados (dia dos encontros presenciais em EaD) e consistiam em conhecer a dinâmica dos polos, as atividades realizadas, as dificuldades pontuais e/ou crônicas, o diálogo com os alunos, orientações quanto a questões administrativas e institucionais.

b) Atendimento diário através de e-mails e telefones

A coordenação EaD/UFRPE, através do Canal Aberto, disponibilizou atendimento diário através de e-mails e contato telefônico ao corpo discente e colaboradores dos polos. As mensagens eletrônicas tinham um prazo de resposta de até 24 horas úteis. Todas as demandas apresentadas por esses dois importantes canais de comunicação eram devidamente sistematizados para compor ao final de cada semestre um relatório.

c) Sistematização de Relatórios e Feedback aos polos

Os relatórios eram elaborados pelos tutores presenciais e coordenadores de polo, como parte de suas atribuições, e enviados regularmente para a coordenação EaD/UFRPE (coordenação de curso, canal aberto). Esses instrumentos, dentre outros aspectos, auxiliavam na visualização do desenvolvimento das atividades em cada polo. Os colaboradores enviavam seus relatórios regularmente, e uma vez apreciados pela equipe do Canal Aberto era disponibilizado um *feedback*.

d) Visitas de Orientação aos Polos

Para essas visitas, tinha-se um roteiro pré-estabelecido a partir do que foi verificado nos relatórios regulares. Em geral, eram realizadas em dias da semana (comumente, dias de menor movimentação de alunos no polo). Tinha por finalidade, realizar orientações gerais e informações sobre questões estruturais do polo, projetos diversos em andamento, socialização de experiências observadas nos demais polos, dentre outros aspectos.

Cabe destacar que, nesse período a EaD/UFRPE dispunha de praticamente apenas a coordenação UAB/UFRPE como responsável por todas as atividades da modalidade a distância na universidade, o que contribuiu para

que houvesse uma variedade das atividades a serem desenvolvidas pelo Canal Aberto, principal instrumento de apoio ao trabalho da referida coordenação.

Registra-se ainda que essa fase inicial, em virtude do acompanhamento regular aos polos presenciais, possibilitou que a instituição pudesse ter um panorama das dificuldades, similaridades e particularidades de cada polo, se aproxima de algumas histórias individuais dos alunos, e dos projetos que cada cidade/polo, dentre outros aspectos.

Além disso, esse momento denominado de *Consensual* foi fundamental para que a UFRPE tivesse as primeiras aproximações com a comunidade estudantil e refletindo junto com a mesma essa nova condição de *estar* na educação superior.

O processo de esclarecimento, em linhas gerais, sobre a implementação, desenvolvimento e expansão da modalidade a distância no país, em particular no estado de Pernambuco, revelou um importante aspecto, a saber, não foi pensado em espaços de discussão com a comunidade estudantil dentro das esferas organizacionais das universidades, sendo disponibilizadas apenas salas virtuais para ocorrências administrativas junto às coordenações de cursos, que funcionam dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem, que podem ser (ou não) disponibilizadas a cada semestre.

- **Segunda fase: *Acolhimento***

Nesse período, observa-se a importância de concentrar esforços no público recém-chegado à instituição. Para isso, organizou guia intitulado: “o que você precisa saber para estudar a distância” com orientações sobre a modalidade EaD e as formas de estudo nesse novo contexto de aprendizagem (SANTOS; SILVA, 2009).

Além disso, com o intuito de diminuir ruídos na comunicação, a universidade procurou esclarecer as principais dificuldades que ocasionavam problemas nos cursos. Essas atividades tiveram como base os aspectos identificados com o auxílio dos estudantes/polos a partir do trabalho que já vinha sendo desenvolvido.

Registra-se também que essas atividades podem ser consideradas de caráter preventivo, pois realizava esclarecimentos diversos sobre a modalidade, visto que comumente os estudantes adentram nos cursos a distância com percepções equivocadas quanto ao desenvolvimento da mesma, considerando-a como uma forma mais “fácil” de ter acesso e conseguir concluir um curso superior.

Todavia, as exigências de participação regulares nos encontros presenciais e no Ambiente Virtual de Aprendizagem demonstram a necessidade de organização e persistência por parte dos estudantes. Nesse sentido, as ações desenvolvidas nesse segundo momento, buscavam atingir também repercussões na permanência dos estudantes nos cursos.

Nesse período, o Canal Aberto também incentivava e orientava os projetos de extensão desenvolvidos nos polos com vistas a aprofundar o envolvimento do corpo estudantil nos cursos e áreas de atuação, bem como propiciar o intercâmbio entre o polo e a comunidade, especialmente, através de ações que contemplassem as escolas da educação básica.

Os projetos idealizados eram voltados para a realidade/necessidade proeminente da comunidade nas quais seriam desenvolvidos. Cita-se como exemplo, o projeto, desenvolvido no polo situado no sertão da Paraíba na cidade de Itabaiana, que consistiu em ofertar cursos de informática básica a população local da cidade, visto que este foi um das principais carências identificadas pelos estudantes/polo no momento em que elaboravam o projeto. Desse modo, os estudantes dos cursos de licenciatura em computação e bacharelado em sistemas da informação ofertaram o referido curso.

Registra-se que, a partir dessa experiência os estudantes tentaram organizar uma cooperativa para oferecer cursos não apenas à cidade sede do polo, mas na circunvizinhança haja vista tratar-se de uma carência naquela região.

Essas ações apresentam uma ênfase na formação dos estudantes, quando possibilita refletir sobre os pilares da instituição, a saber: ensino, pesquisa e extensão. Na EaD, notadamente há um destaque para o aspecto do ensino, e significativas fragilidades nos outros referidos pilares.

A partir dessas ações, gradativamente, vai se criando no âmbito da instituição uma agenda política da comunidade estudantil, que sugere

aprofundar e ampliar as reflexões sobre as demandas apresentadas pelo corpo discente ao longo desse período. Destaca-se, a confluência entre duas dimensões, quais sejam atendimento e participação, nas atividades do Canal Aberto.

Esse segundo momento, aponta para a fase posterior da efetiva informatização do Canal Aberto, quando se percebe a necessidade de estruturar e possibilitar um espaço que possa congrega a comunidade estudantil virtualmente, já que este é um espaço por excelência na modalidade EaD, cujo objetivo é viabilizar ao conjunto dos estudantes espaço para atuação destes e relacionamento com os mesmos.

A *virtualização* do Canal Aberto assinala a necessidade da instituição dispor de um espaço coerente a modalidade a distância de educação que possa realizar atendimento e, sobretudo, que contemple a participação estudantil na EaD. Nesse sentido, a presente proposta é pautada em princípios que se referem à: representatividade estudantil, integração, à percepção de estudantes enquanto sujeitos experienciais, dentre outros aspectos.

- **Terceira fase: *sistema de comunicação***

Conforme exposto essa fase é fruto de vários aspectos identificados ao longo desses quatro anos de vivências Além disso, motivos internos também contribuíram para este estágio, tais como: número reduzido de profissionais na equipe Canal Aberto, o que implica numa sobrecarga de trabalho, necessitando que algumas atividades sejam automatizadas, como por exemplo, as perguntas mais frequentes, a sistematização de relatórios, o acompanhamento das solicitações/demandas, dentre outros.

Outro aspecto refere-se àqueles relacionados à organização da jornada de trabalho dos profissionais inseridos na EaD/UFRPE, a saber, coordenadores de cursos, coordenadores de tutoria, secretaria, pessoal de suporte técnico ao ambiente virtual e ao sistema de notas, dentre outros, que entre as suas atividades, despendem uma parcela significativa de tempo com atendimento ao discente.

Além disso, há uma multiplicidade de canais de comunicação, especialmente, *e-mails*, possibilitando que mais de um profissional seja

mobilizado para atender a mesma demanda, bem como a dispersão das informações e discrepâncias no atendimento fornecido pela instituição, além de fragilidade nos processos de sistematização e avaliação da universidade no âmbito da modalidade a distância.

Por fim, outro aspecto fundamental que propiciou a fase de informatização refere-se à correlação de forças dentro da equipe, que em determinados momentos, interromperam ou dificultaram o desenvolvimento das atividades do Canal Aberto. Isto por que, os diferentes modos de perceber o estudante no contexto da modalidade a distância, provocaram conflitos interpessoais, que repercutiram negativamente no desenvolvimento das ações do Canal Aberto.

Assim, ao passo que o Canal Aberto buscava formas de ampliar a participação estudantil na EaD, e redimensionar/agilizar o atendimento ao estudante, encontrava resistências dentro da equipe que ora percebia as atividades como processos avaliativos nos aspectos gerenciais dos cursos, ora interventivos na gerência das ações da EaD no âmbito da UFRPE.

Por fim, o contato direto com os polos possibilitou visualizar de forma ampla as ações desenvolvidas pela UFRPE, o que comumente, tornou o Canal Aberto apto para contribuir nos processos de planejamento nas atividades da Coordenação UAB/UFRPE de uma maneira geral. Desse modo, ocorreu participação no planejamento e desenvolvimento de eventos voltados para a formação de profissionais (tutores presenciais e a distância, coordenadores de polo, professores autores de materiais didáticos, etc), além de colaboração em projetos político-pedagógico dos cursos e inserções na coordenação pedagógica.

Portanto, o Canal Aberto buscou constituir-se num elo entre a universidade e os estudantes/polos, com o objetivo de viabilizar e intensificar o processo comunicativo. Para isso, houve uma ênfase nos aspectos da socialização das vivências e informações obtidas através do trabalho desenvolvido com estudantes e polos.

Nesse sentido, o processo de socialização ocorria não apenas entre estudantes e polos, mas também na equipe da EaD/UFRPE, através de ações que visavam o acolhimento dos novos profissionais recém-admitidos, bem como distribuição de relatórios e mensagens eletrônicas sobre

visitas/demandas dos polos. Todo esse percurso embasou as reformulações de cunho ideológicas e funcional, as quais foram desenvolvidas para abrigar as diferentes dimensões das atividades do Canal Aberto no contexto virtual.

3.3 Sistematização das atividades do Canal Aberto na atualidade

Nota-se que à medida que as atividades são desenvolvidas, o campo de atuação do Canal Aberto se alarga significativamente, visto que, a proximidade com polos/estudantes possibilitou o conhecimento das múltiplas demandas advindas dos mesmos. Além disso, tornava-se possível identificar as lacunas das ações desenvolvidas no contexto da EaD. Desse modo, ao longo desses últimos quatro anos, foi possível sistematizar as atividades conforme se visualiza na *figura 9*.

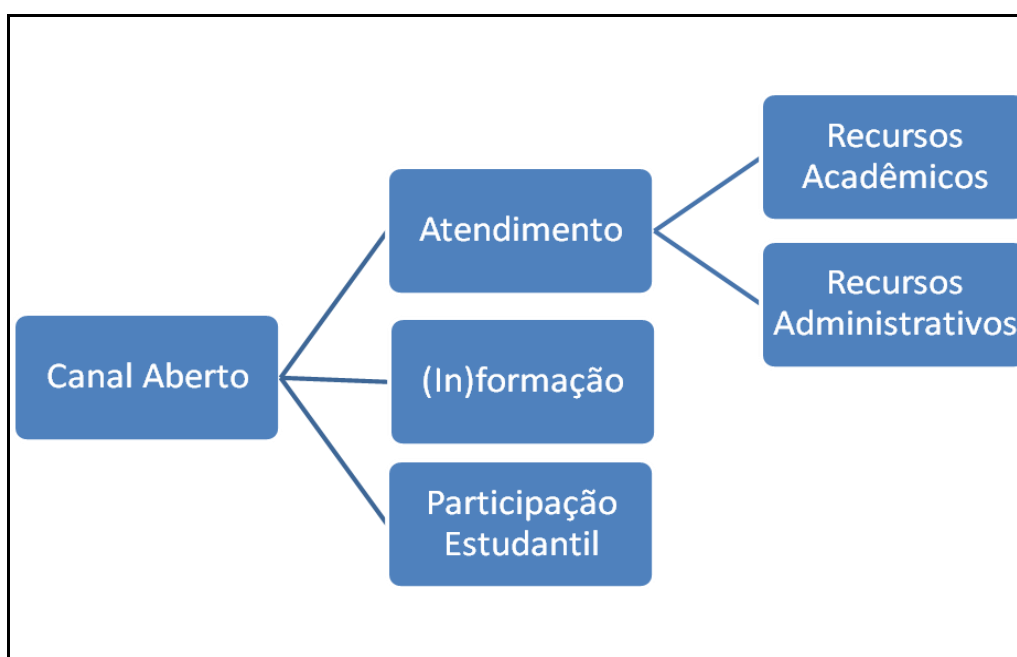


Figura 9 - Sistematização das atividades realizadas pelo Canal Aberto na EADTec/UFRPE

Atenta-se para o fato de que essas dimensões foram desenvolvidas concomitantemente, todavia, observa-se uma ênfase maior em uma ou outra dimensão a depender do momento vivenciado dentro da instituição. Em linhas gerais, pode-se afirmar que esta é uma sequência gradativa que caracteriza o desenvolvimento das ações do Canal Aberto.

Destaca-se ainda que cada uma dessas dimensões podem ser correlacionadas a cada uma às fases ora expostas, não se configurando, portanto, em uma sequência gradativa, mas ações que permearam todo o desenvolvimento do trabalho do Canal Aberto.

- **Dimensão Atendimento**

No âmbito do Atendimento, as atividades desenvolvidas pelo Canal Aberto basicamente consistem em informações e orientações aos estudantes/polos, especialmente, através de correio eletrônico e telefone, visitas presenciais às cidades/polos, acompanhamento de solicitação de documentos, dentre outros aspectos. Esses atendimentos podem ser subdivididos em, conforme expõe Loyolla (2009):

a) *Recursos acadêmicos* – referem-se às orientações gerais sobre desenvolvimento de disciplinas, técnicas de estudo, mediação entre estudantes e professores (nos casos de inoperância do Ambiente Virtual de Aprendizagem), orientações gerais sobre a cultura acadêmica.

b) *Recursos administrativos* – com ênfase no suporte corrente (ou seja, para alunos durante permanência nos cursos/disciplinas). Nas atividades do Canal Aberto configurou-se em ações voltadas para o incentivo a socialização de estudantes nos polos através de acompanhamento de Projetos de Extensão e/ou grupos de estudos, emissão e remessa de documentos.

