

AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS GRADUANDOS, QUE CURSARAM DISCIPLINAS EM REDE NA UNIGRANRIO, COM A DIMENSÃO AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM.

Mary Neuza Dias Galdino¹, Lúcia Inês Kronemberger Andrade², Herbert Gomes Martins³

¹UNIGRANRIO/Assessoria de Desenvolvimento Acadêmico (ADESA)/CPA, mndg@uol.com.br

²UNIGRANRIO/Núcleo de Educação a Distância (NEaD), lines@unigranrio.com.br

³UNIGRANRIO/Diretor de Escola de Ciência e Tecnologia/CPA, hmartins@unigranrio.com.br

Resumo – O estudo avaliativo foi baseado na abordagem centrada nos consumidores que considera que os sujeitos diretamente envolvidos são vistos como usuários do produto sem o poder de interferir no processo, mas com a oportunidade de apontar o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado pela IES. Para identificar o nível de satisfação dos graduandos que cursaram disciplinas em rede com a Dimensão Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) foi realizado um recorte da Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais, aplicada pela Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy” (UNIGRANRIO). Metodologicamente, foram utilizados métodos quantitativos que envolveram análise descritiva dos resultados e classificações a partir de informações estatísticas advindas de uma base de dados. A qualidade e funcionalidade do ambiente virtual de aprendizagem são potencialidades na oferta de disciplinas em rede, conforme verificado nos resultados dos indicadores da Dimensão avaliada.

Palavras-chave: Avaliação em EaD; Ensino a Distância; Educação em Rede, AVA, Avaliação do Consumidor

1. INTRODUÇÃO

A Educação a Distância (EaD) não é novidade no cenário educacional brasileiro. Ações vêm sendo desenvolvidas, desde o início do século XX, que tornam evidentes a expansão dessa modalidade de ensino, alicerçadas por iniciativas do setor público e privado e aliadas às políticas expansionistas para o ensino e aos avanços tecnológicos. Especialmente, a partir da década de 80, foram intensificados estudos para o aproveitamento dos recursos tecnológicos como ferramentas efetivas de melhoria ao acesso à Educação, mas só nos últimos anos é que vem se consolidando uma forma de comunicação mais eficiente mediada pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC).

O processo de evolução da EaD pode ser classificado em fases ou gerações levando em consideração a prevalência dos tipos de mídias utilizadas como recursos pedagógicos. Alguns autores como Peters (2003), Maia e Mattar (2007) defendem a existência de três fases para EaD. Sartori (2006) e Martins (2007) propõem quatro fases para o ensino a distância. Já Campos, Costa e Santos (2007), Santos (2007), Moore e Kearsley (2007) e Formiga (2012) delineiam cinco fases para a EaD. O diálogo entre os autores, tomando como base os respectivos referenciais temporais da EaD, indica que as fases iniciais são comuns na concepção dos mesmos, evidenciando numa sequência cronológica a utilização da mídia impressa via correspondência e o rádio, a utilização da TV e fitas de áudio e videocassete e os computadores que possibilitaram através da *Internet* o correio eletrônico e a videoconferência. As fases finais, especialmente, a quarta, se destacaram pela valorização do uso dos recursos computacionais e pela chegada da banda larga. Para alguns autores essa é a última fase na cronologia. A quinta fase, intimamente ligada a quarta, enfatiza uma forma mais flexível e inteligente de comunicação em rede. Na Figura 1 são identificadas cinco gerações da educação a distância.



Figura 1 – As gerações de EAD.

Este estudo enfatizou a quinta fase de EaD que aborda mais especificamente a educação em rede.



2. EDUCAÇÃO EM REDE

Na perspectiva de uma comunicação mais flexível e inteligente, propiciada pelo uso de recursos computacionais como forma de motivar o aluno a explorar o conhecimento fora da sala de aula, a educação em rede vem se firmando como proposta inovadora no campo educacional. Nesse contexto, vislumbra-se uma nova relação com o saber permeada pelo desafio da passagem e convivência de um novo modelo de ensino centrado no aluno.

Segundo Silva:

A inserção de tecnologia com toda a sua parafernália no cotidiano escolar fornece a base para uma potencial revolução no aprendizado, deslocando, inclusive, o *locus* do poder do professor para o aprendiz. A informática abre um espaço sem fronteiras nas mãos dos aprendizes; através dela é possível se trabalhar em tempos e maneiras individualizadas, em velocidades variadas. Por muito tempo, a educação tem feito promessas infundadas para atender às necessidades únicas dos indivíduos e ensiná-los de que maneira aprender. A era da informação com seus computadores pessoais pode tornar essa meta realidade (SILVA, 2004, p. 21).

No ensino superior, a educação em rede foi apropriada pelas Instituições de Ensino Superior (IES) através da oferta de atividades semipresenciais. Trata-se de oferta de atividades na modalidade de ensino a distância, que de acordo com a Portaria nº 4.059 (BRASIL, 2004), se caracterizam como “atividades didáticas, módulos ou unidades de ensino-aprendizagem centrados na autoaprendizagem e com a mediação de recursos didáticos organizados em diferentes suportes de informação que utilizem tecnologias de comunicação remota”.

De acordo com a legislação vigente, a oferta de disciplina semipresencial é permitida em curso de graduação reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) e seu desenho curricular pode contemplar essa oferta até o limite de 20% do total da carga horária do curso. Além disso, a oferta de disciplina semipresencial deverá obedecer às prerrogativas da Portaria nº 4.059 (BRASIL, 2004), no que diz respeito à obrigatoriedade de avaliação presencial, existência de sistema de tutoria *online* e presencial, e programação de encontros presenciais.

A adoção da educação em rede por meio da oferta de disciplinas semipresenciais vem sendo largamente utilizada pelas IES no Brasil e essa prática independe do credenciamento institucional para a modalidade de EaD. O credenciamento de IES para a oferta de cursos de graduação e pós-graduação na modalidade de EaD está em ascensão e enfrenta as exigências legais e de condições mínimas de qualidade previstas nos referenciais e instrumentos de avaliação do MEC.

Atualmente, o Brasil conta com 227 instituições credenciadas para a oferta de EaD distribuídas em suas cinco regiões geográficas. Sendo que 45% das IES estão localizadas na Região Sudeste, 21% na Região Sul, 19% na Região Nordeste, 8% na Região Centro-Oeste e 7% na Região Norte. No total, 77,1% possuem credenciamento pleno para oferta de graduação e pós-graduação *lato sensu* e 22,9% possuem credenciamento apenas para oferta de pós-graduação *lato sensu*, de acordo com o Relatório de Instituições Credenciadas para EAD (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2011).

Segundo Formiga:

A geração nascida a partir de 1980 – *nativos*, enquanto seus pais e avós são migrantes da civilização digital – é contemporânea do microcomputador pessoal. Os nativos encontraram um parque industrial diversificado, que levou o País a 10ª posição como maior indústria global em 2010, conectado por redes de comunicação e satélites. Esses jovens cresceram em uma sociedade dual caracterizada por altos e baixos, ricos e pobres, conhecedores das vantagens da tecnologia moderna: redes sociais, *Internet* sem fio, telefone celular, *iPads*, *iPods*, *tablets*, PDAs, *videogame*,



cartão eletrônico, DVD e a recém-chegada TV interativa, digital em terceira dimensão. Os filhos da civilização multimídia, convivendo com texto, som e imagem convergentes e amistosos, estão acostumados à mudança continuada nos hábitos e costumes da *Galáxia de Gutemberg* à aldeia global (FORMIGA, 2012, p. 381).

Nesse sentido, a oferta de educação em rede nas IES encontra mais apoio e aceitação do que resistência por parte dos graduandos, tendo em vista as possibilidades de conexão independente de tempo e lugar, propiciada pelos recursos tecnológicos pessoais ou a disposição nos diversos espaços de convivência no dia-a-dia. As facilidades da evolução tecnológica apresentam-se como potenciais estimuladores do uso de recursos computacionais conectados a *Internet* como ferramenta que favorece a autonomia e a autoaprendizagem, por meio do acesso a informação e comunicação remota.

3. CENÁRIO: UMA UNIVERSIDADE COM O LEMA “VÁ ALÉM DA SALA DE AULA”

No início da década de 60, a Baixada vivia um período extremamente promissor, não só pelo crescimento do seu parque industrial e desenvolvimento do comércio, mas pela perspectiva da qualidade de vida que existia em toda a região (CARDOSO, 2010, p.13).

Nesse contexto, foi criada a Universidade do Grande Rio “Prof. José de Souza Herdy” (UNIGRANRIO) que se constituiu como marco importante para a educação superior do município de Duque de Caxias. A história da instituição começou na década de 70, com a criação da Associação Fluminense de Educação (AFE), pelo Prof. José de Souza Herdy, atualmente denominada Associação Nilza Cordeiro Herdy de Educação e Cultura S/S Ltda., com seus primeiros cursos ofertados em 1972.

A UNIGRANRIO foi reconhecida como Universidade no ano de 1994 e teve seu *status* de Universidade renovado em 2012, e para exercer sua autonomia universitária, dispõe de estrutura de governança própria exercida por meio dos órgãos da administração superior, da administração acadêmica e os suplementares. Atualmente, a Universidade conta com sete *campi* e quatro unidades distribuídos no Estado do Rio de Janeiro. A trajetória da UNIGRANRIO está alinhada à sua missão de promover a qualidade de vida por meio do processo educacional e tem como alicerces os pilares *Sustentabilidade, Empreendedorismo e Empregabilidade*, perpassados pela *Responsabilidade Social*. A essa trajetória estão incorporadas as metas corporativas de *Crescimento, Imagem, Rentabilidade e Gestão* que se constituem em diretrizes para o Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da Universidade.