Nesse contexto, ao analisar aproximadamente 860 mensagens eletrônicas enviadas ao Canal Aberto, entre os anos de 2009 a 2011, foi possível classificar e quantificar da seguinte forma os atendimentos mais recorrentes, conforme ilustrado na *figura 10*. Destaca-se que algumas mensagens foram incluídas em duas ou mais classificações em virtude do teor, ou quantidade de solicitações dispostas na mesma.

A partir desses dados pode-se inferir que, notadamente, ocorriam dois tipos diferentes de atendimento do Canal Aberto, isto por que, no contato presencial havia uma tendência em discutir com a instituição os problemas e

demandas da comunidade estudantil, assentando-se basicamente em questões políticas e estruturais. Enquanto que na esfera virtual (e-mail, telefone) uma predominância dos aspectos meramente administrativos.

Essa dicotomia pode revelar a necessária abertura da universidade para discussões amplas (políticas, pedagógicas, administrativas, etc) no formato virtual. Pode representar ainda uma propensão do Canal Aberto em configurar-se como “*porta-voz*” dos estudantes. Contudo, devido a concepções pedagógicas e limitações legais, optou-se por disponibilizar a comunidade estudantil espaços institucionais diferenciados e coerentes à realidade vivenciada na EaD.

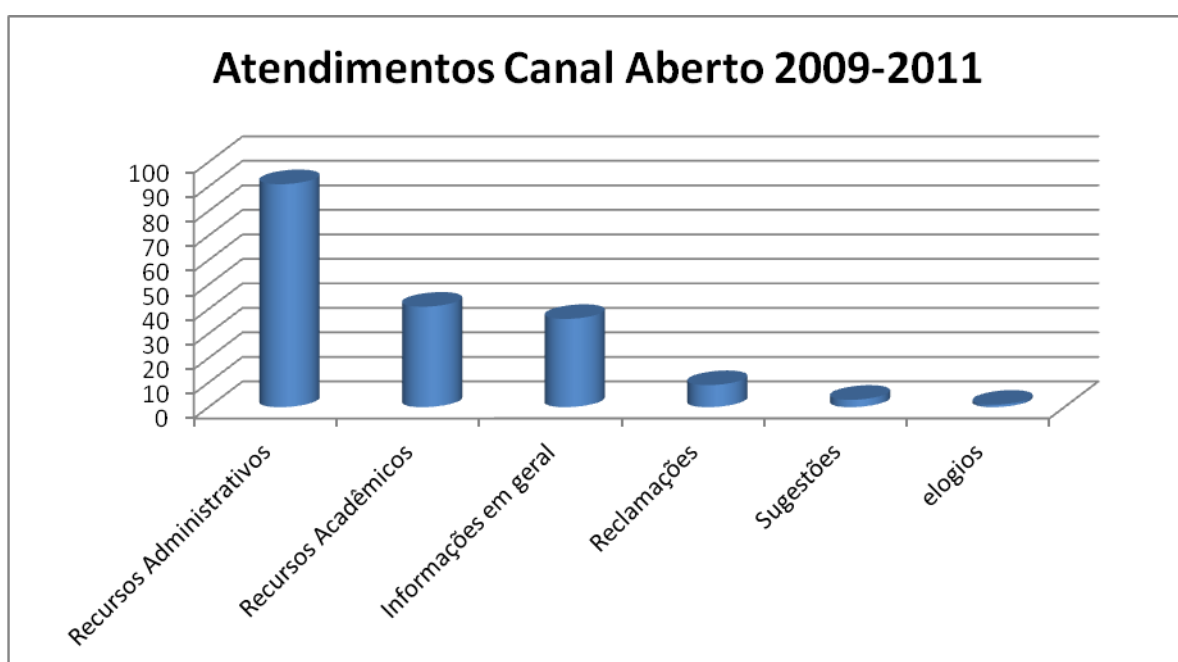


Figura 10 - Gráfico apresentando o quantitativo e tipos de atendimento do Canal Aberto no período de 2009-2011 através de e-mail. **Fonte:** EADTec/UFRPE

O canal Aberto, dessa maneira, pode inaugurar novos contornos à relação institucional na modalidade a distância, ao propor uma ferramenta virtual que os estudantes possam ocupar, gerenciar parte do conteúdo, e integrar-se ao conjunto dos demais estudantes nos diferentes polos, dentre outros aspectos.

- **Dimensão (In)Formação**

Essa dimensão do Canal Aberto pode ser considerada a de maior regularidade no sentido de permanência ao longo dos ciclos do

desenvolvimento do Canal Aberto. As atividades contempladas nessa dimensão apresentam aspectos diferentes, ou seja, referem-se à:

a) *informação em sentido estrito*, pois o Canal Aberto buscou tornar-se um centro de comunicação na dinâmica institucional, recebendo e distribuído as informações aos atores envolvidos. Registra-se que trata de informações em geral, mas que, sobretudo, sejam de interesse dos estudantes. Desse modo, também atuou na divulgação de eventos, cursos, legislação, dentre outros aspectos, ligadas à educação presencial e/ou a distância;

b) *formação* – voltado para a formação acadêmica e *pessoal* do aluno consiste em promover eventos, envolver estudantes na organização e programação de eventos, colaboração nos processos de formação de profissionais para atuar na modalidade a distância da UFRPE, dentre outros aspectos. Podem-se exemplificar as seguintes atividades que contaram com a coordenação e/ou participação do Canal Aberto: Semana de Integração dos Polos EaD/UFRPE, projetos de extensão nos polos e a Caravana EaD de Ciência no sertão, etc.

Cabe registrar que a Semana de Integração dos Polos EaD/UFRPE foi um projeto liderado pelo Canal Aberto, que a partir das dificuldades de formação dos estudantes, isto é, os conteúdos/matérias considerados difíceis ou que apresentavam altos índices de evasão/reprovação, eram aprofundados em forma de oficinas, palestras, etc.

Na medida em que os estudantes eram contemplados na programação, os mesmos buscavam aprofundar-se nos assuntos em parceria com os pares e professores a fim de liderarem parte da programação. Essa é uma das atividades mais bem ações que tem uma repercussão muito positiva junto aos estudantes.

Registra-se ainda que, a referida Semana de Integração buscou discutir assuntos pertinentes aos cursos, mas que por questões gerais (carga horária, organização curricular, etc) não são contemplados na sala de aula. Desse modo, essa atividade era considerada uma ampliação da sala de aula, no qual a partir do que era indicado pelos estudantes e coordenações de cursos, buscava-se contemplar na programação.

A Semana de Integração dos Polos EaD/UFRPE ainda representa um momento singular de reunir pesquisadores de diferentes campos de atuação e disponibilizá-los para debates e reflexões com os estudantes virtuais de graduação que estão dispersos em diferentes cidades/estados e que de outro modo, teriam dificuldades de conectar-se à estes.

A caravana EaD de Ciência, em suas últimas edições contou também com a participação do Canal Aberto. Nessa atividade, um grupo de professores e estudantes se deslocava do campus sede para os polos presenciais e/ou demais unidades acadêmicas.

Essa caravana faz parte da programação da Semana Nacional de Ciência e Tecnologia (SNCT), desenvolvida pelo Ministério de Ciência e Tecnologia (MC&T) em parceria com as Secretarias Estaduais, bem como com a Sociedade Brasileira para o Progresso da Ciência (SBPC), nesse caso, refere-se à regional Pernambuco.

O objetivo dessa atividade é disseminar conhecimentos científicos e realizar ações culturais nas cidades do estado de Pernambuco, que fazem parte da EaD/UFRPE, abrangendo desde o litoral ao sertão. Ao todo são em 3 grupos que percorrem diferentes cidades, visitando em média 15 municípios a cada ano, fazendo percursos distintos, com atividades que abrangem peças teatrais, experimentos científicos, palestras, exibição de filmes, oficinas, dentre outras atividades. Torna-se complexo quantificar o público atendido haja vista as atividades desenvolverem-se em cidades referências em suas regiões, atraindo pessoas dos municípios da circunvizinhança.

A caravana possibilitou mobilizar um número grande de cidades, sobretudo do interior, para a realização anual da SNCT. A atividade foi incorporada ao calendário acadêmico da instituição e conta com significativa participação dos profissionais do polo e estudantes.

Nessa dimensão, fica evidente a dificuldade em distinguir aspectos pedagógicos e administrativos, em virtude, boa parte das críticas direcionadas ao trabalho desenvolvido residia nessa pluralidade de ações e/ou dificuldade de compreensão sobre o que efetivamente constitui-se o Canal Aberto. Destaca-se, porém, que essa trajetória foi importante, em vista do contexto de implementação da modalidade a distância na UFRPE, mas especialmente, para indicar os possíveis caminhos a seguir.

- **Dimensão Participação estudantil**

Essa dimensão pode ser considerada a principal responsável pela materialização desse estudo, haja vista, percebe-se que a participação estudantil em alguns aspectos da EaD/UFRPE ocorria necessariamente mediatizada pela equipe do Canal Aberto. Ou seja, a coordenação geral e/ou de curso buscava, por vezes, aprofundar determinadas informações com o Canal Aberto referente às demandas apresentadas pelo corpo discente em algumas situações, tais como, relatórios e elaboração de pospostas de orçamentos anuais.

Nesse cenário, observa-se que a relação instituição-estudante carecia de um meio para estarem conectadas de maneira que o conjunto dos estudantes pudessem expor suas demandas e necessidades, discuti-las, propô-las. Essa questão, somadas aquelas aqui já expostas, pode ser considerada uma das que contribuíram na formatação da presente proposta de modelo comunicacional.

O aspecto da participação estudantil enseja uma série de discussões a cerca da organização política da categoria estudantil, mas que serão ligeiramente abordadas nesse trabalho, pois fogem ao escopo principal desse trabalho. Dessa forma, objetiva-se, inicialmente, possibilitar que a dispersão geográfica não se transforme num obstáculo em que a instituição não consiga visualizar cotidiana e permanentemente o corpo discente no horizonte de suas ações.

Por fim, considera-se apropriado disponibilizar um quadro síntese (*figura 11*) relacionando as fases e dimensões elencadas a respeito do trabalho desenvolvido ao longo de 2008-2012 pelo Canal Aberto. Cumpre registrar que tal iniciativa tem por finalidade evidenciar e sistematizar as atividades/ações vivenciadas na UFRPE.

Registra-se que cada fase/dimensão do Canal Aberto é parte integrante da presente proposta de modelo de comunicação on-line. Cada uma dessas fases/dimensões foi moldada a partir, sobretudo, das necessidades da comunidade estudantil, observando também as condições da instituição.

CANAL ABERTO	
FASES/DIMENSÕES	ATIVIDADES
Atendimento (Fase Consensual)	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento via correio eletrônico e telefone • Visitas presenciais • Mediação entre estudantes e professores virtuais (em caso de inoperância de AVA) • Análise, sistematização e <i>feedback</i> de relatórios produzidos pelos tutores presenciais e coordenadores de polo • Informações e orientações administrativas em geral
In(Formação) (Fase Acolhimento)	<ul style="list-style-type: none"> • Informações e orientações administrativas em geral • Realização, participação e/ou coordenação de eventos em geral. • Elaboração e/ou participação de projetos de formação de pessoal para EaD • Elaboração de materiais voltados para os estudantes (guia de estudo)
Participação Estudantil (Fase Sistema de comunicação on-line)	<ul style="list-style-type: none"> • Socialização das demandas e proposições dos estudantes/polos • Preocupação em contemplar os estudantes em eventos • Proposta de sistema virtual com ferramentas embasadas nas demandas dos estudantes e ações desenvolvidas pelo Canal Aberto.

Figura 11 - Quadro Síntese relacionando as fases e dimensões do Canal Aberto

Fonte: a autora

3.4 Canal Aberto na EaD: principais conquistas

Nota-se que, as ações do Canal Aberto relatadas nesse estudo, têm possibilitado que os discentes desempenhem um papel mais ativo nos

processos decisórios da Coordenação Geral UAB/UFRPE, significando também uma participação efetiva na construção e consolidação dos cursos da modalidade a distância na UFRPE. Entre as principais ações desenvolvidas pela referida coordenação que tiveram efetiva participação dos alunos e colaboradores, mediadas pela equipe do Canal Aberto, destacam-se:

a) Alterações no calendário acadêmico

A legislação que regula o desenvolvimento da educação a distância no país, as atividades presenciais podem ser concentradas nos fins de semana. Todavia, a solicitação dos estudantes, provocou modificações importantes no modo de organizar as aulas presenciais, haja vista a demanda estudantil requerer que as mesmas se concentrassem apenas aos sábados, devido a diversos fatores, tais como: deslocamento destes até o polo (alguns alunos residem em locais que ficam a 100 km de distância da cidade-polo), o público alvo da EaD, dependendo do programa em que estão inseridos são alunos-professores. Registra-se que essa flexibilização quanto à organização do calendário possibilitou atender as necessidades dos discentes, bem como, acredita-se que colaborou para diminuir os possíveis casos de evasão.

b) Recuperação no processo de aprendizagem

Os cursos da área de computação ofertam uma disciplina denominada de Introdução a Programação⁵. Trata-se de uma das principais disciplinas dentro da estrutura curricular, sendo comumente considerada como um filtro entre os alunos que pretendem formação na área da informática, e apresenta altos índices de reprovação. O conteúdo curricular dessa disciplina requer raciocínio lógico, bem como uma abstração maior, o que tem contribuído para a pouca receptividade entre os graduandos.

Diante disso, a partir das inúmeras dificuldades que os alunos apresentavam no desenvolvimento da referida disciplina, e após vários

⁵ Também denominada de Programação I.

diálogos entre estudantes e o canal aberto, no semestre 2009.1, embora a disciplina já estivesse em andamento, e prestes a realizar suas primeiras avaliações de aprendizagem, se decidiu repensar sua execução. Assim, a referida disciplina foi reiniciada com uma nova dinâmica, na qual foram promovidas alterações no material didático, aumento dos encontros presenciais, e maior diálogo entre instituição e professores.