A sede principal da UNIGRANRIO está localizada no município de Duque de Caxias, na área da Baixada Fluminense, que congrega 13 dos 92 municípios do Estado do Rio de Janeiro. Com forte presença comunitária, a Instituição busca reafirmar, permanentemente, a sua missão de melhoria da qualidade de vida da população, tendo como instrumento básico o processo educacional e realiza suas atividades de ensino, pesquisa e extensão, numa visão empreendedora da educação, que a leva, em todas as suas dimensões, para além da sala de aula.

A UNIGRANRIO conta com Programas de Pós-graduação *Lato Sensu* e *Stricto Sensu* cujas linhas de pesquisa, definidas pelas Escolas¹ e Institutos², estão vinculadas aos projetos de

¹ Escola de Educação, Ciências, Letras, Artes e Humanidades; Escola de Ciências Sociais e Aplicadas; Escola de Ciência e Tecnologia; e Escola de Ciências da Saúde.

² Instituto de Estudos Fundamentais I e Instituto de Estudos Fundamentais II.



extensão e articulam-se com os programas dos cursos de graduação, principalmente, no que concerne à iniciação científica.

Atualmente, a Instituição oferta cursos de graduação na modalidade presencial em conformidade com a legislação vigente, e disciplinas em rede de acordo com as prerrogativas da Portaria nº 4.059, (BRASIL, 2004).

Para a oferta de disciplinas na modalidade a distância, em rede, a Universidade conta em sua estrutura com o Núcleo de Educação a Distância (NEaD), criado pela Resolução nº 50/2007 (CONSEPE, 2007). Trata-se de unidade de gestão com competência para implementar as políticas e diretrizes para a Educação a Distância estabelecidas no âmbito da instituição, o que possibilitou expansão do uso do Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) com suas ferramentas comunicacionais e de interação como apoio didático, ampliando a proposta dos cursos reconhecidos pelo MEC quanto à inserção de atividades na modalidade em rede em seus desenhos curriculares. Apesar de o NEaD ter sido criado em 2007, a Universidade já oferecia de forma tímida e experimental disciplinas em rede desde 2005, utilizando a Plataforma Moodle.

A criação do NEaD e a oferta institucionalizada de atividades em rede, coadunou-se com os resultados das estatísticas da Pesquisa Nacional por Amostra em Domicílios PNAD (2008), realizada no Estado do Rio de Janeiro, que apontou dados otimistas referentes ao crescimento de uso da *Internet*, variável importante na consolidação do processo de oferta da modalidade de EaD.

No ano de 2010, na busca da solidificação da experiência com o uso pedagógico das TIC nos cursos presenciais, a UNIGRANRIO incrementou suas ações de EaD investindo na capacitação de gestores, professores, pessoal técnico-administrativo e graduandos. Além disso, contratou e capacitou tutores e professores conteudistas, bem como investiu em produção científica. Na expectativa de aprimorar o processo de oferta de atividades no formato em rede, a Universidade estabeleceu contrato de parceria com a empresa webAula³ para contratação de Learning Management System (LMS)⁴ e conversão dos conteúdos para a linguagem *e-learning*⁵. Tais medidas objetivaram dar mais plasticidade, dialogicidade e atratividade às disciplinas em rede e aumentar a usabilidade do AVA, de forma a motivar os alunos a construir conhecimento de modo colaborativo e desenvolverem hábitos de estudos, com autonomia e compromisso em seu processo formativo, além de potencializar o trabalho do docente.

4. O ESTUDO

O estudo avaliativo foi baseado na abordagem centrada nos consumidores, que segundo Scriven (1960 apud WORTHEN; SANDERS; FITZPATRICK, 2004, p. 166), ressalta o papel formativo e somativo da avaliação. Formativo considerando a exigência de avaliação permanente para o acompanhamento do desenvolvimento das atividades do NEaD e somativo ao ponderar a necessidade de se concluir parecer sobre produto final – disciplinas em

³ A webAula S/A é pioneira no segmento de *e-Learning* no país e, atualmente, possui o maior *player* nacional. Destaca-se pela qualidade na produção e implementação de cursos *on-line* e pelo uso de alta tecnologia. Resultado de uma *joint venture* entre as empresas Zargon e Poliedro, a empresa desenvolve soluções completas e flexíveis para educação a distância, aliando tecnologia, conteúdo e gestão. Disponível em: <<http://www.webaula.com.br/pt/a-webaula/webaula-o-maior-player-e-learning-do-brasil.asp>>. Acesso em: 16 Abr. 2012.

⁴ Sistema de Gestão da Aprendizagem.

⁵ Formato de educação a distância com suporte na *internet*. Seu foco consiste em organizar e disponibilizar materiais didáticos e recursos hipermediáticos. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Learning_Management_System>. Acesso em: 16 Abr. 2012.

rede – ofertado pelo Núcleo e sua utilidade e benefícios para a vida do usuário, no caso o aluno e para a Universidade. Nesse contexto, cabe esclarecer que ao definir a abordagem avaliativa centrada nos consumidores os sujeitos diretamente envolvidos são vistos como usuários do produto sem o poder de interferir no processo, mas com a oportunidade de apontar o seu nível de satisfação em relação ao serviço prestado pela IES.

Para identificar o nível de satisfação do graduando com o processo de oferta de disciplinas em rede foi realizado, em dezembro de 2011, pela Comissão Própria de Avaliação (CPA) em parceria com o NEaD, estudo avaliativo denominado *Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais*. Essa avaliação foi elaborada a partir do cumprimento de uma das etapas do Projeto de Avaliação do NEaD. O Projeto de Avaliação do NEaD, em conformidade com as diretrizes estabelecidas pelo Núcleo e com o Projeto de Autoavaliação da CPA da UNIGRANRIO, se propõe a averiguar o processo de funcionamento das atividades do NEaD e a partir do diagnóstico propor estratégias de melhorias em seu Plano de Gestão. Para tanto, o referido Projeto prevê avaliações permanentes das Categorias: NEaD, como unidade de gestão; Professores-Coordenadores; Tutores; e Discentes.

O instrumento avaliativo foi elaborado e homologado pela CPA e pelo NEaD, e validado no âmbito da disciplina de Prática em Ambientes Virtuais do Programa de Mestrado Profissional em Avaliação da Fundação CESGRANRIO. Esse processo de validação foi intermediado por membro da CPA, então mestranda do referido Programa. A avaliação contou com um universo de 11.393 graduandos matriculados em disciplinas em rede e teve uma amostra de 2.005 alunos que compôs uma representatividade de 17,6% do total, considerada válida de acordo com o método probabilístico aplicado. Os dados foram coletados por meio do Portal Educacional da UNIGRANRIO, onde o aluno ao se conectar era convidado a participar da avaliação por meio de uma janela *pop up*, e com base nas seguintes dimensões: Perfil discente; Socioafetiva; Organização didático-pedagógica; Ambiente virtual; Mediação pedagógica (tutoria); Interatividade; Material didático; Avaliação; e Atendimento ao aluno. O instrumento utilizado no processo avaliativo foi composto por 9 dimensões e 82 indicadores com padrões de resposta específicos, conforme descrito no Quadro 1:

Quadro 1 – Dimensões, número de indicadores e padrões de resposta da Pesquisa Avaliação do grau de satisfação dos discentes das disciplinas semipresenciais.

Dimensão	Nº de Indicadores	Padrão de Resposta		
1. Perfil do Aluno	6	Variável		
2. Socioafetiva	4	Plenamente Satisfatório	Satisfatório	Insatisfatório
3. Organização Didático-Pedagógica	12	Sim	Não	Parcialmente
4. Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	13			
5. Mediação Pedagógica (Tutoria)	11			
6. Interatividade	10			
7. Material Didático	17			
8. Avaliação	6			
9. Atendimento ao aluno	3			

Metodologicamente, foram adotados no estudo avaliativo métodos quantitativos que envolveram análise descritiva dos resultados provenientes dos instrumentos avaliativos e classificações a partir de dados estatísticos advindos de uma base de dados.

Para este artigo foi realizado um recorte da Avaliação aplicada e definiu-se para apresentação a Dimensão 1: Perfil do Aluno e a Dimensão 4: Ambiente Virtual de Aprendizagem. A Dimensão 1 foi escolhida pela relevância de se conhecer o perfil do graduando respondente. A Dimensão 4 foi escolhida pela importância de se verificar a satisfação do aluno em relação a qualidade do AVA na oferta de disciplinas em rede. As Tabelas 1 e 2 revelam o percentual de satisfação dos alunos de acordo com os Indicadores.

Tabela 1 - Média dos indicadores da dimensão socioafetiva

Dimensão	Número de Indicadores	PS %	S %	I %
2 - Socioafetiva	4	18	70	12

Legenda: **PS**- Plenamente Satisfatório **S**- Satisfatório **I**- Insatisfatório

Tabela 2 - Média dos Indicadores das dimensões da avaliação com os discentes que cursaram disciplinas semipresenciais.

Dimensão	Número de Indicadores	S %	P %	N %
3- Organização Didático-Pedagógica	12	53	27	20
4- Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	13	50	34	16
5- Mediação Pedagógica (Tutoria)	11	56	28	16
6- Interatividade	10	56	28	16
7- Material Didático	17	64	26	10
8- Avaliação	6	53	28	19
9- Atendimento ao aluno	3	50	34	16
Média final	-	50	34,4	15,6

Legenda: **S**- Sim **P**- Parcialmente **N**- Não

5. RESULTADOS

5.1. DIMENSÃO: PERFIL DO ALUNO

A dimensão contemplou a análise do Perfil do Aluno representado Tabela 3 que descreveu os seguintes indicadores: Sexo; Possui computador em casa; Possui acesso a *Internet* no trabalho; Local onde mais acessa; Qual tipo de acesso mais utilizado e a Frequência de acesso.