Segundo Silva; Santos & Santos (2011), essas ações contribuíram na recuperação de uma quantidade significativa de alunos que estavam fadados a reprovação, conforme se visualiza na *figura 12* que apresenta a média obtida pelos alunos na primeira avaliação de aprendizagem, antes e após serem realizadas as modificações. Conforme pode se inferir a média das avaliações de aprendizagem são díspares. .

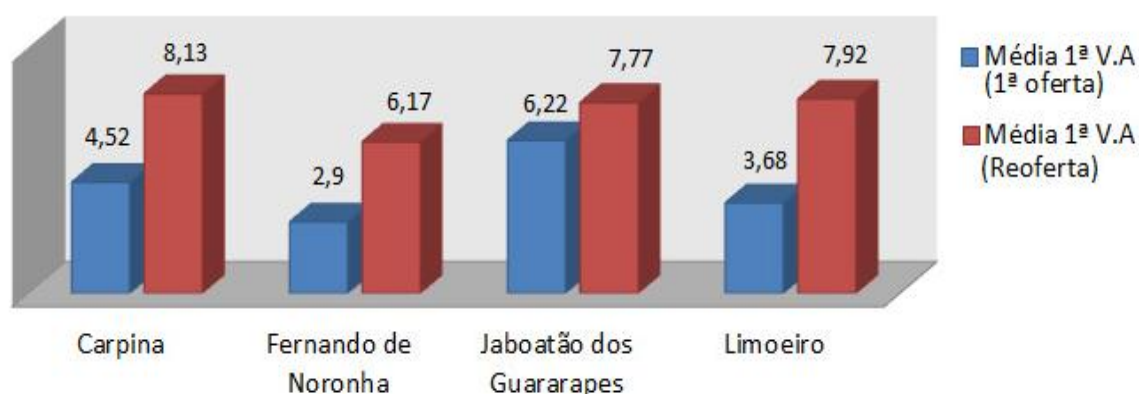


Figura 12 - Média geral dos alunos na 1ª verificação de aprendizagem da disciplina de Introdução a Programação - curso de Licenciatura em Computação - oferta/reoferta.

Enquanto que, no momento seguinte, segundo exposto na *figura 13*, a partir das reformulações ora expostas, houve um recrudescimento na quantidade de alunos que obtiveram êxito na disciplina.

Ressalta-se que os dados apresentados referem-se ao curso de Licenciatura em Computação e que os polos são todos situados no estado de Pernambuco. Registra-se ainda o número de alunos matriculados por polo: Carpina (55), Fernando de Noronha (12), Jaboatão dos Guararapes (54) e Limoeiro (40). Por fim, observa-se que em todos os polos o número de alunos na média, no primeiro momento do desenvolvimento da disciplina, não alcançou a metade destes.

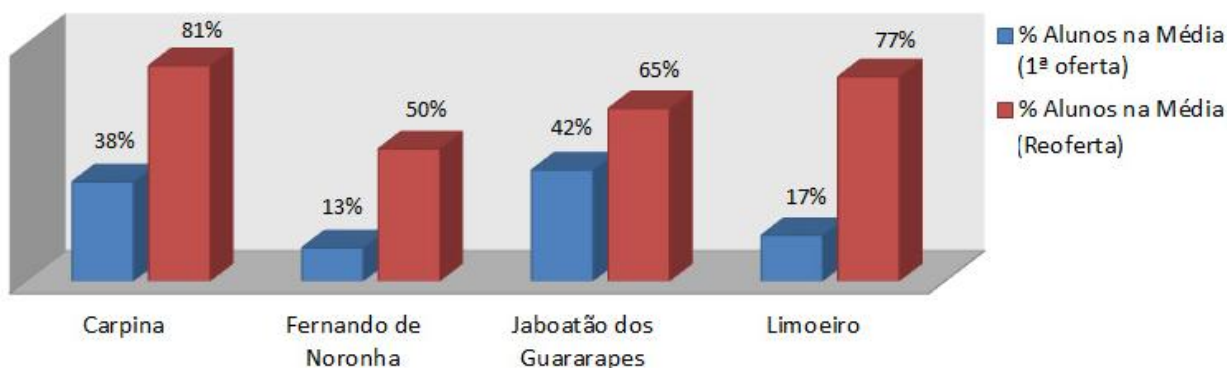


Figura 13 - Porcentagem de alunos na média na 1ª verificação de aprendizagem da disciplina de Introdução a Programação - curso de licenciatura em computação - oferta/reoferta.

c) Institucionalização do espaço do estudante virtual através do Canal Aberto

As reflexões propostas pelo Canal Aberto buscou constantemente efetivar uma mudança no foco das ações institucionais e no desenvolvimento das atividades da equipe como um todo, isto é, diminuição da predominância dos aspectos administrativos e políticos da instituição para uma equação em que se contemple a efetiva demanda e participação da comunidade estudantil.

Conforme exposto, algumas ações desenvolvidas na EaD/UFRPE, contaram com a participação efetiva do corpo discente em diferentes aspectos da instituição, incentivando um papel mais ativo não só nos processos de aprendizagem – fortemente requisitado pela modalidade - mas também, e de forma incisiva nos processos decisórios da referida coordenação.

Tudo isso, contribuiu para o reconhecimento, em 2010, de um espaço institucional do estudante dentro da estrutura administrativa da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE conforme resolução interna da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE.

CAPÍTULO 4 - PERCURSO METODOLÓGICO

4.1 Área de estudo e população de estudo

Esta pesquisa foi desenvolvida na Universidade Federal Rural de Pernambuco (UFRPE), com base nas ações adotadas pela instituição no que se refere ao relacionamento com o corpo discente. Registra-se que a UFRPE pode ser considerada referência na modalidade a distância no Estado de Pernambuco, em virtude, dentre outros aspectos, da aprovação do primeiro mestrado profissional em educação a distância do país e a institucionalização através de unidade acadêmica.

Cabe destacar ainda, que a UFRPE tem buscado refletir sobre a nova dinâmica impulsionada pela modalidade a distância, na qual se encontra a comunidade estudantil na educação superior. Desse modo, a universidade vem uma concepção político-pedagógico quanto à inserção do corpo discente na estrutura organizacional da instituição que se coaduna com a perspectiva da presente pesquisa.

Quanto à população de estudo, participaram da pesquisa, no período de novembro de 2012, um total de 23 pessoas, sendo 20 profissionais que atuam nos polos de Educação a distância da UFRPE, entre tutores presenciais e coordenadores de polo, de diferentes cursos/cidades, foram questionados sobre o modelo de comunicação adotado pela universidade, e quais as mudanças deveriam ser implementadas para melhorá-lo. Assim, as informações colhidas auxiliaram na construção da presente proposta. Também participaram do estudo, 3 professores coordenadores de curso de graduação da EaD/UFRPE que, após fazerem uso do sistema, teceram suas percepções a respeito do mesmo.

Por fim, registra-se que não foram aplicados instrumentos de coletas de dados com o corpo discente, Poé entender que a participação do mesmo está contemplada na análise das mensagens eletrônicas enviadas ao Canal Aberto (2008-2012) com críticas, dúvidas e sugestões. Desse modo, tais informações foram consideradas suficientes para subsidiar este estudo.

4.2 Tipo de pesquisa

Esta pesquisa, quanto à sua natureza insere-se na dimensão aplicada, uma vez que apresenta intervenções/estratégias que pode repercutir na dinâmica do desenvolvimento da modalidade a distância da instituição. Quanto à abordagem do problema, trata-se de um estudo qualitativo e quantitativo (*quali-quantitativo*), visto que para o desenvolvimento do mesmo foram utilizados instrumentos que possibilitaram utilizar as duas referidas abordagens.

Registra-se ainda que o objetivo da pesquisa é exploratório-descritiva, cujo objetivo é aprofundar reflexões sobre o modo de inserção da comunidade estudantil no contexto da modalidade a distância. Por fim, no que se refere aos procedimentos técnicos, esta pesquisa apresenta o levantamento bibliográfico, análise documental e a pesquisa participante.

4.3 Coleta e análise de dados

Este estudo desenvolveu-se considerando as seguintes ações:

- I. Levantamento de dados através de correio eletrônico de atendimento aos estudantes/polos da EaD/UFRPE.
- II. Análise e sistematização dos relatórios produzidos pelos profissionais que atuam nos polos de atendimento presencial da EaD/UFRPE e questionários do Canal Aberto.
- III. Aplicação de questionários com professores e profissionais do polo de atendimento presencial (tutores presenciais e coordenadores de polo).
- IV. Desenvolvimento de sistema on-line de comunicação

4.3.1 Análise documental

Também foram utilizados neste trabalho, para fins de coleta de dados os registros das mensagens eletrônicas enviadas/respondidas do Canal Aberto ao longo dos anos de 2008-2012.

4.4 Resultados

Os resultados apresentados nesse estudo foram obtidos, tendo como base a revisão bibliográfica, a sistematização dos questionários aplicados, análise documental e observações diretas. Os dados são disponibilizados a partir de uma perspectiva qualitativo-quantitativa, conforme exposto.

4.5 Considerações éticas

Este projeto foi submetido e aprovado no Conselho Técnico Administrativo (CTA) da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da Universidade Federal Rural de Pernambuco. Portanto, as questões relacionadas aos aspectos éticos foram garantidas em conformidade com a Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde.

CAPÍTULO 5 - SISTEMA DE COMUNICAÇÃO ON-LINE

5.1 Conceitos sobre Modelo

Em 1996, o livro “*The structure of scientific revolutions*”⁶ de Thomas Khun apresentou uma reinterpretação do conceito de paradigma, o qual pode ser compreendido como:

Uma representação do padrão de modelos a serem seguidos. É um pressuposto filosófico matricial, ou seja, uma teoria, um conhecimento que origina o estudo de um campo científico; uma realização científica com métodos e valores que são concebidos como modelo; uma referência inicial como base de modelo (BEHAR, p. 20, 2009).

Por sua vez, Veiga-Neto (2007, p.40) afirma que:

... (os estudos de Khun) demonstram que o paradigma funciona como uma imagem de fundo, qual uma imagem de um quebra-cabeça, a partir da qual se vê e se compreende aquilo que se pode ver e compreender no mundo.

Nesse sentido, considera-se que os modelos pedagógicos e administrativos adotados - ou não - em determinados momentos do desenvolvimento da instituição escolar estão intimamente relacionados principalmente a duas dessas questões postas, a saber, o modelo enquanto um padrão a ser seguido, e depois a compreensão de que os modelos conformam o que se pode/deve o que é possível entender do mundo.

Apple (2006) propõe duas importantes categorias para compreendermos o porquê de haver uma preponderância de determinados modelos em detrimento de outros. Através das reflexões acerca da *Hegemonia e Ideologia* é possível identificarmos sob quais critérios as instituições adotam este ou aquele formato de ensino, avaliação, organização curricular, modos comunicacionais, dentre outros aspectos.

Na esfera da modalidade a distância essas categorias propostas pelo referido autor se enquadram da seguinte forma: conforme exposto, a tendência em seguir o padrão já estabelecido pelo modelo presencial, em particular, nos

⁶ Tradução: A Estrutura da Revolução Científica.

procedimentos/recursos gerenciais e administrativos, devido a utilização de toda a estrutura já disponibilizada aos estudantes da modalidade tradicional.

No tocante à ideologia consideram-se os aspectos relacionados a um contexto maior do campo educacional, inserido em determinado modo de produção que funda as formas de pensar, agir e se relacionar. Nesse sentido, observa-se um intenso processo de *culturização* quanto às práticas e percepção utilizada sobre o que vem a ser um estudante ao longo da história, notadamente, um sujeito passivo, que dentro da estrutura escolar é, necessária e hierarquicamente inferior.

Considera-se que a presente proposta de sistema de comunicação pode contribuir para modificações quanto ao modo institucional de perceber o estudante, como os próprios estudantes da modalidade a distância se percebem, como possibilidades de (re)criarem a forma como se inserem na educação superior a distância do país.

Essa proposta não pretende encerrar aqui as formas de relacionamento e participação da comunidade estudantil nas instituições superior de ensino, mas antes objetiva que sejam implementadas, no que couber a cada estrutura organizacional da instituição, as ferramentas e estratégias apresentadas nessa pesquisa.

Nesse trajeto, poderão ocorrer “avanços” e “retrocessos” do que foi idealizado pelos diversos atores envolvidos. Todavia, acredita-se que nessas contradições residem os meios para paulatina e continuamente disponibilizar um espaço de comunicação efetivo entre estudantes e instituições.

5.2 Concepções administrativas do sistema de comunicação on-line

Na educação, em virtude da posição estratégica no contexto da organização e função social, torna-se fundamental às instituições implementar as (re)formulações necessárias para que as tecnologias funcionem efetivamente como mediadoras das relações sociais, haja vista, o processo educacional representar “o encontro dos homens para ser mais” (FREIRE, 2005).

No entanto, na formação acadêmica em nível superior, embora as tecnologias da informação e comunicação tenham impulsionado diferentes transformações no processo educacional, e no “diálogo entre os homens”, apresenta-se em seu âmago inalterada quanto à miríade de modos e formas comunicacionais possibilitadas pelas TIC’s, em particular, na relação universidade-corpo discente.

Dessa maneira, no desenvolvimento da modalidade a distância, tem se revelado uma tendência organizar-se conseguinte o já praticado nos moldes tradicionais. Ou seja, na EaD há similaridade, em vários aspectos, os quais pode se destacar: os processos de avaliação da aprendizagem, a organização da estrutura curricular (a formatação e integralização dos créditos, hierarquização do conteúdo disciplinar, médias, carga horária), critérios de reprovação, e desenvolvimento do currículo, de uma forma geral.

No âmbito da relação institucional, conforme exposto, há múltiplas fragilidades no formato e espaços ofertados na modalidade a distância, no sentido da adequação a modalidade, considerando princípios que abrangem não apenas os aspectos administrativos, mas, sobretudo, pedagógicos e de formação discente.

Nesse sentido, a presente proposta busca aliar as dimensões administrativas e pedagógicas, pois se reconhece a interligação entre esses dois campos. Assim, o redimensionamento proposto neste estudo, quanto aos processos comunicacionais entre estudantes e universidade visa a repercussões nessas duas esferas de atividade das universidades.

Destaca-se que essa proposta pode ser estruturada dentro ou fora do Ambiente Virtual de Aprendizagem ou em portais específicos para abrigar tal modelo. Registra-se que a implementação da mesma depende de condições técnicas das instituições que fogem ao escopo desse trabalho.