Tabela 3 – Dimensão Perfil Discente

Indicadores	Variáveis	Frequência (n)	Percentual (%)
Gênero	Masculino	810	40,4
	Feminino	1195	59,6
Total		2005	100
Possui computador em casa	Sim, com acesso à <i>Internet</i>	1773	88,4
	Sim, sem acesso à <i>Internet</i>	134	6,7
	Não	98	4,9
Total		2005	100
Possui acesso à <i>Internet</i> no trabalho	Sim	1077	53,7
	Não	928	46,3
Total		2005	100

(continuação)

(continuação)

Local onde mais acessa a <i>Internet</i>	Casa	1293	64,5
	Trabalho	532	26,5
	<i>Lan House</i>	39	2
	Universidade	76	3,8
	Outro	65	3,2
Total		2005	100
Tipo de acesso à <i>Internet</i> mais utilizado	ADSL	824	41,1
	Cabo	950	47,4
	Discada	140	7
	Rádio	91	4,5
Total		2005	100
Frequência de acesso à <i>Internet</i>	Diariamente	1562	77,9
	Três vezes por semana	247	12,3
	Uma vez por semana	97	4,8
	Somente no fim de semana	65	3,3
	Quase nunca acesso a <i>Internet</i>	34	1,7
	Não acesso a <i>Internet</i>	0	0
Total		2005	100

Os resultados apontaram que 59,6% dos respondentes eram do sexo feminino e 40,4% do sexo masculino. O estudo mostrou que 88,4% possuíam computador em casa com acesso à *Internet*. Os dados da PNAD (2008) – Estado do Rio de Janeiro confirmaram essa tendência, já que revelaram que 68% dos entrevistados possuíam computador em casa com acesso a *Internet*.

De acordo com os dados apurados, 53,7% possuíam acesso a *Internet* no trabalho. A PNAD (2008) – Estado do Rio de Janeiro revelou números menos expressivos, 28,8% das pessoas entrevistadas no Estado realizavam acesso a *Internet* no trabalho. O estudo revelou que 64,5% acessaram a *Internet* com maior frequência em suas casas. O Relatório da PNAD (2008) – Estado do Rio de Janeiro revelou que 68% acessaram *Internet* em casa.

Os resultados revelaram que 47,4% utilizavam a *Internet* a cabo e 41,1% utilizavam a *Internet* via conexão ADSL. Foi possível verificar nos resultados que 77,9% acessavam a *Internet* diariamente, o que aponta um alto índice de possibilidade de acesso.

5.2. DIMENSÃO: AMBIENTE VIRTUAL DE APRENDIZAGEM (AVA)

Os resultados descritos pelos indicadores nessa dimensão proporcionaram a visão global sobre funcionalidade e usabilidade do AVA. Esse item foi aprofundado pelos indicadores da *Avaliação do perfil socioeconômico, cultural e digital dos graduandos*, por serem significativos para o estudo. Essa avaliação foi realizada em 2011 e contou com o universo de 22.000 alunos, e uma amostra de 16.158 respondentes, que correspondeu a 73,4% de representatividade do total. Para o estudo foi feito um recorte da Dimensão 5: *Como você se conecta* do Instrumento.

Os resultados ilustrados no Gráfico 1 referem-se às análises realizadas na avaliação do grau de satisfação dos graduandos de disciplinas em rede.

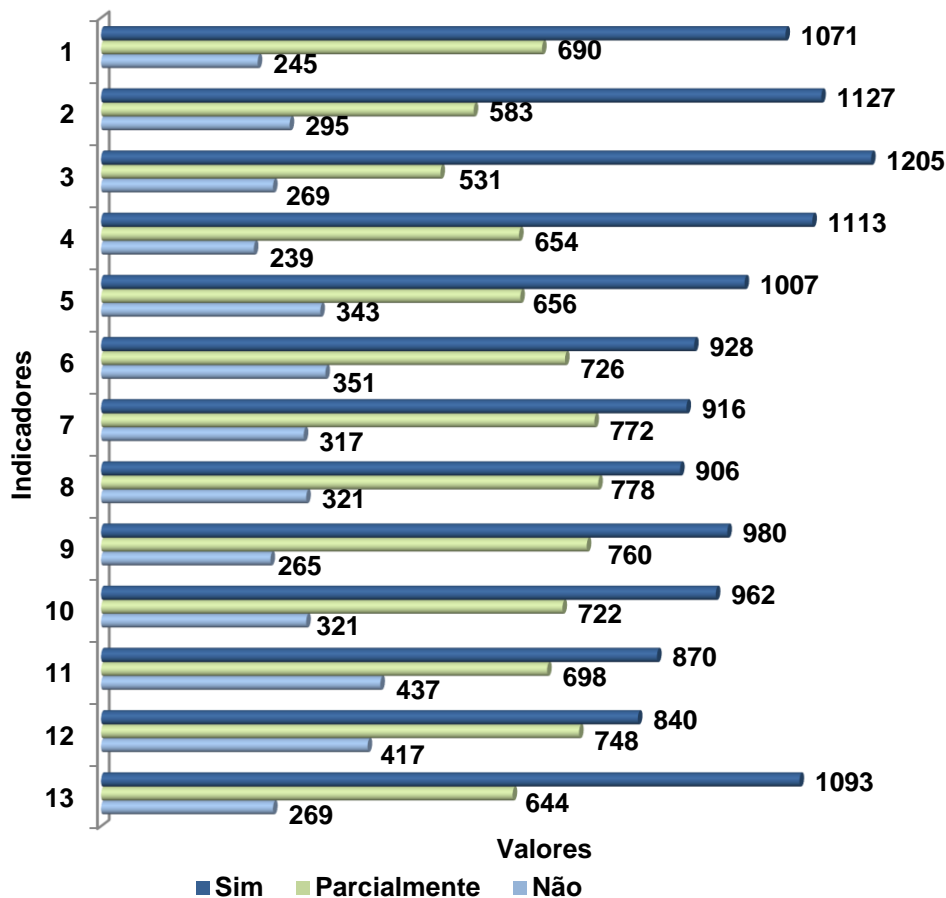


Gráfico 1 - Dimensão Ambiente Virtual de Aprendizagem

Indicadores:

- 1- As informações disponibilizadas proporcionaram navegação autônoma no AVA?
- 2- O AVA esteve disponível 24 horas/dia?
- 3- A agenda com a programação das atividades propostas foi clara e precisa?
- 4- As informações disponibilizadas no AVA foram objetivas e úteis?
- 5- Existem orientações suficientes sobre as funcionalidades do AVA?
- 6- Existem orientações suficientes sobre o suporte técnico do AVA?
- 7- O atendimento do suporte técnico do AVA foi satisfatório?
- 8- O tempo de retorno do suporte técnico às dificuldades comunicadas foi satisfatório?
- 9- As orientações sobre o atendimento referente às dúvidas de conteúdo no AVA foram satisfatórias?
- 10- As orientações sobre o atendimento referente a metodologia no AVA foram satisfatórias?
- 11- Existe estímulo ao uso de ferramentas síncronas de comunicação/interação?
- 12- Existe estímulo ao uso de ferramentas assíncronas de comunicação/interação?
- 13- O curso “Conhecendo o AVA”, oferecido pela Instituição, ofereceu informações suficientes para o estudo da disciplina na modalidade *on-line*?

Na Dimensão Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) o perfil das respostas dos graduandos foi: 53,4% (1.071 graduandos) concordaram que as informações disponibilizadas proporcionaram navegação autônoma no AVA, 34,4% (690 graduandos) concordaram parcialmente e 12,2% (245 graduandos) não concordaram (Indicador 1).

No Indicador 2, 56,2% (1.127 graduandos) afirmaram que o AVA esteve disponível 24 horas, enquanto 29,1% (583 graduandos) afirmaram parcialmente e 14,7% (295 graduandos) não concordaram com a informação sobre a disponibilidade do AVA 24 horas.

No Indicador 3, 60,1% (1.205 graduandos) afirmaram que a agenda de atividades disponibilizada foi clara e precisa, 26,5% (531 graduandos) afirmaram parcialmente e 13,4% (269 graduandos) não concordaram com a clareza e precisão da agenda de atividades que é disponibilizada aos alunos.

No Indicador 4, 55,5% (1.113 graduandos) concordaram que as informações disponibilizadas no AVA foram objetivas e uteis, 32,6% (654 graduandos) concordaram parcialmente e 11,9% (239 graduandos) não concordaram.

Afirmaram que existiram orientações suficientes sobre: as funcionalidades do AVA 50,2% (1.007 graduandos), no Indicador 5 e suporte técnico do AVA 46,3% (928 graduandos), no Indicador 6.

No Indicador 7, 45,7% (916 graduandos) demonstraram satisfação com o atendimento do suporte técnico.

No Indicador 8, 45,2% (906 graduandos) afirmaram que o tempo de retorno do suporte técnico às dificuldades comunicadas foi satisfatório.

Encontraram-se satisfeitos em relação às orientações sobre o atendimento: 48,9% (980 graduandos) referente às dúvidas do conteúdo no AVA (Indicador 9) e 48% (962 graduandos) referente às metodologias no AVA (Indicador 10).

De acordo com o Indicador 11, 43,4% (874 graduandos) afirmaram que existiu estímulo ao uso de ferramentas síncronas e de acordo com o Indicador 12, 41,9% (840 graduandos) assíncronas, de comunicação/interação.

No Indicador 13, 54,5% (1.093 graduandos) concordaram que o curso “Conhecendo o AVA”, dado pela Instituição, ofereceu informações suficientes para o estudo da disciplina na modalidade em rede, enquanto 32,1% concordaram parcialmente.

A Tabela 4 aponta o percentual do nível de satisfação dos alunos com o AVA na Avaliação do perfil socioeconômico, cultural e digital dos graduandos.