Para o desenvolvimento dessa proposta de modelo comunicacional no âmbito das instituições educacionais é importante estabelecer um fluxo de trabalho da equipe internamente, a partir de recursos disponíveis no próprio sistema, tais como, envio de mensagens, visualização e controle das solicitações. Desse modo, a partir de uma estrutura básica de organização institucional dos cursos virtuais, propõe-se o seguinte fluxo de trabalho, conforme pode ser visualizado na *figura 14*.

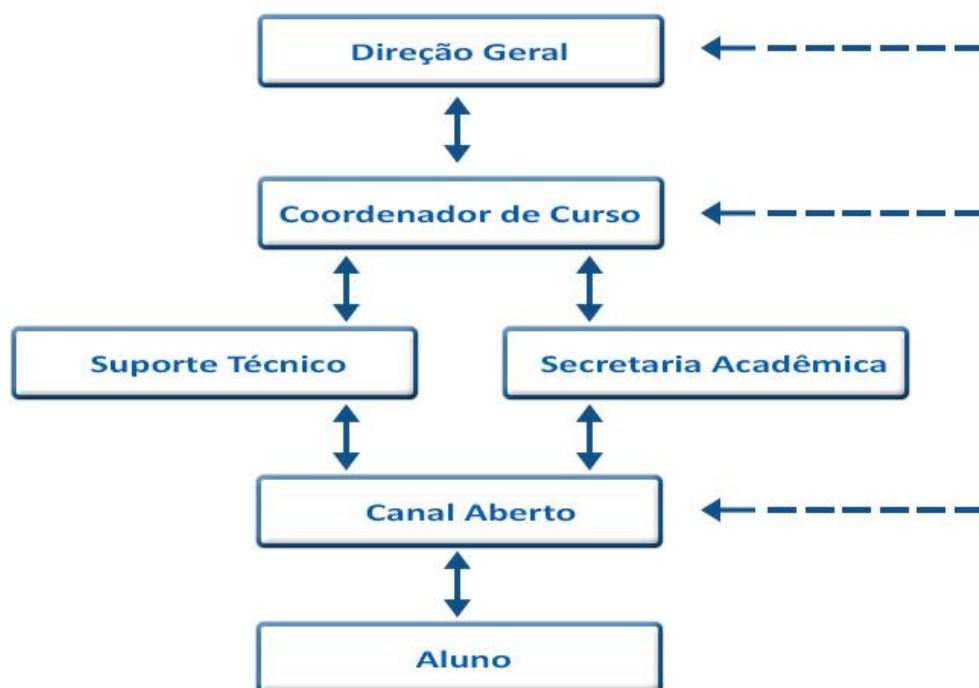


Figura 14 - Proposta de Fluxo de trabalho do Canal Aberto

Acredita-se que esta proposta insere-se, na (re)formulação clássica das estruturas organizacionais, ocorridas no campo empresarial, que baseadas na especialização de funções, tem requerido profundas mudanças, em especial, devido ao avanço das tecnologias com vistas a melhoria de seu desempenho (THIVES JR, 2001).

Para o referido autor, essas modificações perpassam a contemporânea postura empresarial, que antes se centrava em torno de como as atividades eram executadas individualmente, para pautar-se nos processos de negócios, isto é, “deslocar-se de uma visão fragmentária e estanque de responsabilidades e de relações de subordinação *para uma visão global e dinâmica de toda empresa*” (*ibidem*, p.18, grifo nosso).

No processo de reformulações das estruturas organizacionais na atualidade, encontra-se amplamente disseminada uma tecnologia denominada de *Workflow*. Esse é um termo relativamente novo, surgido na década de 90, que inicialmente, referia-se a aspectos meramente conceitual desenvolvido por pesquisadores e acadêmicos, cujo objetivo era o de possibilitar o trabalho

integrado e interativo. Posteriormente, a referida tecnologia contribuiu na fundamentação de diversas ferramentas (THIVES JR, 2001).

Dentre as percepções recorrentes quanto ao que vem a ser *Workflow* encontra-se as ideias de que se trata de uma tecnologia para automatizar tarefas e processos com vistas a aumentar a eficiência organizacional, que auxilia o fluxo das informações com rebatimentos nas tomadas de decisões, consoante a um conjunto de regimentos (THIVES JR, 2001; CRUZ, 2006).

Dentre as razões que levam as organizações a optarem por implantar projetos de workflow, destacam-se: organizar tarefas/processos, aumentar a produtividade dos processos que foram automatizados pelo *workflow*, reduzir tempo de processamento das tarefas (CRUZ, 2006).

Nesse cenário, no que tange ao contexto interno do atendimento ao estudante, este fluxo de trabalho acredita-se que, num plano mais elementar, pode apresentar as seguintes contribuições: 1) distribuir rapidamente às informações aos espaços responsáveis por determinadas demandas, 2) visualizar o *status* da demanda em tempo real, 3) auxiliar nas decisões das instâncias deliberativas, 4) padronizar o *feedback* ao corpo discente.

Notadamente esta tecnologia tem um impacto e alcance de transformação no interior das organizações muito significativo. Todavia, utiliza-se nessa pesquisa apenas conceitos/ideias básicas que impulsionem as mudanças no atendimento ao estudante da EaD.

Ainda sobre o aspecto do atendimento ao estudante, em virtude, do modo estrutural de organização da UFRPE, esse sistema pode concentrar toda a demanda ou configurar-se num espaço que pode ser acionado quando os demais canais não funcionam adequadamente no que tange aos aspectos administrativos.

Na elaboração desse sistema de comunicação, levou-se em consideração ainda o que foi disposto pelas coordenações de curso pesquisadas, uma vez que, quando questionadas sobre os fatores que afetam diretamente a comunicação entre a universidade e o estudante, foi apontado por um dos pesquisados a questão dos recursos humanos e tecnológicos insuficientes.

Essa concepção permite entrever a necessidade de material humano para um adequado funcionamento do sistema, embora parte dele possa ser

automatizado a exemplo do FAQ (Frequently Asked Questions) . Dessa maneira, observa-se que a atividade humana – a frequência e a intensidade - como a mesma ocorrerá poderá ser um dos fatores determinantes para o sucesso do sistema de comunicação ora proposto.

5.3 Implementação do sistema de comunicação on-line para EaD

Os recursos disponíveis no sistema, conforme se apresenta a seguir na *figura 15*, estão embasados nas seguintes ideias: uso satisfatório das Tecnologias da Informação e Comunicação, adequação aos processos de *virtualização* da aprendizagem e relacionamento no campo educacional. Além disso, é totalmente voltado às necessidades apresentadas pelo corpo discente e profissionais ao longo da experiência desenvolvida na UFRPE.

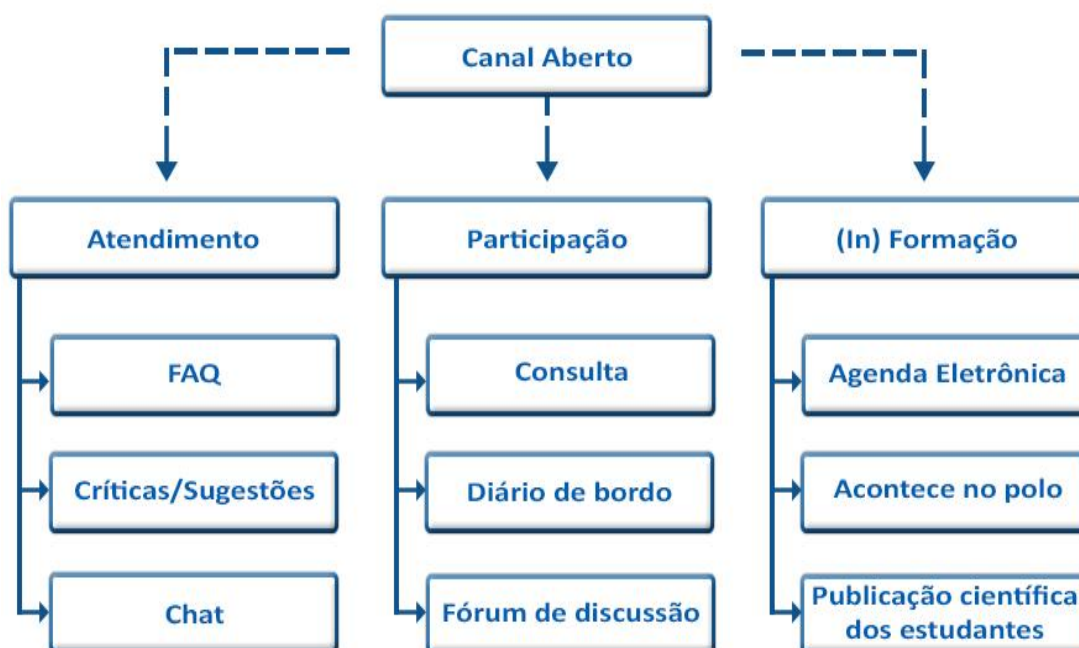


Figura 15 - Diagrama representativo da proposta para comunicação universidade-estudante.

Destaca-se que esta proposta não pretende encerrar as possibilidades de ferramentas que podem ser incluídas nesse modelo, todavia, elenca-se àquelas consideradas fundamentais no desenvolvimento dos cursos à distância nas diversas estruturas organizacionais e instituições.

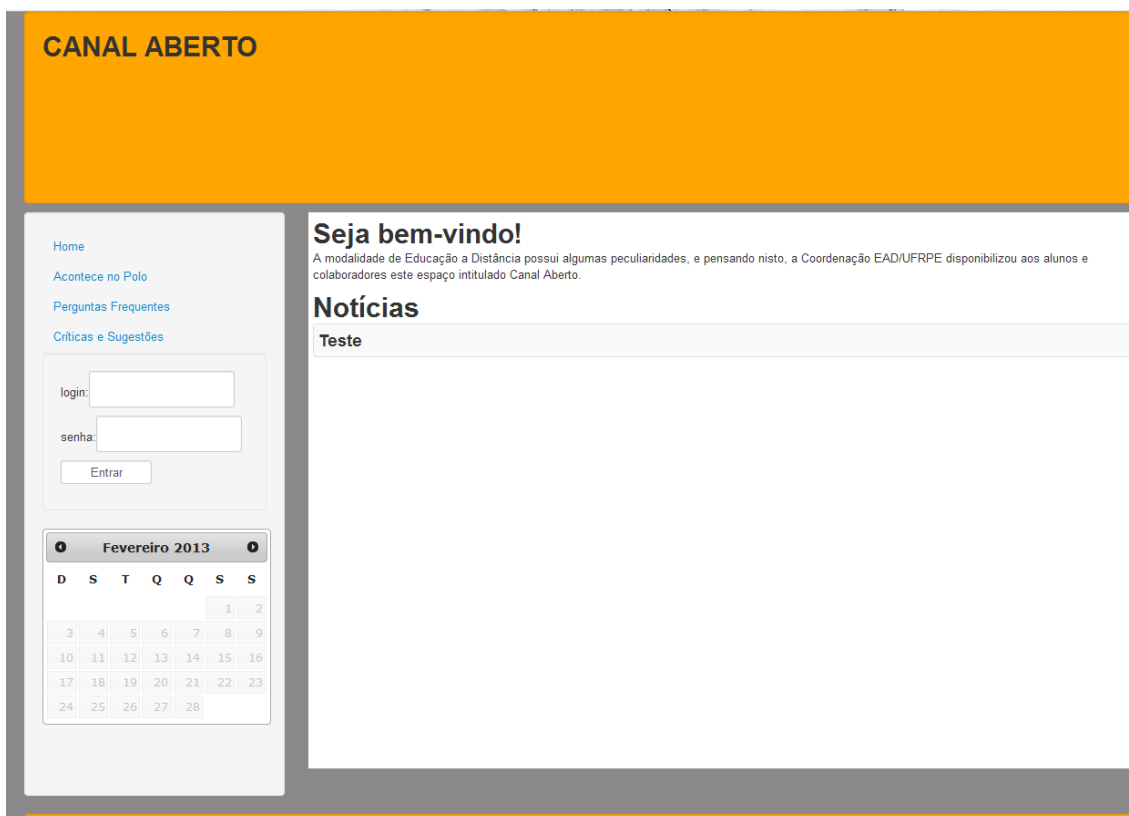


Figura 16 - Tela Inicial do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Cada recurso ora apresentado é embasado em concepções administrativas e pedagógicas as quais se destacam no tocante ao atendimento, a automatização de uma das atividades mais frequentes, qual seja, responder dúvidas diversas dos estudantes, e no que se refere aos aspectos pedagógicos, aprofundar a comunicação entre a comunidade estudantil, e entre estes e a universidade.

Conforme exposto, cada um desses recursos relaciona-se com as dimensões consideradas fundamentais no relacionamento da universidade com o corpo discente, quais sejam, atendimento, participação e (informação). Cada recurso pode inserir-se em mais de uma dimensão.