Tabela 4 - Resultados do nível de satisfação com o AVA, da Dimensão *Como você se conecta*, da Avaliação do perfil socioeconômico, cultural e digital dos alunos da graduação.

Indicadores	Padrão de Resposta			
	Muito Satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Não posso avaliar
1. Conexão do AVA	8%	60%	17%	15%
2. Navegabilidade do AVA	8%	61%	17%	14%
3. Usabilidade do AVA	8%	60%	18%	14%
4. Comunicação e interatividade no AVA	6%	58%	20%	16%
5. Tutoria <i>on-line</i>	6%	48%	20%	26%
6. Clareza e precisão do conteúdo	8%	61%	17%	14%
7. Planejamento e programação das aulas	8%	60%	20%	12%
8. Material de estudo disponível no AVA	10%	60%	19%	11%
9. Mídias utilizadas	6%	52%	22%	20%
10. Conhecimento produzido/ adquirido no AVA	8%	60%	18%	14%

A moda das respostas aponta para o padrão “satisfeito”. Justificam-se os índices no padrão “Não posso avaliar”, considerando que a Avaliação do perfil socioeconômico, cultural e digital dos alunos da graduação foi aplicada aos graduandos de todos os cursos, independente do status de “autorizado” ou “reconhecido”. As disciplinas em rede, de acordo com a legislação em vigor, só podem ser ofertadas nos cursos de graduação reconhecidos pelo MEC.

As análises apuraram que 68% dos graduandos estavam satisfeitos com a conectividade do AVA; 69% demonstraram satisfação com a navegabilidade do AVA; 68% aprovaram a usabilidade do AVA, considerando a facilidade de utilização dos recursos disponíveis no Ambiente; 64% confirmaram estarem satisfeitos com a comunicação e interatividade no AVA; 54% confirmaram a satisfação com a tutoria on-line; 69% aprovaram o conteúdo da disciplina disponibilizado no AVA; 68% demonstraram satisfação com o planejamento das aulas no AVA; 70% aprovaram o material de estudo; 58% demonstraram satisfação com as mídias; e 68% afirmaram estarem satisfeitos com o conhecimento produzido/adquirido na Sala Virtual.

Os resultados corroboram com as análises da Dimensão Ambiente Virtual de Aprendizagem, da Avaliação do grau de satisfação dos alunos que cursam disciplinas semipresenciais.

6. CONSIDERAÇÕES

Para que os alunos se sintam acolhidos e motivados são disponibilizados no AVA vídeos de apresentação das disciplinas gravados nos estúdios da UNIGRANRIO.

O NEaD da UNIGRANRIO oportuniza o acesso aos conteúdos das disciplinas em rede através de diferentes mídias, favorecendo ao aluno o estudo por meios alternativos e convergentes: meio impresso, CD-ROM ou DVD e arquivos para download no AVA e no Portal Educacional. Ao iniciar a disciplina os alunos têm acesso ao Guia do Aluno, no qual encontram informações sobre a modalidade de educação a distância e sobre o processo de ensino, como devem proceder durante o curso, como ter acesso ao AVA e a todos os endereços eletrônicos úteis referentes às suas demandas acadêmicas.

Para viabilização da oferta das disciplinas em rede, a Instituição utiliza o LMS, conhecido também como Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA), contratado da webAula, customizado para atender as especificidades e características da comunidade acadêmica da UNIGRANRIO. Trata-se de um ambiente de fácil utilização e interface amigável, que garante a interatividade e favorece a interação de forma síncrona ou assíncrona. No segundo semestre de 2010, este Sistema passou por teste de adequabilidade às necessidades e demandas institucionais, sendo testado por cerca de 9.000 usuários entre docentes, tutores e alunos. Atualmente, o ambiente funciona com cerca de 12.000 usuários entre alunos, tutores e professores coordenadores de disciplinas da graduação presencial.

A contração do LMS webAula mostra o investimento e comprometimento da Universidade com a produção de materiais de qualidade e com a excelência do processo de aprendizagem a distância. Esta plataforma proporciona um maior número de funcionalidades e módulos relevantes, bem como uma interface de uso bastante intuitiva que permite:

- Acesso a vídeos digitalizados e canais de webTV;
- Gerenciamento de comunidades virtuais de aprendizagem;
- Debates em Fóruns virtuais e votação em enquetes;
- Leitura de notícias;

- Acompanhamento de desempenho dos cursos e disciplinas;
- Controle de turmas e cursos presenciais, on-line e híbridos;
- Programas, notas, avaliações, preenchimento de feedback;
- Realização de pré e pós-testes.

Dessa forma, o AVA da UNIGRANRIO proporciona a interação colaborativa entre os envolvidos no processo da educação em rede, por meio de recursos como chats, fóruns, canal de mensagens, entre outros. Configurado de forma flexível, possibilita disponibilizar conteúdos e atividades diversificadas adequadas ao usuário. O recurso de gestão é outra vantagem do AVA, por permitir o acompanhamento permanente da participação dos docentes e discentes. Assim, a equipe do NEaD, os coordenadores acadêmicos, professores e tutores podem identificar a necessidade de ações de incentivo para uma maior presença virtual, participação e interação dos docentes e discentes.

Através do AVA os alunos têm acesso à biblioteca virtual que compreende acervo em arquivo digital de literatura disponível em domínio público e ao acervo disponibilizado a partir da contratação de prestação de serviços da Editora Pearson Education do Brasil.

Do ponto de vista tecnológico, com o apoio da DTI, o LMS webAula foi integrado ao Sistema eletrônico de Gestão Acadêmica desenvolvido pela própria DTI da UNIGRANRIO. Esta integração entre sistemas é um dos pontos fortes para as condições de oferta de disciplinas em rede com qualidade. Ao inscrever-se em uma disciplina semipresencial, o aluno precisa somente acessar o ambiente de costume, o Portal Educacional. Essa facilidade é fruto da preocupação da IES com a integração da sala de aula virtual ao sistema acadêmico, por meio do qual o aluno gerencia sua vida acadêmica, privilegiando desde a usabilidade, a estrutura de navegação até a interface gráfica.

A qualidade e funcionalidade do AVA são potencialidades na oferta de disciplinas em rede, conforme verificado nos resultados dos indicadores da Dimensão: Ambiente Virtual de Aprendizagem.

O estudo realizado foi de caráter somativo, mas ao ser indexado às avaliações formativas podem propiciar de forma complementar a avaliação do “produto” e dos sujeitos envolvidos durante o seu processo de implantação, que permite os ajustes necessários.

7. REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Educação. Portaria nº 4.059, de 10 de dezembro de 2004. Considera o disposto no art. 81 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e no art. 1º do Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998. *Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil*, Brasília, DF, 13 dez. 2004.

CAMPOS, Fernanda C. A.; COSTA, Rosa M. E.; SANTOS, Neide. *Fundamentos da educação a distância: mídias e ambientes virtuais*. Juiz de Fora: Editar, 2007.

CARDOSO, Alexandre. *Retratos da Baixada Fluminense*. Rio de Janeiro: Wak, 2010.

FORMIGA, Manuel Marcos Maciel. Aprendizagem além-fronteiras e EaD. In: LITTO, Frederic Michael; FORMIGA, Marcos (Orgs.). *Educação a distância: o estado da arte*. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2012. 2 v.

MAIA, Carmem; MATTAR, João. *ABC da EaD*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MARTINS, Herbert Gomes. O processo de ensino-aprendizagem mediado pelos recursos da EAD nas universidades corporativas. In: RICARDO, Eleonora Jorge (Org.). *Gestão da educação corporativa*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.



MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Sistema e-MEC. *Relatório de instituições credenciadas para EaD*. [Brasília, DF]: MEC, 2011.

MOORE, Michael; KEARSLEY, Greg. *Educação a Distância: uma visão integrada*. Tradução: Roberto Galman. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PNAD. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios. *Acesso a Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal*. Rio de Janeiro: IBGE, 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/estadosat/imprimir.php?sigla=rj&tema=pnad_internet_celular_2008>. Acesso em: 10 abr. 2012.

PETERS, Otto. *A Educação a distância em transição*. Tradução: Leila Ferreira de Souza Mendes. São Leopoldo: Unisinos, 2003.

SANTOS, Edméa Oliveira dos. A EAD como dispositivo formativo nas organizações que aprendem: desafios para a gestão de recursos humanos no contexto da educação e da universidade corporativa. In: RICARDO, Eleonora Jorge (Org.). *Gestão da educação corporativa*. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

SARTORI, Ademilde Silveira. *A Comunicação na Educação a Distância: o desenho Pedagógico e os modos de interação*. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 29., 2006, Brasília, DF. Anais... São Paulo: Intercom, 2006. CD-ROM. Disponível em: <<http://galaxy.intercom.org.br:8180/dspace/bitstream/1904/19913/1/Ademilde+Silveira+Sartori.pdf>>. Acesso em: 27 fev. 2012.

SILVA, Ângela Carrancho da. Escola da linearidade presente à possível hipertextualidade um caminho a ser trilhado. In: SILVA, Ângela Carrancho da (Org.). *Infovias para a educação*. Campinas, SP: Editora Alínea, 2004.

UNIGRANRIO. *Plano de Desenvolvimento Institucional 2010-2014*. Rio de Janeiro, 2010a.

_____. *Projeto Pedagógico Institucional*. Rio de Janeiro. 2010b.

_____. Resolução CONSEPE nº 50, de 21 de dezembro de 2007. Cria o núcleo de educação a distância. Rio de Janeiro, 2007.

WORTHEN, Blane R.; SANDERS, James. R.; FITZPATRICK, Jody. L. *Avaliação de programas: concepções e práticas*. São Paulo: Gente, 2004.