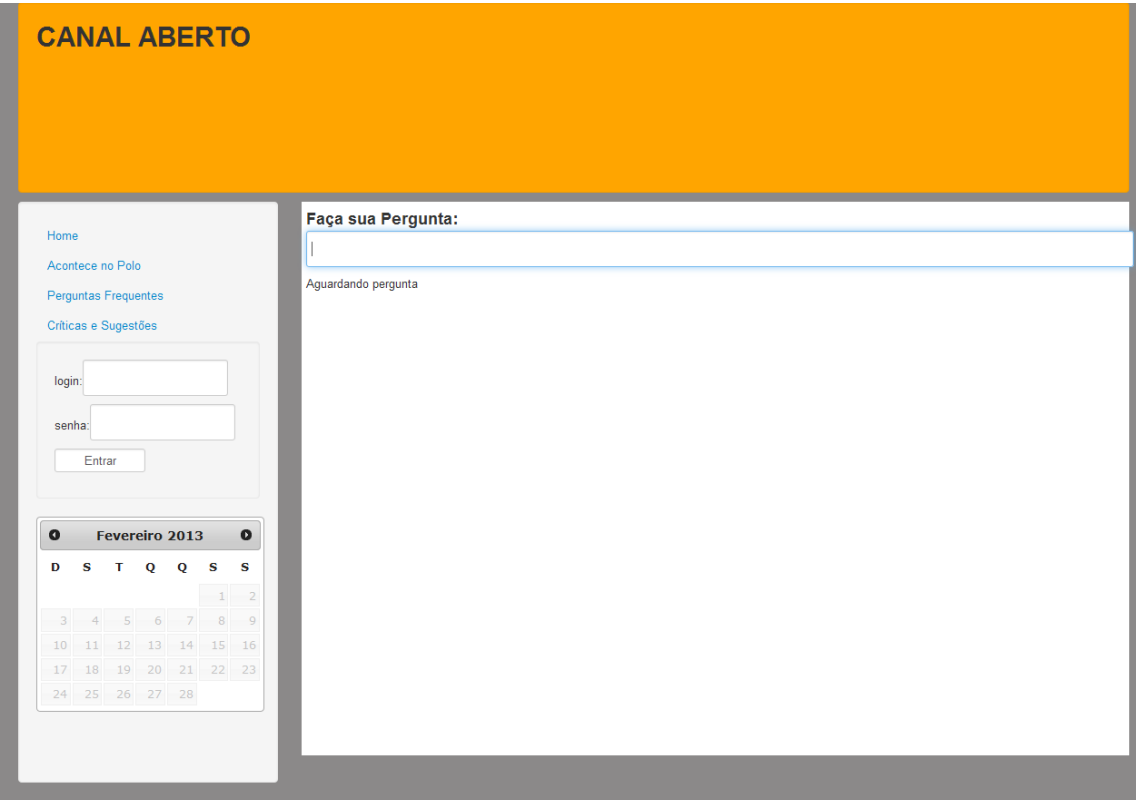
Por fim, registra-se que, o caráter atribuído a essas ferramentas dependerá consideravelmente do modo de uso no decorrer do desenvolvimento das atividades. Desse modo, dialeticamente, caberá a cada instituição definir o grau de participação dos estudantes, bem como a comunidade estudantil da EaD caberá conquistar espaços cada vez mais coerentes as suas demandas e necessidades.

❖ FAQ (*Frequently Asked Questions*)

Esta ferramenta foi pensada com base em questões anteriormente expostas nessa pesquisa, tais como, alta reincidência das perguntas, bem como significativo número de recursos humanos envolvidos com atendimento ao estudante.

Acredita-se que através desse recurso, poderá ocorrer uma diminuição, em média de 30% das mensagens enviadas por correio eletrônico (dados obtidos através das ações desenvolvidas pelo Canal Aberto). Além disso, o FAQ pode reduzir o tempo de espera pelo feedback por parte do estudante e dirimir questões que influenciam diretamente em aspectos de evasão dos cursos, como por exemplo, perguntas referentes a notas e reprovações.

Registra-se que esse recurso já está em uso na EaD/UFRPE e as respostas são fundamentas em legislações e orientações instituições.



The screenshot displays the 'CANAL ABERTO' website interface. At the top, there is a prominent orange header with the text 'CANAL ABERTO'. Below this, the page is divided into two main sections. On the left is a sidebar containing navigation links: 'Home', 'Acontece no Polo', 'Perguntas Frequentes', and 'Críticas e Sugestões'. Below these links is a login section with fields for 'login:' and 'senha:', and an 'Entrar' button. At the bottom of the sidebar is a calendar for 'Fevereiro 2013' with days of the week (D, S, T, Q, Q, S, S) and dates from 1 to 28. The main content area on the right is titled 'Faça sua Pergunta:' and features a large text input field. Below the input field, the text 'Aguardando pergunta' is displayed.

Figura 17 - Tela: FAQ do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

A seguir, disponibilizam-se algumas das perguntas mais enviadas ao correio eletrônico do Canal Aberto:

- Posso realizar estágio no período noturno?
- Se eu reprovar uma disciplina, automaticamente tenho que pagar todas as disciplinas do semestre?
- Como faço para calcular minha média?
- Como posso integralizar a minha carga horária complementar que está na minha grade curricular?
- Como faço para cursar disciplinas no ensino presencial?
- Como faço para me inscrever num curso a distância da UFRPE?

❖ Críticas e Sugestões

Ainda sobre o aspecto do atendimento, o espaço para o envio de *Críticas e sugestões* pode ser um espaço amplamente utilizado pela direção geral a fim de auxiliar nos processos de planejamento das ações, bem como para inferir a repercussão de suas atividades nos diversos polos de atendimento presencial.

The screenshot displays the 'CANAL ABERTO' interface. On the left, a sidebar contains navigation links: Home, Acontece no Polo, Perguntas Frequentes, and Críticas e Sugestões. Below these is a login section with fields for 'login:' and 'senha:' and an 'Entrar' button. A calendar for 'Fevereiro 2013' is also visible. The main content area is titled 'Envie-nos uma mensagem:' and contains a form with the following fields: 'Nome:', 'E-mail:', 'Telefone:', 'Tipo:' (set to 'visitante'), 'Polo:' (dropdown), 'Curso:' (dropdown), and 'Tipo da Mensagem:' (dropdown). A large text area for the message is provided, along with an 'enviar' button at the bottom.

Figura 18 - Tela Críticas e Sugestões do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Nesse cenário, torna-se fundamental conhecer as “melhores práticas” como forma de orientação aos todos os demais que trabalham na EaD, bem como conhecer de imediato os aspectos negativos com vistas a soluções rápidas, dado o tempo disponibilizado em cada disciplina, a depender da organização do calendário acadêmico.

Ao longo desse período, várias sugestões foram encaminhadas ao Canal Aberto, destacando-se àquelas referentes à organização do Ambiente Virtual de Aprendizagem, conforme expõe um estudante do curso de graduação de Sistemas da Informação:

Estudante A: Gostaria de ressaltar que a sugestão de ambiente virtual comum, diferentemente do espaço existente "Fórum da Coordenação", serviria para sanar dúvidas acerca da disciplina, ou disciplinas. Caso queiram unificar ainda mais o ambiente, poderiam abrir as diversas disciplinas a todos, ficando todos os alunos possibilitados a contribuir, ficando a estrutura da forma aproximada Fórum único das disciplinas de Introdução a Programação, Seminário Integrador, Banco de dados, Análise e Projetos de SI, Jogos Educacionais, laboratório de Física Experimental, Cálculo 2. Sei que isso seria muito difícil de ser implementado, devido a mudança completa do modelo existente. Mas isso seria de tamanho benefício que acho valer a pena. Caso não queiram investir em uma mudança tão radical, ficariam liberadas as disciplinas que fossem comuns apenas. Espero que tenha sorte na exposição das sugestões e possamos dar impulso maior a nosso curso.

O espaço também pode ser utilizado com um canal para demonstrar satisfação com as ações das coordenações conforme e-mail enviado ao Canal Aberto:

Estudante B: Sei que você deve ter recebido muitas queixas, com relação aos tutores da disciplina de elementos de informática. Mas quero parabenizar a coordenação de EAD como um todo pelos tutores de psicologia e o de matemática discreta. Ontem nos tivemos aula das duas disciplinas e podemos perceber o alto nível dos três, tanto com relação ao conhecimento na disciplina, quanto a organização, temos certeza que vamos ter um bom aproveitamento com relação as duas disciplinas. Espero que continue assim, pois são pessoas com esta atitude que vão fazer diferença em nossa formação.

❖ Chat

Também há a disponibilidade de um recurso solicitado pela comunidade universitária, sobretudo, estudantes e profissionais que atuam no polo de atendimento presencial. A interação em tempo real revela-se como uma necessidade para os estudantes que não dispõem de fácil acesso a computadores com internet, bem como para os tutores presenciais e coordenadores de polo que enfrentam situações diversas, que demandam ação rápida e, portanto, sentem necessidade de um contato direto, de baixo custo e em tempo real com a instituição.

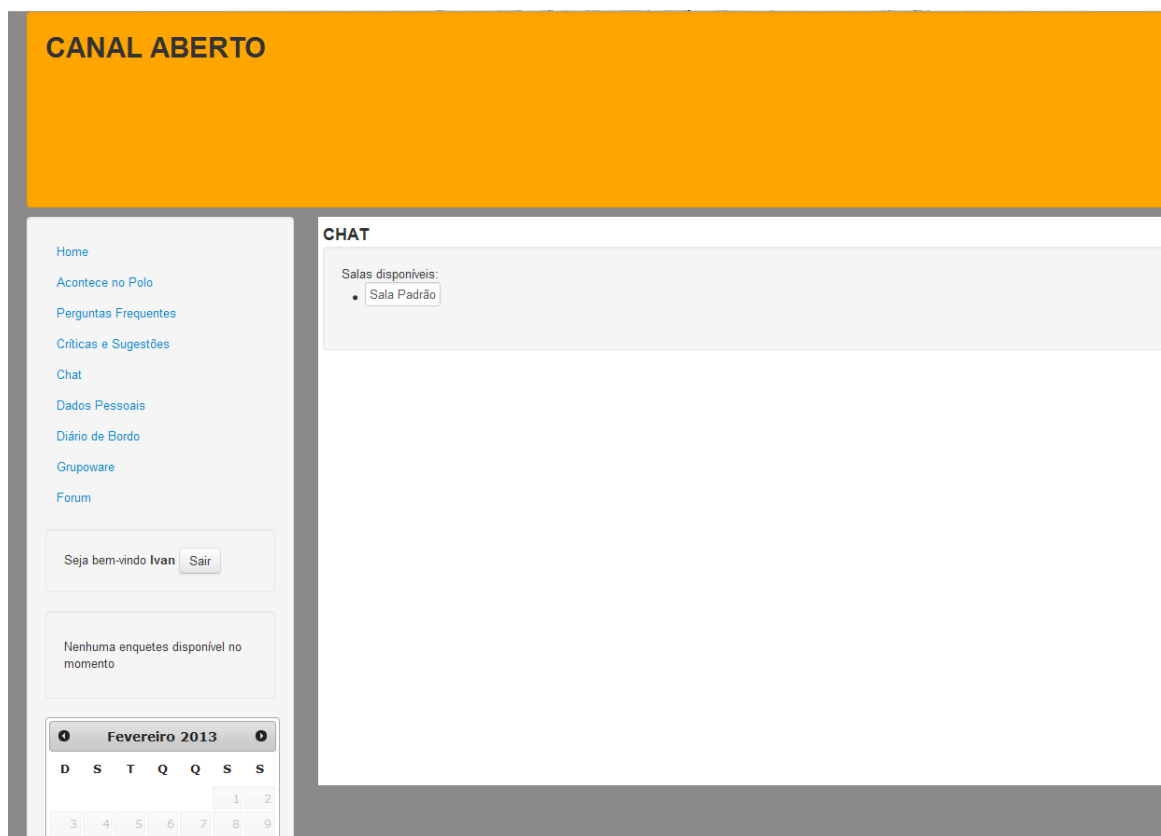


Figura 19 - Tela *Chat* do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Desse modo, em pesquisa realizada com 20 profissionais que atuam nos polos de atendimento, entre tutores presenciais e coordenadores, a totalidade deles indicou uma ferramenta virtual síncrona como uma das ferramentas necessárias que deveria compor o Canal Aberto.

O mesmo não ocorreu com os coordenadores de curso, onde apenas um dos pesquisados relacionou o *chat* como uma das ferramentas mais importantes conforme se visualiza no comentário a seguir:

Professor coordenador A: “Não indiquei o *chat* como um dos mais importantes porque, na prática, de todas as ferramentas disponibilizadas no Moodle (em fale com a coordenação) essa foi a ferramenta menos usada... Nos fóruns buscamos seguir a regra de responder em até 24hs, esse acabou sendo o mais utilizado pelos alunos. Interessante perceber que em alguns caso os alunos utilizam o fórum como *chat*”⁷

Destaca-se que, comumente, em virtude de problemas de infraestrutura da universidade, os *chats* não funcionavam de modo adequado apresentando constantes rupturas dos diálogos e travamentos de tela. Além disso, há relatos de dificuldades de professores virtuais em gerenciar os *chats* como ferramenta pedagógica a depender do quantitativo de estudantes *on-line* em cada sessão.

É importante registrar que a comunidade estudantil, em determinadas situações também necessitam de interação em tempo real com a instituição, uma vez que utilizam o fórum (recurso notadamente assíncrono) com a finalidade de *chat*. Esse recurso é requisitado pelos estudantes, conforme exposto:

Estudante C: Embora a gente tenha muitas dificuldades de conexão, acho que o chat deveria ser utilizado mais. A distância e as dúvidas que temos pedem isso. Seria muito bom, ter uma dúvida e poder consultar o professor e a coordenação no momento que precisamos. A gente já usa esses recursos (MSN, Google) para se comunicar sobre outras coisas, acho que a universidade deveria investir mais nisso.

Nessa perspectiva, cabe destacar que a referida ferramenta comunicacional síncrona deve ser contemplada pelas instituições que dispõem de uma boa estrutura tecnológica e demais condições técnicas. Esse recurso pode representar diminuições de custos com telefones fixos e móveis por parte dos professores, profissionais dos polos e estudantes, bem como ampliar os

⁷ MOODLE (Modular Object-Oriented Dynamic Learning Environment) é um tipo de Ambiente Virtual de Aprendizagem.

espaços e tipos de atendimento da comunidade universitária a partir da demanda que ora se apresenta.

❖ Espaço Consultivo

No âmbito da participação da comunidade estudantil, a presente proposta disponibiliza um espaço para *Consulta* ao qual a instituição, bem como os estudantes, podem propor enquetes a fim de perceber o que pensam a comunidade universitária dos cursos à distância, sobre determinados assuntos.

Tal espaço assenta-se nas ideias de Touraine (1993, p. 25) quando afirma que o regime democrático “é a forma de vida política que dá a maior liberdade ao maior número de pessoas, que protege e reconhece a maior diversidade possível”. O autor compreende ainda que “a democracia só existe quando o maior número possível de pessoas tem vontade de exercer o poder, pelos menos indiretamente, de se fazer ouvir e ser parte integrante das decisões que afetam as suas vidas” (*ibidem*, p. 208).

Destaca-se que, uma sociedade não é “naturalmente democrática”, mas torna-se, dentre outros fatores, se as leis e os costumes permitirem a comunicação (*ibidem*, 1993). É nesse aspecto, o da possibilidade de desenvolver e/ou (re)construir a cultura democrática, que assenta-se esta proposta.

Além disso, considera-se que as reformulações propostas na comunicação instituição-corpo discente está atenta aos intensos processos de fluidez atribuídos a denominada pós-modernidade, definida como “uma certa maneira de experienciar o espaço e o tempo “ (BERMAN, 1982 *apud* HARVEY, 1996, p. 187).

Nesse processo de fluidez, encontra-se a necessidade de a instituição educacional pública que desenvolve atividades na modalidade a distância, buscar alternativas de fortalecer cada vez mais os vínculos com o corpo estudantil em face da dispersão geográfica, conforme assegura Schüler (2002, p.65) “estar num mesmo espaço sem vínculo não é ser *com-um*, não é *ser-com*, quando muito, *ser-em* e nada mais”.

Além disso, acredita-se que esse processo de fluidez carrega algumas possibilidades, tais como, reafirmar e/ou adequar-se aos conceitos democráticos construídos histórica e culturalmente; ou construir algo absolutamente novo que atenda aos desejos da vida em sociedade no contexto da *virtualização*. No bojo dessas questões está a educação a distância, modalidade na qual, não estão bem definidos os espaços políticos da comunidade estudantil.

Nesse sentido, Gutiérrez & Prieto (1994, p. 47) afirmam que a participação é uma das bases que fundamentam a educação, “privar o ser humano de seu direito a participar é reduzir suas possibilidades de transformação tanto em nível individual como social”. Além disso, afirmam que a participação contribui para o desenvolvimento de uma cultura democrática.

❖ Fórum de Discussão

No que diz respeito ao *Fórum de Discussão*, conforme expõe Schüler (2002, p. 32) “por que escolhemos conviver, somos políticos”, nesse sentido para desenvolver esse modo político de organizar a vida em sociedade, adotou-se, predominantemente, o sistema representativo em que a maioria designa, através do voto, determinados atores para atuar nas diferentes instituições/espaços políticos que representem a vontade de todos. Essa perspectiva pode ser visualizada por duas nuances: a soberania popular e a abertura ao debate político (TOURAINÉ, 1993).

Nesse aspecto do debate, reside a proposta do fórum enquanto recurso fundamental das instituições democráticas que preveem a pluralidade das ideias, o direito a voz dos sujeitos. Doutro modo, as instituições educacionais, em particular, estão relegando para si o direito de conduzir suas ações, sem necessariamente, produzir e possibilitar o debate.

Este fórum (que pode ser subdivididos em cursos/polos ou não) visa permitir que os estudantes interajam entre si, sobretudo, para discutir a sua agenda política que em EaD, considera-se extensa, diversa e urgente. Logo, o objetivo é que a comunidade estudantil possa propor/discutir a sua agenda *com e na* instituição.

Essa agenda poderá ser debatida e construída entre os diversos atores envolvidos, sobretudo, os estudantes, pois versam sobre bolsas de pesquisa, que no setor público, destacam-se: o Programa Institucional de Bolsas de iniciação Científica (PIBIC) e Programa Institucional de Bolsas de iniciação a Docência (PIBID), direitos sociais adquiridos (por exemplo, meia passagem em transporte público, que ainda não se estende aos estudantes da EaD, ao menos no estado de Pernambuco), acesso a biblioteca e financiamentos em geral, dentre outros aspectos.

Essa ferramenta poderá possibilitar que as discussões propostas pelos estudantes possam se desenvolver de forma permanente, e não pontualmente como pode se observar nas experiências vivenciadas até o presente momento na UFRPE.

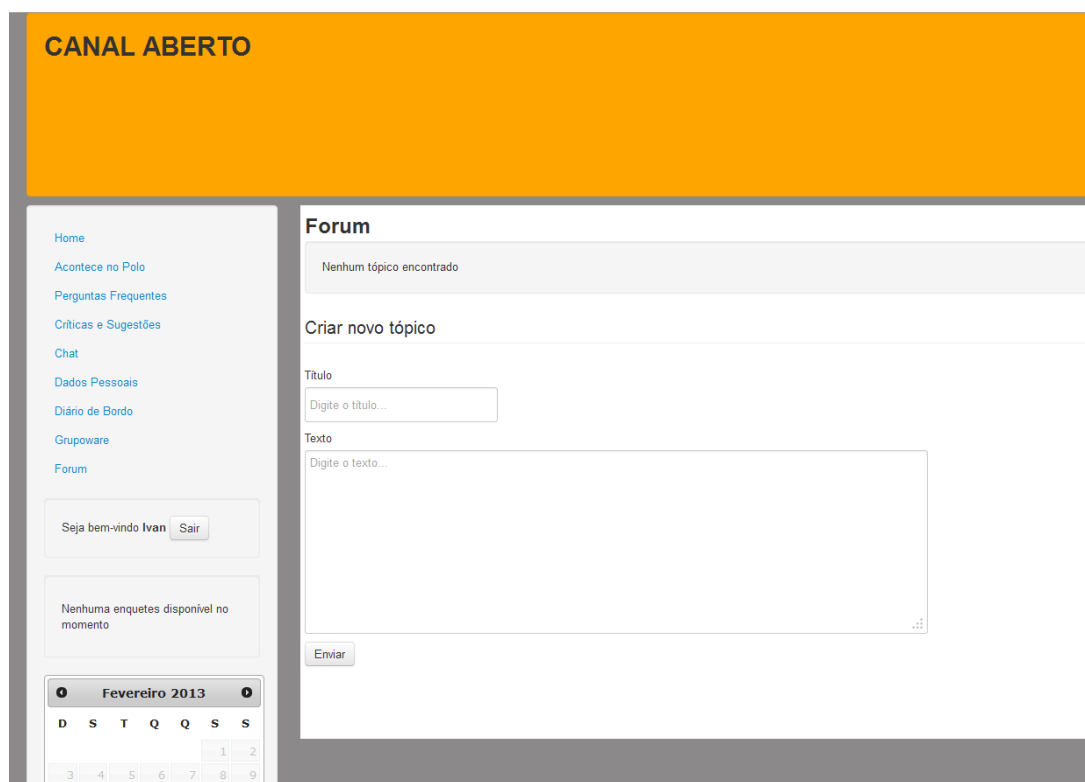


Figura 20 - Tela Fórum de discussão do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Registra-se que, trata-se de uma prática recorrente nas instituições escolares públicas, que dispõem em seus estatutos e regimentos internos de funcionamento, espaços que possibilitem, por exemplo, a organização estudantil, bem como instâncias em que, necessariamente, o corpo discente deve ter representatividade e direito a voto.

Destaca-se que os profissionais que atuam na coordenação de curso da EaD/UFRPE, contemplados nessa pesquisa, consideraram que o fórum de discussão é uma ferramenta importante no modelo comunicacional proposto. Registram-se ainda as reflexões propostas por um dos coordenadores de curso pesquisado:

Professor Coordenador B: Acredito que um sistema que se propõe a possibilitar a integração do estudante com a instituição e com seus pares precisa possuir um fórum em que todos possam discutir livremente, independente de polo. No entanto, acho que os debates podem ser organizados através de temáticas, de forma que as discussões fiquem organizadas e de fácil localização. Também acho que é necessário a presença de um representante da instituição, é importante que tenha alguém que leve as questões as instâncias superiores.

O propósito é que os estudantes possam comunicar-se, integrar-se entre si. Desse modo, a partir de acordos firmados entre o corpo discente e a instituição, regular os modos de utilização desses espaços, para que se configurem em *locus* reconhecidamente de agregação e representatividade estudantil, pois segundo afirma Gutiérrez & Prieto (1994, p.40):

Uma educação a distância, que não passa pela constante e rica expressão de seus interlocutores permanece submersa nos velhos modelos da resposta esperada e dos objetivos sem sentido.

Acredita-se que é sob esse prisma que os modos de comunicação na universidade aberta, em vista de constituir-se em um novo modelo de promover a educação pode desenvolver-se, ou seja, na construção e disponibilização de espaços cada vez mais interativos que possibilitem o diálogo, a socialização, e a busca por objetivos coesos as necessidades dos atores envolvidos.

❖ **Diário de Bordo**

O *Diário de Bordo* é um espaço disponibilizado para que a comunidade estudantil possa compartilhar arquivos em geral (texto, áudio, vídeo) entre si. Nesse sentido, Palloff & Pratt (2004, p. 34), dentre outras orientações, sugerem técnicas instrucionais centradas no estudante que “estimulem a participação do mesmo, a criação de uma área social ou “lounge”, e ainda, que promovam níveis adequados de informação e de interação humana”.

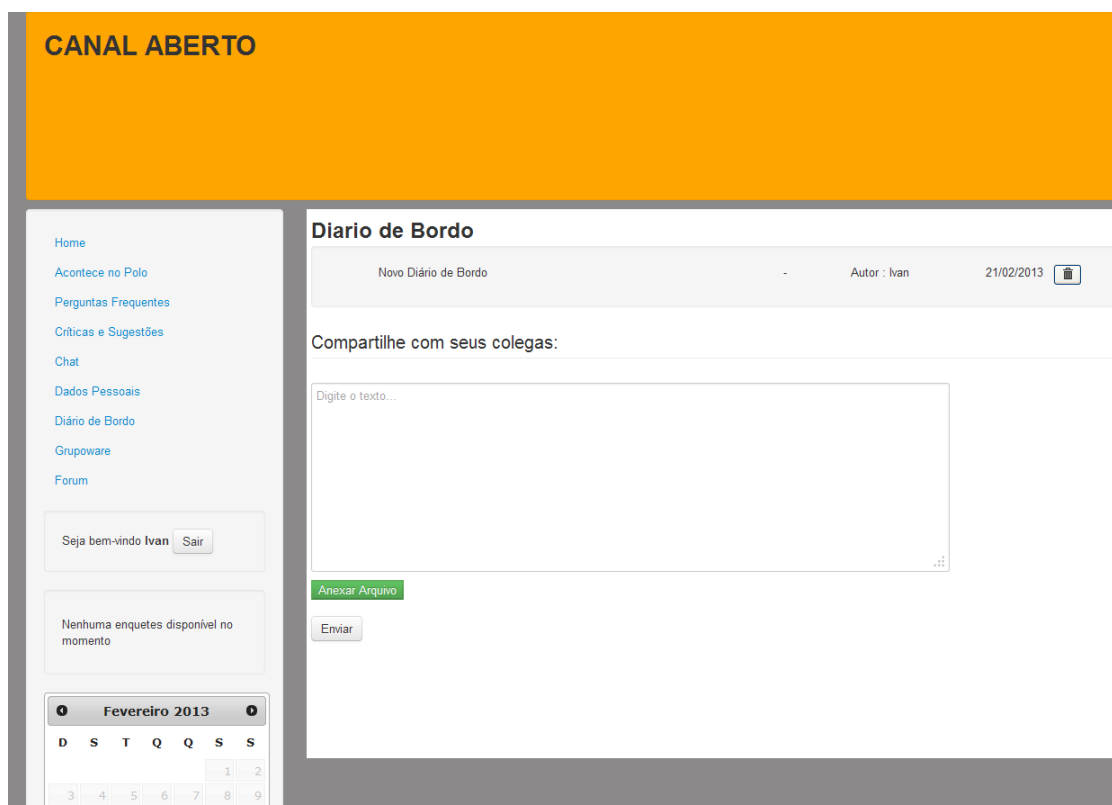


Figura 21 - Tela Diário de Bordo do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Esse espaço pode representar um local de encontro descontraído no qual os estudantes possam compartilhar seus desejos e experiências. Pois, em vista das transformações no perfil dos estudantes experimentadas, sobretudo, na última década, com o aprofundamento e disseminação dos meios de tecnologias da informação e comunicação, observa-se uma propensão a enxergá-los como sujeitos que podem contribuir colaborativamente com o professor, trazendo para os espaços escolares conhecimentos diversos.

Pode ser considerado ainda, um espaço para a criatividade expressiva que ultrapassem o meramente academicista. Conforme expõe um dos coordenadores de curso:

Professor Coordenador B: o diário de bordo é sem dúvida muito importante, quando bem utilizado, pode constituir-se como uma ferramenta de efetiva integração entre estudantes que tenham interesse em comum, assim como ocorre nos grupos de redes sociais.

É recorrente na EaD, por exemplo, no âmbito da produção do material didático por exemplo, orientações aos professores autores sobre a

necessidade e importância de produzir textos coerentes a realidade vivenciada pelos estudantes, com vistas a tornar a aprendizagem acessível e significativa.

Quanto a esse respeito Freire (2002, p.16), afirma que na prática docente exige-se respeito aos saberes dos educandos, para que se possa estabelecer “uma necessária “intimidade” entre os saberes curriculares fundamentais aos alunos e a experiência social que eles têm como indivíduos”. Além disso, considera como requisito na docência a corporeificação das palavras pelo exemplo, ou seja, a coerência entre o que se prega e o que pratica, pois “não há pensar certo fora de uma prática testemunhal que o re-diz em lugar de desdizê-lo” (*ibidem*, p.19).

No contexto mais amplo, tais aspectos dizem respeito também ao relacionamento estabelecido entre a instituição e os estudantes, em particular na modalidade a distância, haja vista considerar-se fundamental a percepção do estudante enquanto sujeito político no processo de desenvolvimento da modalidade no país.

Logo, em virtude da diversidade do público alvo, dispersão geográfica e realidade vivenciada nos diferentes polos de atendimento presencial, considera-se necessário ser possibilitado às instituições apreender toda essa diversidade e experiências, cuja finalidade seja realimentar e guiar ações da universidade em seu âmbito, bem como subsidiar a mesma nas relações com as demais esferas hierárquicas.

Desse modo, no protótipo desenvolvido disponibiliza-se ferramenta em que os estudantes possam socializar experiências diversas entre si, com/entre polos e universidade, com vistas a promover um ambiente de compartilhamento em geral.

Tal aspecto, além das contribuições já expostas, poderá repercutir em outros âmbitos, por exemplo, permitir a instituição conhecer as questões que tem afetado os estudantes e sobre as quais eles tem se mobilizado para discutir, permitirá que os professores autores de materiais didáticos e professores que ministram disciplinas possam aproximar-se da realidade dos polos/estudantes, já que, em geral esse contato presencial não ocorre, dentre outras questões.

Numa compreensão ampliada de práticas pedagógicas, nesse caso, compreendendo que a relação e as práticas institucionais como uma dimensão

que também educam, pondera-se sobre a necessidade de implementar essas mudanças, que conforme postas, coaduna-se as necessidades da EaD, visto que segundo Freire (2002, p.5) “de nada adianta o discurso competente se a prática pedagógica é impermeável à mudanças”.

Desse modo, considera-se que trazer o estudante, considerando suas experiências, para dentro da instituição, é buscar repercutir na visão que os estudantes tem de si próprios, no testemunho dado pela universidade quanto ao que pensa e o que pretende, conforme expõe Freire (2005, p. 35) “a estrutura de seu pensar se encontra condicionada pela contradição vivida na situação concreta, existencial, em que se “formam”. Nesse contexto, considera-se que:

Será a partir da situação presente, existencial, concreta, refletindo o conjunto de aspirações do povo, que poderemos organizar o conteúdo programático da educação ou da ação política [...] jamais doar-lhe conteúdo que pouco ou nada tenham a ver com seus anseios, com suas dúvidas, com suas esperanças, com seus temores. (*ibidem*, 2005, p.100)

Por fim, no cenário atual, observam-se novas formas de participação juvenil, interação e ocupação do espaço público, que segundo Ferreira & Magalhães (2010, p. 162-163), “assentam-se, sobretudo, em intervenções culturais, artísticas e comunicativas, ou outras de caráter voluntário ou associativo”.

❖ **Agenda eletrônica**

No que se refere à (in) formação, apresenta-se três ferramentas que podem possibilitar a divulgação de eventos e outros informes através da *Agenda eletrônica*. Trata-se de um recurso largamente utilizado em outros espaços, e solicitado pelos estudantes como uma forma de manter-se atualizados, especialmente, sobre eventos de suas respectivas áreas de formação.

Tal recurso possibilita divulgar de forma maciça as informações, podendo ainda ser alimentada não apenas pela instituição, mas por toda a comunidade universitária, através desse recurso pode-se visualizar todos os eventos distribuídos no espaço geográfico de atuação da universidade.

Essa ferramenta frequentemente é requisitada pelos estudantes em vista de eventos, sobretudo, realizados na Cidade do Recife, independente de instituição organizadora, que contemplese estudantes dos cursos de graduação da UFRPE.

Este recurso, embora simples e comumente utilizado, seguramente auxiliará os estudantes nos eventos acadêmicos que ocorrem em todo o Estado, e dentre outros aspectos, contribuirá na formação complementar dos estudantes.

❖ **Acontece no Polo**

O espaço denominado de *Acontece no Polo* é destinado para que os profissionais que atuam nas diferentes localidades possam compartilhar projetos que estão sendo desenvolvidos, experiências diversas, bem como para que os estudantes possam visualizar “a universidade como um todo”, uma vez que, no contexto da modalidade a distância dos polos são/representam parte do *campus* da instituição.

The screenshot displays the 'Acontece no Polo' interface. At the top, a prominent orange banner reads 'CANAL ABERTO'. Below this, the page is divided into a sidebar and a main content area. The sidebar on the left contains a navigation menu with links for 'Home', 'Acontece no Polo', 'Perguntas Frequentes', and 'Críticas e Sugestões'. It also features a login section with input fields for 'login:' and 'senha:', and an 'Entrar' button. Below the login section is a calendar for 'Fevereiro 2013', showing days from 1 to 28. The main content area on the right is titled 'Acontece no Polo: Recife' and displays the message 'Nenhum Acontecimento Registrado'.

Figura 22 - Tela Acontece no Polo do Sistema de Comunicação on-line Canal Aberto

Esta ferramenta é requisitada pelo conjunto da comunidade universitária (polos e estudantes) com vistas a socializarem experiências e projetos diversos que acontecem nas diferentes cidades, conforme expõe um professor coordenador de polo:

Coordenador de Polo A: É muito importante conhecer o que está ocorrendo nos outros polos, como eles enfrentam certos problemas. Isso pode nos ajudar a enfrentar esses mesmos problemas aqui também, pois de repente eles pensaram em algo que eu ainda não havia pensado. Penso que a UFRPE deveria promover mais encontros e espaços onde tutores e coordenadores pudessem se reunir e discutir. Acho que um tempo isso funcionou no AVA com as salas de reunião. Agora, pelo que eu saiba não mais. Gostaria muito de poder ter esse contato cada vez mais próximo com os demais colegas, compartilhar experiências e projetos desenvolvidos no meu polo.

❖ **Publicação Científica**

Outro espaço bastante requisitado pelos estudantes e profissionais dos polos de atendimento presencial, é o denominado de *Publicação Científica* objetiva publicizar os trabalhos acadêmico-científicos elaborados pelos estudantes, profissionais dos polos e demais interessados, e publicados em diferentes veículos de caráter acadêmico. Tal ferramenta pode repercutir no fortalecimento da pesquisa científica da EaD, haja vista ser um aspecto fragilizado no desenvolvimento da referida modalidade.

Esse cenário contrapõe-se ao paradigma emergente, conforme afirma Behrens (2005). Para a referida autora, o pensamento newtoniano-cartesiano que influenciou fortemente a ciência, o comportamento, a cultura, durante os séculos XIX e XX cujo embasamento estava na separação entre mente e matéria e na divisão do conhecimento em campos especializados para fins de uma maior eficácia. Nesse sentido, (TOFLER, 1995 *apud* BEHRENS, 2005, p.17) afirma que “a realidade de hoje exige uma reorganização total sobre a produção e distribuição do conhecimento e dos símbolos usados para a sua comunicação”.

Considera-se que a superação deste paradigma está em curso haja vista a entrada ao novo milênio exigir que sejam aliadas as competências técnicas à

competência política, e que a técnica seja reorientada para busca da melhor qualidade de vida do planeta e da humanidade (*ibidem*, 2005).

Se o paradigma newtoniano-cartesiano promoveu uma distância entre os homens e seus valores, sobrepondo a técnica a valores subjetivos, especificando e subdividindo campos do saber, incentivando a reprodução do conhecimento, ou ainda conforme Cardoso (1995, p. 31 *apud* BEHRENS, 2005, p.18): “esse paradigma orienta o saber e ação propriamente pela razão e experimentação, revelando assim o culto ao intelecto e o exílio do coração”. O novo paradigma que se apresenta sustenta-se em concepções que percebem o mundo com uma visão sistêmica.

Logo, o novo paradigma tem como premissa, segundo Behrens (2005) a visão de totalidade e a superação do estágio de reprodução do conhecimento para a produção do conhecimento. Nesse sentido, a autora afirma que o paradigma emergente está alicerçado em três características: a visão sistêmica ou holística – *desfragmentação* do conhecimento e resgate de valores humanos; a abordagem progressista – com base na transformação social; e por fim o ensino com pesquisa – com vistas à produção do conhecimento.

Para os coordenadores de curso pesquisados tal espaço é de fundamental importância para os discentes da EaD, conforme expõe um dos profissionais:

Professor Coordenador B: No que diz respeito à publicação científica, através dessa ferramenta a instituição poderá acompanhar o envolvimento de seus alunos com a pesquisa. Acredito que ver publicação de outros alunos pode ser que um aluno, menos comprometido ou que não se sinta capaz, veja que é possível pesquisar e divulgar durante a graduação.

Destaca-se ainda, a percepção dos estudantes quanto à publicação científica :

Estudante D: Sei que é muito importante publicar textos, artigos, essas coisas, principalmente pra mim que quero fazer pós-graduação. Mas também tenho muitas dificuldades de escrita. Gostei muito da ideia, quando me disseram que eu poderia publicar primeiro dentro da universidade e depois ir expandido. Por isso esse ano participei do JEPEX ⁸da UFRPE,

⁸ Jornada de Ensino, Pesquisa e Extensão da UFRPE.

gostei muito. Foi a primeira vez que apresentei um trabalho e tive muita ajuda de um tutor.

Nesse sentido, o Canal Aberto participou e colaborou ativamente no desenvolvimento de uma revista voltada para publicação científica dos estudantes virtuais da instituição. A mesma encontra-se em processo de implementação dentro da Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia da UFRPE.

É sob esse(s) prisma(s) que a modalidade a distância pode efetivamente contribuir na transformação do mundo, afastando-se das ideias recorrentes, de política pública para suprir déficits do país na formação de pessoal, estratégia para a redução de gastos com o campo educacional, única opção para aqueles que não conseguem ter acesso a educação tradicional; para o que Gutiérrez & Prieto (1994) denominam de educação alternativa.

Nessa perspectiva, os referidos autores propõem que um sistema de educação a distância deve preencher, dentre outras, as seguintes características: “ser participativo apesar da distância, partir da realidade e fundamentar-se na prática social do estudante, abrir caminhos para a expressão e comunicação, ser lúdico, prazeroso e belo” (*ibidem*, p.46).

Cabe destacar que a simples disponibilidade desses espaços não irá promover/tornar por si só os estudantes participativos, nem irá tornar a instituição automaticamente democrática e atenta ao desenvolvimento da cultura democrática, mas as formas de uso, a apropriação por parte dos atores envolvidos é que darão o caráter que se deseja da ferramenta.

Haja vista, estar em curso um processo amplo de que as instituições, (partidos políticos, movimentos sociais, etc), em vários escalões e classes sociais, devem basear-se em processos participativos. Todavia, para Gutiérrez & Prieto (1994, p. 47):

Nem tudo é autêntico e válido nessa onda participativa. É preciso selecionar aquelas formas de participação que contribuem para a realização humana, e por outro lado, descartar as formas espúrias de participação. Está claro que a participação pode ser um instrumento manejado “proveitosamente” tanto com objetivos de desenvolvimento humano, como para o controle social (...) inclusive a participação bem intencionada pode deixar de sê-lo por ineficiência, por rotina e por inércia do próprio sistema.

Por fim, compete apresentar de forma sintética as concepções, conforme pode ser visualizado na *figura 23*, que sustentam a presente proposta de modelo comunicacional a ser desenvolvido nas instituições que realizam atividades na modalidade a distância. Tais ideias podem ser aprimoradas, alargadas e/ou suprimidas a depender das concepções ideológicas e políticas adotadas em cada universidade.

Concepções da Proposta de Modelo Comunicacional	
Administrativas	<ul style="list-style-type: none"> • Organização do trabalho despendido no atendimento a comunidade universitária; • Centralização do fluxo de informação; • Visão ampla do trabalho desenvolvido pelos diversos atores da EaD; • Comunicação horizontalizada, integrada e aberta; • Informação confiável, transparente e efetiva.
Pedagógicas	<ul style="list-style-type: none"> • Impulsionar mudanças culturais na percepção institucional sobre os estudantes virtuais; • Envolver a comunidade universitária nas diferentes atividades da instituição; • Incentivar a parceria entre instituição e comunidade universitária.
Principais Ferramentas	<ul style="list-style-type: none"> • Diário de Bordo; • Fórum de discussão; • Chat; • Acontece no polo; • Agenda eletrônica; • Espaço Consultivo; • FAQ; • Publicação Científica; • Críticas e Sugestões.

Figura 23 - Quadro-Síntese das concepções que embasa a proposta de sistema de Comunicação on-line. **Fonte:** a autora.

Pretende-se apenas oferecer um norte para aquelas instituições que já desenvolvem, que pretendem desenvolver ou que estão iniciando atividades na modalidade a distância, a partir de práticas realizadas numa universidade pública. É, portanto, fundamental adequar a proposta a cada conjuntura determinada.

Acredita-se que a implementação de um modelo comunicacional na EaD em que se prioriza a comunidade universitária, suas demandas, e inclina-se para atendê-la e incluí-la efetivamente na estrutura organizacional e ações da instituição, podem fazer parte de um esforço maior das mudanças pretendidas pelas instituições de ensino e profissionais da educação.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A (re)organização do sistema comunicacional na educação a distância apresenta uma centralidade, em particular, no que diz respeito a relação estabelecida entre a instituição de ensino superior e seus discentes. Logo, essa percepção aponta para a necessidade de estruturar um sistema de comunicação que permita um intercâmbio efetivo entre a comunidade universitária e a instituição, com vistas, sobretudo a propiciar uma retroalimentação das ações desenvolvidas pela universidade, bem como possibilitar a participação dos estudantes no contexto não apenas didático-pedagógico.

Tal perspectiva, conforme exposto, assenta-se na ideia de que a relação mais próxima entre comunidade universitária, sobretudo os estudantes e a universidade, também se constitui num momento/espço importante de formação, uma vez que permite a proposição e negociação.

Ao longo deste trabalho foi possível demonstrar como o processo de diálogo com a comunidade universitária pode trazer importantes contribuições. Pois, acredita-se que organizar e implementar um sistema tecnológico de comunicação tal qual proposto pode incorrer em aspectos gerenciais e administrativos, mas, sobretudo, naqueles intangíveis no que diz respeito ao sentimento de pertencimento do estudante e a possibilidade de a instituição conhecer o seu corpo discente, sobre o que pensa e o que deseja discutir com a universidade.

Esse tipo de comunicação desenvolvida pelo Canal Aberto denominada de horizontalizada, aberta e inclusiva, é uma das maneiras de tentar efetivamente promover as mudanças tão propagadas na modalidade a distância, no que se refere a *um modo renovado de fazer educação*. Pode ser considerada, portanto, como uma estratégia importante para formar indivíduos profissionalmente, críticos, colaborativos e participativos num sentido amplo, com vistas a impulsionar as transformações na vida cotidiana da sociedade.

As várias frentes de atuação do Canal Aberto, haja vista inicialmente ter agregado uma multiplicidade de tarefas (atendimento, orientação de projetos diversos, acolhimento, avaliação, etc) em virtude do contexto de implementação da modalidade a distância na UFRPE, determinaram o modo

como era conduzido o diálogo, a negociação e o compartilhamento das experiências. O fruto de todas as experiências vivenciadas traduz-se na materialização da presente proposta, qual seja, propiciar cada vez mais um espaço interativo e de participação estudantil no âmbito da modalidade a distância superior.

Considera-se que a atuação do Canal Aberto tem impulsionado reflexões pertinentes ao atual estágio da modalidade a distância no país, qual seja de consolidação, dada a receptividade com que as reflexões propostas pelo mesmo foram recebidas em eventos/congressos da modalidade a distância realizado, em particular, pelas instituições públicas de educação do Brasil. Nesse sentido, refletir sobre o que efetivamente se almeja com a implementação, expansão e desenvolvimento da EaD no Brasil, dentre outros aspectos, àqueles referentes à democratização do ensino, acesso a educação superior, formação de mão de obra qualificada e formação de indivíduos para a sociedade em constantes mudanças. Tudo isso mediado pelas tecnologias da informação e comunicação.

Acredita-se, porém, que a principal reflexão proposta a partir das ações do Canal Aberto refere-se à necessidade de se criar um espaço adequado a modalidade a distância que propicie a participação política estudantil no qual a mesma possa pleitear, congregar, propor, deliberar sobre questões que a envolvem direta ou indiretamente.

Conforme exposto, a agenda política dos estudantes virtuais é extensa e urgente e com particularidades significativas, que precisam ser discutidas dentro das instituições com o conjunto dos discentes, não apenas com parte destes, isto é, aqueles que têm a possibilidade de se dirigir fisicamente até aos espaços físicos da universidade.

Embora, por questões legais, os espaços tradicionais dos estudantes possam contemplar as demandas dos universitários virtuais, é necessário que isso também seja ampla e profundamente discutido com o corpo discente da modalidade a distância, como e de que forma eles podem ser representados e consultados.

As ações do Canal Aberto, num relativo curto espaço de tempo, culminaram na presente proposta de modelo comunicacional entre corpo discente e universidade na modalidade a distância que uma vez implementada

pode constituir-se num veículo importante para guiar as ações das esferas administrativas em maior ou menor escala ao agregar uma amplitude de estudantes e profissionais que atuam na educação a distância. Mas, sobretudo, poderá servir de inspiração para a comunidade estudantil no que se refere à necessidade de se criar um espaço virtual adequado na educação superior a distância.

Registra-se que em geral, são disponibilizadas salas no Ambiente Virtual de Aprendizagem (que podem ou não serem ativadas/alimentadas pelas coordenações de curso) para troca de informações e orientações diversas aos estudantes, bem como para atender as demandas dos mesmos. Todavia, essas salas abrangem um número limitado de estudantes, pois, normalmente, os cursos ofertados pela instituição, em virtude de problemas de infraestrutura e sobrecarga do AVA são dispostos em diferentes ambientes, que funcionam concomitantemente.

No âmbito da UFRPE as experiências obtidas ao longo dos últimos quatro anos demonstraram que: na esfera administrativa, entre outros aspectos, há um expressivo número de pessoal envolvido com atendimento ao estudante; pouca interação entre os diversos canais disponíveis para comunicação, divergências nas informações disponibilizadas. Na esfera pedagógica, em sentido amplo, observa-se diluição dos espaços de relacionamento institucional, ênfase nos ambientes tradicionais de comunicação e participação estudantil. Registra-se que, em ambos os casos, precária utilização das potencialidades das ferramentas tecnológicas disponíveis e pouca adequação ao novo paradigma de educação.

Acredita-se, pois que a dispersão geográfica e também virtual acarreta uma diluição da comunidade estudantil enquanto categoria importante na busca das transformações necessárias à vida em sociedade, na consecução e manutenção de direitos adquiridos e conquistados ao longo da história. Nesse sentido, este espaço posposto por esta pesquisa precisa ser (re)construído *com* e *por* estudantes, bem como pelos profissionais da educação comprometidos, especialmente, com ideias relacionadas a cidadania.

A presente pesquisa, notadamente, pretende constituir-se não como “*um fim em si mesma*”, mas colaborar para que instituições, estudantes e professores que desenvolvem atividades em educação a distância possam

refletir sobre as ideias aqui expostas, e que a mesma possa guiá-los na construção de um sistema/ferramenta que melhor se adéquem as suas realidades e, sobretudo, necessidades.

Conforme exposto, este estudo não objetiva encerrar as reflexões sobre os modos comunicacionais, o atendimento ao discente na EaD e a participação estudantil no âmbito da referida modalidade. Dessa forma, esta pesquisa espera dar subsídios para que as seguintes temáticas possam ser aprofundadas, tais como: o processo de (re)construção da subjetividade dos estudantes virtuais no atual contexto de inserção na educação superior. Isto é, quais as repercussões da dispersão geográfica e mediação tecnológica na organização dos estudantes enquanto atores políticos.

Outra possibilidade de trabalho é analisar a (re)atualização de conceitos sobre os estudantes, tais como, passividade. Nesse sentido, cabe investigar como esses conceitos tem se perpetuado e/ou travestido de outras formas no contexto da modalidade a distância.

Ainda é possível pesquisar aspectos referentes às mudanças na administração pública e a gestão universitária na era das tecnologias. Haja vista as TIC's desempenharem um papel fundamental de mobilização e inclusão dos diferentes atores.

Os processos de desmobilização política dos estudantes, que se insere num contexto sociopolítico mais amplo, aprofundado na década de 90 do século XX, em que se assiste a um esvaziamento dos movimentos sociais, em especial, do movimento estudantil. Nessa perspectiva, cabe investigar em que medida a dispersão geográfica e segregação virtual (através dos ambientes virtuais de aprendizagem) colaboram nesse processo de esvair a categoria discente.

REFERÊNCIAS

ALVES, J. R. M. **A história da EaD no Brasil**. In LITTO, F. M; FORMIGA, M. Educação a Distância: o estado da arte. São Paulo: Pearson education do Brasil, 2009.

ALVES, L. **Educação a Distância: conceitos e história no Brasil e no Mundo**. In Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância. São Paulo, Vol. 10, p. 83-92, 2011.

APPLE, M. W. **Ideologia e Currículo**. Porto Alegre: Artmed, 2006.

BEHAR, P. A. (org). **Modelos Pedagógicos em Educação a Distância**. Porto Alegre: Artmed, 2009.

BEHRENS, M. A. **O paradigma emergente e a prática pedagógica**. Petrópolis/RJ: Editora Vozes, 2005.

BORBA, M. C.; MALHEIROS, A. P. S.; ZULATTO, R. B. A. **Educação a distância on-line**. Belo Horizonte: Editora Autêntica, 2007.

BRASIL, Ministério da Educação. Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. Disponível em < http://uab.capes.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=21> Acesso em 30 Out. 2012.

_____. Ministério da Educação, **Referenciais de Qualidade para educação superior a distância**. Brasília, 2007.

_____. Decreto nº 5.622 de 2005.

_____. Decreto nº 5.378 de 2005.

_____. Lei Complementar de Responsabilidade Fiscal, nº 101 de 2000.

_____. Lei de Diretrizes e Bases da Educação, nº 9.394 de 1996.

BURNS, E. **História da Civilização Ocidental: do homem das cavernas às naves espaciais**. São Paulo: Globo, 2005.

COSTA, M.L.F. **História e Políticas públicas para ao ensino superior a distância: o programa Universidade Aberta do Brasil em questão**. Revista HISTEDBR On-line, Campinas, n.45, p. 281-295, 2012.

CRUZ, T. **Uso e desuso de sistemas de workflow**. Rio de Janeiro: E-papers serviços editoriais, 2006.

DELORS, J. **Educação: um tesouro a descobrir**. UNESCO, 1999.

FERREIRA, G. M.; MAGALHÃES, D. R. **Juventude e comunicação:** pluralidade e diversidade social In BARBOSA, M.; MORAIS, O. J. (orgs) Comunicação, cultura e juventude. São Paulo: INTERCOM, 2010.

FREIRE, P. **Pedagogia do Oprimido.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2005.

_____ **Pedagogia da autonomia:** saberes necessários à prática pedagógica. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

GUTIÉRREZ, F.; PRIETO, D. **A mediação Pedagógica:** educação a distância alternativa. São Paulo: Papyrus, 1994.

HARVEY, D. **Condição Pós-moderna:** uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural São Paulo: Loyola, 1996.

IMBÉRNON, F. **A educação no século XXI:** os desafios do futuro imediato. Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

LÉVY, P. **O que é o virtual?** São Paulo: editora 34, 1996.

LITTO, F. M; FORMIGA, M. **Educação a Distância:** o estado da arte. São Paulo: Pearson education do Brasil, 2009.

LÜCK, H. **Concepções e processos democráticos de gestão educacional.** Petrópolis, RJ: Vozes, 2009.

MANACORDA, M. A. **História da Educação:** da antiguidade aos nossos dias. São Paulo: Cortez, 1997.

MARTIN-BARBERO, J. **O medo da mídia:** política, televisão e os novos modos de representação In DOWBOR, L (et al.) Desafios da Comunicação. Petrópolis/RJ: Vozes, 2000.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância:** uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

MONTERO, A. C. G. **O sistema de Comunicação Organizacional:** uma ferramenta conceitual para ser usada na gestão da comunicação interna das organizações públicas. In VI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas – ABRACORP, Porto Alegre/RS, 2010.

PALOFF, R. M; PRATT, K. **O aluno virtual,** Porto Alegre: Artmed, 2004.

RAMOS, P. P. **Os instrumentos de comunicação interna como ferramenta estratégica na relação Coordenação x aluno:** um estudo de caso sobre o curso de Administração do CEFET-BA. Centro Federal de Educação Tecnológica da Bahia. Departamento de Administração. Salvador, 2004.

REGO, A. **A eficácia comunicacional na docência universitária: a perspectiva de estudantes e professores.** *Revista Psicologia, Teoria e Pesquisa*, p. 275-284, 2001.

SACRISTÁN, J. G. **A educação que temos, a educação que queremos** In IMBÉRNON, F. *A educação no século XXI: os desafios do futuro imediato.* Porto Alegre: Artes Médicas Sul, 2000.

_____ **O aluno como invenção.** Porto Alegre: Artmed, 2005.

SANTOS, B. S. **Pela mão de Alice: o social e o político na pós-modernidade.** São Paulo: Cortez, 2000.

SARTORI, A. S. **A Comunicação na Educação a Distância: o desenho pedagógico e os modos de interação.** Disponível em <<http://www.intercom.org.br/papers/nacionais/2006/resumos/R1492-1.pdf>> Acesso em 25 Jul. 2011.

_____ **Gestão da Comunicação na educação superior a distância.** Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes, Tese, 2005.

SCHÜLER, D. **Origens do discurso democrático.** Porto Alegre: L&PM, 2002

SGUISSARDI, V. **Avaliação universitária em questão: reformas do estado e da educação superior.** Campinas/SP: Autores Associados, 1997

SILVA, J.S.P; SANTOS; M. S; SANTOS, F. L dos. **Canal Aberto: uma experiência na educação superior a distância da UFRPE.** In: VIII Congresso de Ensino Superior a Distância, Ouro Preto/MG, 2011.

SANTOS, M. S; SILVA, J. S. P.; SILVA, L. S. P. **O que você precisa saber para estudar a distância.** Recife: UFRPE, 2010.

SILVA, M. **Sala de aula interativa.** Rio de Janeiro: Quarter, 2007.

SOARES, I. O. **Gestão Comunicativa e Educação: caminhos da educomunicação.** *Revista Comunicação e Educação*, São Paulo, nº 23, 2002.

_____ **Educomunicação: um campo de mediações.** *Revista Comunicação e Educação*, São Paulo, nº 19, 2000.

SOBRINHO, A. F. **O aluno não é mais aquele! E agora, professor? A transfiguração histórica dos sujeitos da educação.** In *Anais do I Seminário Nacional: currículo em movimento – Perspectivas atuais*, Belo Horizonte, novembro, 2010.

THIVES JR, J. J. **Workflow uma tecnologia para transformação do conhecimento nas organizações.** Florianópolis/SC: Insular, 2001.

TOURAINÉ, A. **O que é democracia?** Petrópolis/RJ: Vozes, 1996.

UFPE. Universidade Federal de Pernambuco. Disponível em <http://www.ufpe.br/cead/index.php?option=com_content&view=article&id=288&Itemid=232> acesso em 10 Out. 2012.

UFRPE. Universidade Federal Rural de Pernambuco. Unidade Acadêmica de Educação a Distância e Tecnologia. Conselho Técnico e Administrativo. Regimento Interno, 2010.

VALENTE, J.A.; PRADO, M.E.B.; ALMEIDA, M.E.B (Org). **Educação a distância via internet**. São Paulo: Avercamp, 2003.

VEIGA-NETO, A. **Paradigmas? Cuidado com eles!** In COSTA, M.V. (org.) Caminhos Investigativos II. Rio de Janeiro: Lamparina, 2007.

ZABALA, A.; ARNAU, L. **Como aprender e ensinar competências**. Porto Alegre: Editora Artmed, 2010.

ZABALA, A. **A prática educativa: como ensinar**. Porto Alegre: Editora Artmed, 1998.

ANEXOS

ANEXO A: Questionário/Corpo docente

1. O sistema apresenta as ferramentas listadas a seguir. Marque com um X as 4 (quatro) ferramentas que você julga mais importantes.

- () Acontece no polo (registros de atividades desenvolvidas nos polos)
- () Agenda Eletrônica (informações de eventos em geral)
- () Diário de Bordo (publicações/compartilhamentos dos estudantes).
- () *Chat*
- () Espaço para consultas em geral
- () Espaço para Envio de Críticas e sugestões
- () FAQ (*Frequently Asked Questions*)
- () Fórum de discussão (todos os envolvidos com EaD)
- () Publicação Científica dos Estudantes

Comente:

2. Há alguma ferramenta/espço que você considera importante que poderia ser incluída no sistema. Qual e por quê?

3. Dentre os fatores abaixo, marque um X nos aspectos que você considera que afetam diretamente a comunicação entre universidade-estudante na EaD:

- () Dispersão geográfica
- () Recursos humanos insuficientes
- () Mau uso dos recursos das Tecnologias da Informação e Comunicação
- () Recursos insuficientes Tecnologias da Informação e Comunicação
- () Disposição dos diferentes atores envolvidos para dialogar
- () Outros. Quais?

4. Você acredita que a presente proposta do sistema pode contribuir para a melhoria da comunicação entre os estudantes, universidade e demais atores envolvidos.

- () SIM. Por quê?
- () NÃO. Por quê?

Comente:

ANEXO B – Tutores Presenciais e Coordenadores de Polos

1. O que é o Canal Aberto?

2. Como deveria ser?

3. Defina o Canal Aberto em 3 palavras: