

Gestão pública em EaD: Problemas e sugestões na coordenação e prática do ensino com mídias através do ambiente e-ProInfo¹

Eduardo Carlos Souza Martins, Erlinda Martins Batista

Curso de Pós-Graduação *lato sensu* Planejamento e Tutoria em EaD
Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância – Reitoria (CED/RTR)
Centro de Ciências Humanas e Sociais (CCHS)

Universidade Federal do Mato Grosso do Sul (UFMS) - Campo Grande - MS - Brasil

(emartins,ebb)@nin.ufms.br

Resumo. *Este artigo se fundamenta num trabalho de pesquisa envolvendo um curso de educação a distância de uma universidade pública. A proposta deste estudo é aprofundar alguns pontos desta pesquisa tratando da gestão deste curso, ancorado pelo ambiente Web colaborativo e-Proinfo. Tais pontos estão relacionados com os preparativos administrativos do curso, e com a prática do curso abrangendo os conhecimentos de informática e manuseio do ambiente Web de estudo pelo aluno. Os dados analisados constituem-se de depoimentos obtidos dos participantes do curso, e da experiência vivenciada nas áreas administrativa e de suporte técnico do mesmo. O material teórico de apoio envolveu autores como Vitor Henrique Paro, no lado da gestão educacional, e Júlio César Araújo, no lado da interação com os recursos midiáticos. Os resultados apontaram para situações de dificuldades em ambos os lados, onde procurou-se sugerir soluções que melhor se adequam aos problemas detectados.*

Palavras-chave: Educação Distância, Gestão Educacional, Ambiente Virtual

Abstract. *This article is based on a research study involving a course of distance education from a public university. The purpose of this study is to deepen some points of this research addressing the management of this course, anchored by the collaborative Web environment e-ProInfo. These points are related to the administrative preparations of the course, and to the practice of the course covering the knowledge of information technology and handling of Web environment study by the student. The data analyzed consist of statements and comments from the participants of the course, and the experience in the areas of administrative and technical support of the same. The theoretical material support involved authors such as Vitor Henrique Paro, on the side of educational administration, and Julio César Araújo, on the side of interaction with the media resources. The results pointed to difficulties in situations of both sides, which tried to suggest solutions that best fit the detected problems.*

Keywords: Distance Education; Educational Management; Virtual Environment

¹ Artigo apresentado à banca da CED/RTR, composta pelas Prof^{as}. Angela Maria Zanon, Erlinda Martins Batista, e Margareth Hokama Shinzato, como avaliação final de curso em fevereiro de 2009 para a obtenção do título de Especialista em Planejamento e Tutoria em EAD pela Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, elaborado sob a orientação da Prof^a. Msc. Erlinda Martins Batista.

1. Introdução

Os constantes avanços tecnológicos nas últimas décadas têm provocado mudanças significativas no dia a dia da população, encurtando distâncias e acelerando processos antes morosos, e a área de educação não ficou imune a essas transformações.

A Educação a Distância – EaD, inserida nesse contexto, passou a ter um crescimento destacado com a incorporação das atuais TIC's (Tecnologias de Informação e Comunicação). E com surgimento da *internet*, por exemplo, que pode unir vários tipos de mídias, praticamente trouxe vida própria à tecnologia, proporcionando a muitos, que estavam a margem do processo educativo normal, encontrarem novas oportunidades de aprender.

Denise Bértoli Braga nos descreve algo relacionado a essas mudanças:

Na realidade, até a criação da Internet, um dos grandes problemas enfrentados pelos alunos que optavam pela modalidade de ensino a distância era a morosidade das correspondências ou os limites impostos por contatos telefônicos. Ambos os meios impediam a existência de trocas dinâmicas entre professor e aluno ou entre os alunos. (BRAGA, 2007, p. 182)

Porém, esses novos rumos do ensino-aprendizagem englobam vários aspectos sociais como: adaptações nas escolas ao se introduzir o computador; reabilitações dos professores para que os mesmos aprendam e explorem de forma inteligente os recursos tecnológicos; e outras mudanças envolvendo a dinâmica do ensino com auxílio das mídias.

Embora o ensino superior já trabalhe com a EaD e as mídias de forma mais natural, as escolas de nível médio e fundamental, principalmente públicas, passam por um fase inicial mais aguda quanto à introdução e os reflexos das novas tecnologias no ensino, seja por parte dos recursos de infra-estrutura, ou seja parte da atualização do docente quanto aos seus métodos didáticos-pedagógicos.

Essa transição traz por um lado o antigo ensino presencial, que busca entender e se beneficiar do uso das TIC's, e por outro lado a EaD propriamente dita, que procura consolidar seu espaço, porém ambos acompanhados de grandes desafios, principalmente dentro das instituições públicas, envolvendo não só a gestão, mas também a atualização técnica e a conscientização dos responsáveis envolvidos com a educação no país.

O artigo aqui tratado é resultado de uma pesquisa relacionada com um curso de EaD, intitulado Mídias na Educação, nível ciclo básico para iniciantes, constituído de

cursistas professores da rede pública. Esse curso foi coordenado pela UFMS, com o conteúdo programático tratando das Mídias (televisão, rádio, *internet*, vídeos, material impresso, e gestão) Integradas na Educação.

A motivação para esse estudo adveio das atividades diárias de suporte na área de informática e de acompanhamento na administração do curso em questão, onde foi possível coletar alguns depoimentos dos agentes participantes (alunos, tutores, e administradores) do programa, além de observações extraídas durante a vivência diária com esse trabalho e que deram subsídios para análise dos problemas enfrentados.

Além da importância que a EaD já possui, a justificativa para esse artigo teve como base procurar aprofundar o entendimento das questões que se relacionam com a gestão desse curso, identificando, por exemplo, como seus agentes e recursos atuam, que tipo de problemas mais destacados acontecem, se esses possuem origem interna e/ou externa e se há vínculos entre eles, e que situações administrativas e técnicas desfavorecem a produtividade do curso.

O tema do trabalho de pesquisa que proporcionou a elaboração desse estudo, tratou de uma forma mais ampla dos desafios da gestão pública do curso Mídias na Educação, envolvendo seus recursos financeiros, humanos, e tecnológicos.

Contudo, com o aprofundamento dessa pesquisa, ainda na fase da coleta dos dados, verificou-se uma extensa complexidade relacionando as áreas administrativa, financeira, jurídica, humana, e técnica.

Constatou-se que a convivência entre essas diversas áreas está subordinada a ordem pública, ordem essa que dificulta ou impede que um gestor tome suas decisões sozinho, diferentemente do ensino privado, onde um diretor, por exemplo, tem maior liberdade e autonomia para resolver os problemas, conforme nos atesta Paro:

“(…) na escola pública, a solução do problema não depende, na grande maioria das vezes, do diretor da escola, mas de decisões governamentais tomadas em nível de órgãos centrais (…)”. (1996, p. 146)

Por isso, em virtude da grande abrangência proposta no trabalho inicial, procurou-se, como objetivo principal, delimitar e extrair da pesquisa algo que produzisse resultados mais imediatos para a EaD nesse contexto, identificando e discutindo os problemas locais vividos no pólo da UFMS, tanto do lado da gestão, com sua coordenação e ações subjacentes, quanto do lado prático do curso, com o ambiente *Web* de estudo.

Como método de pesquisa optou-se por realizar os procedimentos de uma pesquisa de campo, com depoimentos, registros dos participantes retirados do próprio ambiente *Web* de estudo, *e-mails* da área de suporte, observações no dia a dia do curso, e uma pesquisa realizada com alunos desistentes do curso em questão.

Serão citados alguns dados estatísticos e porcentagens ilustrando a discussão. Porém, tais números são mostrados apenas para auxiliar na análise geral, pois não houve aqui a intenção primeira de mensurar ou quantificar os assuntos descritos. Com isso, a metodologia aqui a ser considerada quanto a abordagem do problema, seu objetivo, e sua avaliação final, será de carácter descritiva analítica de natureza qualitativa.

Além de discutir e qualificar os problemas existentes investigados, a proposta final deste artigo é de, principalmente, sugerir soluções que possam ajudar na melhora dos parâmetros gestores dos cursos de EaD semelhantes ao aqui estudado, diminuindo ou eliminando determinados problemas, a fim de se obter ganhos de produtividade, maior espaço e tempo para novas idéias e planejamentos nessa modalidade.

A apresentação deste trabalho é organizada em 9 seções, sendo a seção 1 composta pela presente introdução. Na seção 2 apresenta-se como é o ciclo básico no ambiente e-ProInfo, e na seção 3, como a gestão se prepara para este tipo de curso.

Na seção 4 mostra-se as deficiências técnicas dos alunos na iniciação do ensino a distância. Na seção 5 descreve-se como algumas características do ambiente *Web* tem dificultado o ensino em algumas situações. Na seção 6 é tratado sobre os problemas enfrentados pela gestão, quanto a coordenação e as finanças do curso.

Na seção 7 citam-se algumas sugestões para solucionar os problemas descritos nas três seções imediatamente anteriores a esta. E, finalizando o presente estudo, segue-se a seção 8, com as conclusões finais, e a seção 9, com as referências bibliográficas.

2. Noções básicas do ciclo básico no ambiente e-ProInfo

Braga (2007) nos descreve que os ambientes *Web* de estudo, como a plataforma *Teleduc*, são peças fundamentais dentro da EaD atual. Mas não só isso, tais recursos passaram também a ser utilizados no ensino em geral, ampliando as opções de atividades extraclasse, possibilitando ao aluno visualizar e comparar seus trabalhos com da sua turma, ou auxiliando o professor a monitorar a classe ou um aluno específico, a fim de se descobrir qual o real retorno do ensino aplicado.

A plataforma aqui estudada é o e-ProInfo, a qual consiste de uma base de dados com desenvolvimento *Web*, alocada em computadores servidores localizados em Brasília, e disponibilizada no endereço eletrônico <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>. Esse ambiente é configurado e administrado pela Secretaria de Educação a Distância – SEED do Ministério da Educação - MEC, governo federal do Brasil.

O programa da SEED, com seu ambiente virtual colaborativo de aprendizagem e-ProInfo (**Figura 1**), tem como objetivo proporcionar aos cursistas-professores da rede pública uma oportunidade de contato com a EaD, habilitando-os para novos rumos na educação.

Figura 1. Portal de acesso do ambiente e-ProInfo



Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

A SEED oferece esse ambiente pronto e com constante manutenção para que os pólos situados nas Universidades conveniadas e parceiras do programa Mídias Integradas na Educação façam seus cadastros e administrem os mesmos remotamente por meio da *internet*, com apoio da própria SEED em Brasília.

No caso apreciado, analisou-se mais especificamente as dificuldades vivenciadas pelos cursistas (principalmente os desistentes), tutores, e administradores participantes da 2ª oferta do ciclo básico do curso Mídias na Educação, sob a coordenação da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul – UFMS.

O total de cursistas matriculados nesse ciclo no pólo da UFMS foi de 450, constituídos basicamente por professores do ensino fundamental e médio indicados pelas secretarias de educação dos governo estadual e das prefeituras do estado de Mato Grosso do Sul.

Para inserção dos cursistas ou alunos no ambiente, esses foram organizados inicialmente em 9 turmas de 50 alunos cada, onde para cada turma foi designado um tutor como responsável pedagógico.

A estrutura do programa do curso e cronograma seguiram as orientações da SEED/MEC, sendo composta por 6 módulos criados por universidades brasileiras como a UFRGS (Univ. Federal do Rio Grande do Sul), UFC (Univ. Federal do Ceará), USP (Univ. de São Paulo), UFAL (Univ. Federal de Alagoas), além da própria SEED/MEC, com conteúdos tratando das mídias na educação.

As atividades solicitadas em cada módulo eram compostas de contribuições de mensagens nos fóruns com temas colocados em discussão, participações nas sessões de bate-papo e nos diários de bordo, além da elaboração de arquivos postados numa área específica do ambiente, chamada biblioteca, conforme o tema e subtemas escolhidos.

Como trabalho de conclusão de curso foi exigido que se redigisse um projeto final, também a ser postado no ambiente na forma de arquivo. A carga horária do curso determinada pela SEED foi de 105 horas para os seis módulos e 20 horas para o projeto de conclusão de curso. Os dois primeiros módulos foram executados de Outubro a Dezembro de 2007, e os demais a partir do final de Janeiro até Junho de 2008.

3. Gestão do curso mídias na educação

Para elaboração do projeto do curso Mídias Integradas na Educação, foram realizadas ações envolvendo a SEED/MEC, o FNDE², a UFMS, a FAPEC³, e as parcerias locais nos governos estadual e municipais.

Vale ressaltar que o esforço conjunto de todos esses órgãos públicos listados tem também o objetivo de atender emergências nacionais na educação básica, possibilitando o acesso ao campo das novas tecnologias, entre elas o computador e a *internet*, como relatado no estudo de Araújo:

² Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, localizado em Brasília - DF

³ Fundação de Apoio à Pesquisa, ao Ensino, e à Cultura, localizada em Campo Grande - MS

Além disso, para que a escola entre cada vez mais nesse campo, é preciso cobrar políticas públicas mais sérias de formação docente às secretarias de educação, políticas essas que dêem conta das especificidades da inserção da informática na escola (...). (ARAÚJO, 2007, p. 17)

Na sequência, após a aprovação do projeto e do plano de trabalho do curso, o próximo passo da gestão foi garantir um cronograma para os recursos financeiros e a organização dos recursos humanos e tecnológicos para implantação do curso.

Na fase preparatória para o início do curso, ocorreram várias reuniões com os tutores e colaboradores selecionados, a fim de agendar os laboratórios e locais para o primeiro encontro presencial, conferir os dados dos cursistas escolhidos pelas secretarias de educação, e elaborar as respectivas listas de presença.

Além dessas providências, organizou-se a montagem da equipe de suporte, a preparação da infra-estrutura no pólo de atendimento, a habilitação dos que iriam trabalhar com o ambiente, enfim, todos os procedimentos necessários para operacionalizar o curso.

O ambiente e-ProInfo da forma como está posto, não permite a matrícula antecipada do cursista, isso só ocorre no dia do primeiro encontro presencial. Caso o cursista seja matriculado sem que tenha comparecido nesse encontro, não há como excluí-lo do ambiente do curso, ele ficará ocupando uma vaga até o final do curso.

Nota-se aí uma deficiência do sistema, uma vez que essa vaga poderia ser preenchida por outro aluno interessado em fazer o curso.

O ambiente do curso permite apenas que se desative o aluno no sistema. Ocorre que esse procedimento é utilizado para aqueles alunos que não conquistam sucesso ao longo do curso, isto é, conceito ou aprovação nas diversas etapas de cada módulo.

Desse modo, não é possível distinguir no ambiente aquele aluno que nunca acessasse o ambiente desde a matrícula, daquele aluno que fosse reprovado num módulo qualquer por não ter atingido o conceito mínimo, que neste curso é o “C”, equivalente a nota 7,0 (sete).

Percebe-se que essa distinção do aluno reprovado por conceito daquele que não tem interesse no curso desde a matrícula, faz-se necessário, porque ao final do curso são gerados relatórios estatísticos para atender outros sistemas em Brasília, como o Sistema de Gestão Questionário de Avaliação – SGQA.

O SGQA necessita de consistência com a realidade vivida no curso, pois influencia na análise da SEED/MEC acerca da abertura de vagas e da provisão de verbas futuras para a continuidade do curso nos próximos ciclos do programa de Mídias Integradas na Educação.

4. Deficiências técnicas na iniciação em EaD

Conforme já citado, os cursistas do ciclo básico foram compostos por professores da rede pública de ensino, onde a modalidade do ensino presencial é ainda predominante, ou seja, a transmissão do conhecimento possui pouco ou nenhum recurso tecnológico inserido nas rotinas diárias, ao utilizar-se basicamente de voz, giz, e quadro negro.

Para iniciação desses professores cursistas na Educação a Distância, realizou-se no primeiro encontro presencial uma aula de apresentação mostrando vários detalhes do funcionamento do ambiente e-ProInfo.

Entretanto, logo após esse encontro, já com início das atividades do primeiro módulo, notou-se duas grandes dificuldades entre os cursistas:

- A falta de preparo no uso dos recursos básicos de informática e;
- A falta de disciplina e organização do tempo, ou seja, o autodidatismo tratado por Belloni (2001).

Ao longo do curso surgiram outras situações paralelas que aumentaram as dificuldades do aluno, mas pôde-se constatar uma importância acentuada na falta de domínio com o uso do computador, pois isto prejudicou a interação do aluno com o ambiente *Web* de estudo.

Essa deficiência no trato do computador subdividiu-se em dois motivos:

- Relativa ao uso local do computador e suas ferramentas – o manuseio dos *softwares* (parte lógica ou programas) a saber, o sistema operacional e os programas básicos instalados;
- Acerca do uso em rede do computador e as ferramentas de *internet* (rede mundial de computadores interligados) – a utilização dos *browsers* (navegadores) e o uso do *e-mail* (correio eletrônico).

No primeiro motivo, tratando do uso do computador apenas localmente, e considerando o sistema operacional mais comum utilizado, o *Windows*, muitos cursistas

desconheciam técnicas ou atalhos elementares de um editor de texto (*Word* do pacote *Microsoft Office*), quando, por exemplo, precisavam formatar a fonte do texto, ou identificar e ajustar os arquivos quanto à extensão, ao tamanho, ao nome, entre outros.

No texto explicativo dos módulos de estudo no ambiente constavam instruções (**Figura 2**) para se fazer as atividades e que precisavam ser entendidas, por exemplo, como redigir o nome do arquivo a ser postado na área da biblioteca – material do aluno.

Essas recomendações auxiliares traziam por trás limitações computacionais básicas como a impossibilidade de se gravar nomes de arquivos iguais num mesmo local de armazenamento.

Figura 2. Módulos e-ProInfo e as instruções básicas para as atividades



Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

Essas instruções não receberam a devida atenção por determinados alunos ou fugiram totalmente ao alcance dos conhecimentos de informática que os mesmos possuíam. Por consequência, o ambiente gerava mensagens de erro que também não eram compreendidas por tais alunos.

Situação esta que pode ser constatada no registro exemplificado (**Figura 3**) a seguir, quando uma aluna tentava postar um arquivo, cujo nome, dado por ela, já existia armazenado no ambiente:

Figura 3. Mensagens de erro com nome de arquivos

```
----- Mensagem encaminhada -----
From: eproinfo@www.eproinfo.mec.gov.br
To: @net.ms.gov.br
Sent: Thursday, January 10, 2008 5:31 PM
Subject: [e-Proinfo] material enviado não aparece
```

Enviado por: Regina
Mensagem:

Olá Cida

Enviei a "etapa2ativ1" uma poesia com uma imagem, na biblioteca, mas não consigo visualizar o meu arquivo lá na lista de acervo. Fiz no word mas coloquei uma foto de fundo. O que será que aconteceu? Quando tento postar novamente aparece um aviso "já existe um arquivo com esse nome", mas onde está o arquivo?????????

Regina

Fonte: <http://mail.nin.ufms.br/webmail/>

Nota-se que nesse mesmo exemplo (Figura 3), o aluno que postou primeiro o arquivo “*etapa2ativ1*”, também não seguiu as instruções do módulo (Figura 2), uma vez que o nome dado por ele, não continha alguma de suas iniciais.

Os cursistas apresentaram muitas dificuldades quando precisavam postar as atividades na área da biblioteca. Contudo, para que esta operação pudesse ser efetuada com sucesso, outras instruções (Figura 4) deveriam ser seguidas, como o tamanho máximo dos arquivos e uma lista de extensões de arquivo aceitas pelo ambiente.

Figura 4. Biblioteca e-ProInfo e as instruções básicas para postagem

The screenshot shows the e-ProInfo web interface. At the top, there is a header with the logo and navigation tabs: Apoio, Interação, Biblioteca, Módulo, Trocar Perfil, and Principal. Below the header, the user is logged in as 'Maria' in 'Turma 05'. The main content area is titled 'Material Aluno' and contains a form for posting a document. The form fields are: Usuário: Maria, Data envio: 25/03/2008, Turma: Turma 05, Título: (empty), Extensões de arquivos permitidos: avi, bmp, css, doc, gif, htm, html, jpeg, jpg, lgo, mov, mp3, flv, pdf, pps, ppt, rtf, sxc, sxi, Tipo de documento: Texto, Tema: Etapa 1, Subtema: O computador e seu funcionamento, Arquivo: (empty) with a 'Procurar...' button, and Resumo: (empty). A warning message states 'Arquivo não pode ser superior a 4mb'. At the bottom of the form, there is a note '(✓) campo(s) obrigatório(s)' and two buttons: 'Enviar arquivo' and 'Cancelar'.

Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

Porém, todo esse auxílio não era percebido ou entendido pelos alunos que estavam com dificuldades para acompanhar as exigências técnicas mínimas do curso, conforme o registro (**Figura 5**) a seguir:

Figura 5. Mensagens de erro com extensão e tamanho de arquivos

```
----- Mensagem encaminhada -----
De: sandra <sandra @hotmail.com>
Para: emartins@nin.ufms.br
Enviadas: Terça-feira, 8 de Janeiro de 2008 8:40:52
Assunto:

Eduardo, eu preciso saber qual é o problema se é o computador,
ou erro de arquivo me de uma luz!

Ao enviar aparecem as mensagens "extensão de arquivo inválida",
arquivo não pode ser superior a 4mb.

EDU! MAIS UMA VEZ OBRIGADO.
```

Fonte: <http://mail.nin.ufms.br/webmail/>

No segundo motivo, referindo-se mais ao uso do computador em rede, os problemas gerais provinham da falta de habilidade no manuseio adequado dos recursos de *internet*, entre eles o uso do *e-mail* e algumas configurações do navegador, como as janelas *Pop-up* (janelas com informações extras).

Exemplificando: um tutor enviava um *e-mail* geral para os alunos de sua turma através da ferramenta *Webmail* de dentro do ambiente e-ProInfo, porém os servidores de *e-mails* públicos (*yahoo*, *hotmail*, *gmail*, entre outros) neste caso, podem armazenar a respectiva mensagem na caixa *Spam* (mensagens em massa não solicitadas) ou *Junk* (lixo eletrônico).

Quando os *e-mails* do curso não eram armazenados na caixa de *Entrada*, o aluno acabava não lendo a mensagem, pois não entendia o significado de suas caixas ou pastas do seu *e-mail*, a fim de manuseá-las corretamente. Ou seja, deixava-se de verificar se havia *e-mails* válidos do e-ProInfo na caixa de *Spam* ou *Junk* para movê-los para a caixa de *Entrada*, sendo que essas mensagens, conseqüentemente, se perdiam quando a caixa de *Spam* ou *Junk* eram esvaziadas, acidentalmente por ele mesmo ou automaticamente pelo próprio servidor de *e-mail*.

Segue outro registro (**Figura 6**) de aluno necessitando, desta vez, ajustar suas configurações de *internet* e *e-mail* para receber adequadamente as mensagens do e-ProInfo:

Figura 6. Problemas Básicos com configuração de *Internet*

```
-- Mensagem encaminhada ----
Assunto: ENC: Acesso ao e-ProInfo
Data: Mon, 22 Oct 2007 17:16:52 -0200
De: " " < " < @mec.gov.br>
Para: <emartins@nin.ufms.br>

Olá Eduardo,

Provavelmente ela não recebeu o
e-mail porque tem algum tipo de bloqueio (SPAM),
peça para ela liberar para esse endereço de e-mail:
eproinfo@www.eproinfo.mec.gov.br no Antispam do Uol.

Atenciosamente,

Ministério da Educação
Secretaria de Educação a Distância
Departamento de Produção e Capacitação
```

Fonte: <http://mail.nin.ufms.br/webmail/>

Percebeu-se também que os alunos tinham dificuldades em ajustar alguns outros itens relacionados ao navegador, a fim de adequarem-se ao e-ProInfo, como as janelas *Pop-ups*.

As janelas *Pop-ups*, com suas propagandas e lembretes rápidos, tem sido, muitas vezes, um incômodo para o usuário de *internet* nos demais *sites* comerciais, e é normal que muitos habilitem o bloqueador deste recurso, mesmo sem entender muito bem seus reflexos.

Porém, estas janelas são úteis na emissão de pequenos avisos gerais por parte da coordenação e dos administradores do e-ProInfo, uma vez que as informações chegam de forma instantânea aos alunos quando acessam o ambiente.

Sendo assim, o ambiente e-ProInfo requer que o navegador esteja com o recurso de bloqueador de *Pop-ups* desabilitado. Porém, como não há ainda uma forma automática de desabilitar, o usuário/aluno precisava saber em que local dos *menus* do seu navegador se localizava essa configuração. Foi onde apareceu outra tarefa difícil, explicar ao aluno, por telefone ou por *e-mail*, como resolver esse tipo de questão.

Todos esses pequenos detalhes técnicos foram repassados aos alunos durante o primeiro encontro presencial, porém, como qualquer outro conhecimento de informática, havendo demora na prática ou mesmo desconhecimento total do assunto, reduz-se os efeitos positivos desejados com tais atalhos ou alertas.

Além disso, a pressuposição de que todos os cursistas tinham certos pré-requisitos técnicos, não estava correspondendo a realidade.

Ainda dentro dessas constatações, as circunstâncias ficaram ainda mais críticas logo após os dois primeiros módulos, quando as atividades assíncronas em atraso, relacionadas à entrega de arquivos ou participações nos fóruns, se acumularam com o início do terceiro módulo, próximo ao início do mês de fevereiro.

Deste ponto em diante, a disciplina e organização do tempo não obtidos, citados no início dessa seção, começaram a ter um peso maior, pois os cursistas, após as férias, precisaram retomar as suas atividades docentes nas escolas, o que reduziu novamente o tempo de cada um, aumentando cada vez mais a desmotivação.

Tais dificuldades assim notadas com bastante frequência no desenvolvimento do curso, demonstraram que a falta de costume ou conhecimentos básicos no uso de tecnologias, ainda se apresentam como um grande desafio, uma vez que detectou-se neste estudo serem fatores que mais contribuíram para as desistências.

Essas dificuldades básicas podem ser igualmente comprovadas na pesquisa de Porfírio (2007), tendo como alvo alunos, também docentes, de um curso a distância da própria UFMS, na área de Pedagogia, no pólo do campus de Três Lagoas, Mato Grosso do Sul:

Ao indagar-se aos alunos se consideram preparados para utilizar as tecnologias em sala de aula, 70% disseram que não, pois acreditam que para trabalhar com as tecnologias na educação é necessário uma maior preparação e eles ainda não sentem aptos para usá-las em sala de aula. Alegou-se também ser preciso um ensino adequado que dê suporte para que eles usem com segurança. Alguns discentes afirmam não ter nem mesmo conhecimentos básicos de informática. (PORFÍRIO, 2007, p. 9)

Outro trabalho similar relacionado com as discussões aqui levantadas é descrito por Mendoza (2005), que relata os vários motivos referentes às deficiências dos matriculados, também professores, em curso na modalidade de EaD, conforme a seguir:

- De 50% à 60% não partilhavam de uma cultura virtual, restringiam-se ao uso do e-mail e de ambientes institucionais e/ou corporativos com ferramentas de interação de baixa interatividade e não conheciam o potencial da EaD para a educação formal e informal. Esse fator é compreensível, posto que, nenhum deles havia passado por um curso de capacitação na modalidade.
- A obrigatoriedade do curso, ou seja, os professores foram convocados por parte da Direção a participar do curso.
- A falta de independência e perseverança expressas na demora da familiaridade com o ambiente, apesar de oferecermos uma aula presencial para promover um primeiro momento de ambientação.
- A falta de disciplina e participação expressas nas ausências e baixa participação inicial nos fóruns de discussão, bem como na não entrega de atividades. (MENDOZA, 2005, pp. 15 e 16)

A falta de familiaridade dos professores com a *internet*, também pode ser constatada em outras pesquisas, por exemplo a realizada por Vieira (2007), tratando dos desafios escolares e o uso da *internet*.

A pesquisa de Vieira se baseou numa entrevista de 180 usuários *Web* constituídos de alunos e professores do ensino fundamental, médio, e superior, residentes na capital do estado do Ceará, Fortaleza. Chama atenção o resultado obtido quanto ao *gosto pela leitura na internet*, pois os alunos que gostam de ler, representam mais do que o dobro dos que não gostam, já com os professores acontece exatamente o inverso.

Analisando essa informação, Vieira registra duas metáforas interessantes, os professores seriam como “migrantes digitais” nesse contexto, e os alunos como “nativos digitais”, e comenta:

Este fato é significativo para a educação dos novos letramentos e o desenvolvimento da leitura em suporte virtual. Diz respeito à formação docente e ao descompasso tecnológico que pode estar havendo entre os que estão ensinando e os que estão aprendendo. (VIEIRA, 2007,p.251)

Esses trabalhos são importantes, pois refletem uma realidade parecida com a enfrentada pelos alunos do ambiente e-ProInfo no ciclo básico e, que não conseguiram prosseguir com êxito até o final do curso.

Fatos assim indicam que ainda existe um grande desafio para muitos professores pertencentes à área educacional, uma vez que se necessita introduzir os recursos tecnológicos, especialmente o computador, em sua prática educativa.

5. Dificuldades vivenciadas com o ambiente e-ProInfo

Outro ponto detectado que contribuiu para aumentar as dificuldades tanto do aluno, quanto da administração do ambiente e-ProInfo, foi a manutenção na plataforma do ambiente pela SEED, em Brasília, seja na parte de desenvolvimento ou correções do ambiente ou na parte de *upgrade* (atualização) dos computadores servidores.

Apenas algumas poucas manutenções puderam ser avisadas com antecedência aos usuários, mas a maioria dos problemas relativos à manutenção do ambiente não pode ser avisada por parte dos administradores e coordenadores nacionais lotados na SEED em Brasília, ora por se tratarem de emergências, ora por congestionamento causado pelo grande número de acessos em todo o país.

Essas situações geraram certa confusão ao usuário professor/cursista, dando a falsa sensação de que ele estava com problemas na sua conexão local, ou, quando o ambiente disparava uma mensagem de erro sobre o acesso, que seu nome de usuário ou senha eram inválidos, sendo que nenhuma das duas situações eram de fato o problema, e sim algo momentâneo acontecendo na SEED/MEC em Brasília.

Quando a instabilidade do ambiente surgia e os alunos não conseguiam o acesso, eles solicitavam uma nova senha. Nessa operação, caso estivesse ocorrendo lentidão de resposta do ambiente ou do servidor público do *e-mail* do aluno (para onde a senha é enviada), ocorria uma demora em receber a nova senha, fato esse que levava o aluno à incerteza sobre qual senha ele deveria usar.

As senhas solicitadas seguidamente, geravam cada vez mais dúvidas e confusão, sendo que naquele momento, o problema não tinha relação com a senha, e sim com a conexão de onde o aluno estava acessando até o seu provedor, ou com congestionamentos ou manutenções emergenciais na SEED/MEC.

Segue um registro (**Figura 7**) da SEED tratando dos problemas do ambiente:

Figura 7. Problemas com Ambiente e-ProInfo

```

----- Mensagem encaminhada -----
De: <@mec.gov.br>
Para: varios_administradores_eproinfo_no_Brasil
Enviadas: segunda-feira, 10 de dezembro de 2007 9:41:54
Assunto: RES: Plataforma??

Olá a todos e todas,

Como vocês sabem estamos enfrentando problemas de acesso ao e-ProInfo,
sublinho o texto justamente para deixar claro que o problema não está
no ambiente, mas no acesso aos nossos servidores. Esse problema já foi
mapeado pela equipe do DITEC e providências foram tomadas ou estão sendo
tomadas para que esses problemas não mais ocorram. Nesse final de semana
colocamos no ar servidores novos e mais poderosos (colocamos um comunicado
informando que o ambiente ficaria fora do ar no período da manhã), e pelo que
percebi e testei, o ambiente está com o acesso bem mais rápido.

Sei exatamente o impacto que esses problemas trazem para o programa,
desde a credibilidade até a desistência do cursista.

Atenciosamente,

Ministério da Educação
Secretaria de Educação a Distância
Departamento de Produção e Capacitação

-----Mensagem original-----
De: [mailto:@nin.ufms.br]
Enviada em: segunda-feira, 10 de dezembro de 2007 10:43
Para: seed @mec.gov.br
Assunto: Re: Plataforma??

Olá coordenadores,

Aqui em MS, na UFMS, estamos também enfrentando as dificuldades de
instabilidade do nosso ambiente e-proinfo. Todos os dias recebemos e-mails e
telefonemas de nossos cursistas, reclamando dessa dificuldade de acesso ao
ambiente. Eu e minha equipe, já telefonamos e enviamos diversos
e-mails para SEED, no sentido de buscar uma solução para esses problemas.
Mas os problemas continuam.

Tenho orientado os cursistas no sentido de continuarem tentando acessar o
sistema. Comigo isso ocorre, após algumas tentativas de acesso, acabo
conseguindo o acesso. Isso tem se repetido por diversas vezes já há mais de
um mês.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

```

Fonte: <http://mail.nin.ufms.br/webmail/>

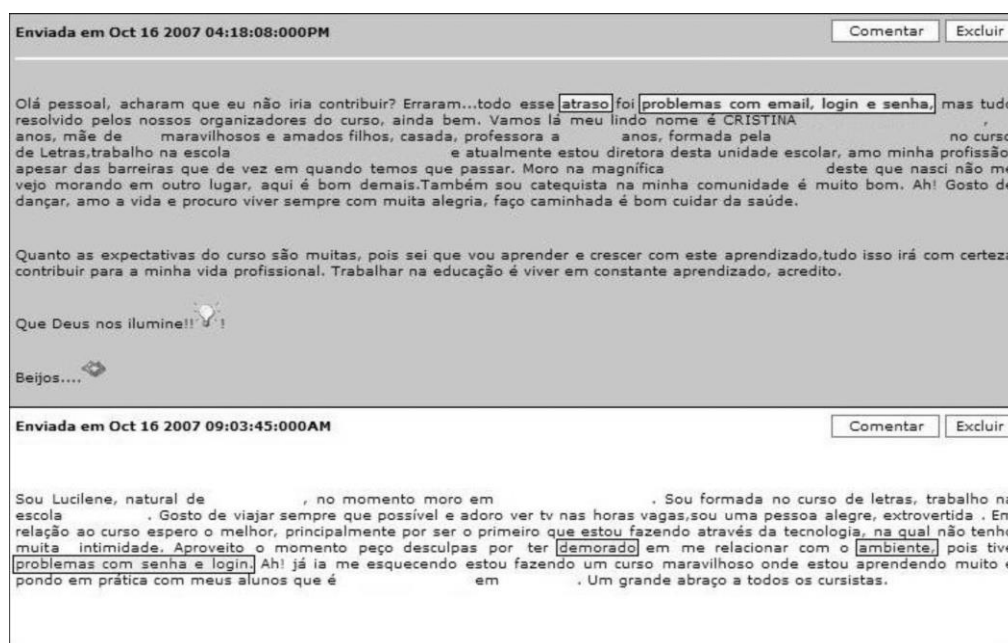
A impossibilidade do acesso, levava o cursista ao desânimo, ou atraso na entrega das atividades ao tutor, ou mesmo o abandono na elaboração das tarefas.

Em alguns casos notou-se que essas situações contribuíram para a própria desistência de alguns alunos do curso, quando escolhiam seguidamente horários e dias em que aconteceram problemas do lado da SEED/MEC ou do próprio aluno, tornando impraticável a participação nas atividades do ambiente.

Alguns alunos, inclusive de forma desesperadora, insistiram na entrega das atividades por *e-mail*, o que não foi possível ser autorizado pela coordenação do curso, em virtude das regras do programa em EaD.

A seguir, apresenta-se o registro (**Figura 8**) de dois alunos coletado da atividade fórum do ambiente, relatando o problema de senha e nome de usuário para acessarem:

Figura 8. Problemas com Senhas Ambiente e-ProInfo



Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

Como já foi mencionado, nas atividades do ambiente há instruções de como nomear e diferenciar os arquivos a serem postados, porém, com os problemas de conexão ou acesso somados ao prazo final de entrega das atividades, tiravam ainda mais a atenção do aluno para tais instruções.

Após a normalização do funcionamento do ambiente, os alunos tentavam postar novamente os arquivos, mas não conseguiam por não terem ainda observado as

instruções do módulo e resolvido os outros problemas básicos de ordem conceitual acerca da postagem das atividades, exemplificados na seção 4.

Nesta hora, a equipe de suporte era acionada por *e-mail* ou telefone para ajudar o aluno, e a dificuldade era identificar se o problema era em Brasília, ou se era local onde o aluno estava, ou se era apenas uma falta de habilidade do aluno com as ferramentas de informática ou *internet*.

Ao longo do curso, conforme já citado, foram necessárias algumas alterações no ambiente *Web* pelo setor de desenvolvimento da SEED, como a inclusão de novas extensões de arquivos (por exemplo, *docx* do *Word* do pacote *Microsoft Office XP*) ou ajustes na quantidade de caracteres envolvendo a localização do arquivo no computador (desde a raiz do diretório até a sua extensão), conforme explicado a seguir.

Existindo muitas pastas antecedendo o nome do arquivo a ser postado, o ambiente podia recusá-lo por extensão inválida. Porém, o problema não era a extensão, e sim a quantidade de caracteres (caminho), formada com a união dos nomes das pastas e do arquivo, a qual excedia o limite permitido pelo ambiente. Nesse caso, a extensão ficava fora desse limite, gerando a falsa mensagem de extensão inválida para o usuário.

Assim, durante o atendimento pela equipe de suporte, a dificuldade era ajudar o aluno saber se ele tinha salvo o arquivo dentro de muitas pastas e, conseqüentemente, e formado um caminho que impedia o ambiente de validar a extensão do arquivo.

Em certas situações, o aluno estava acessando de um laboratório ou *cyber café*, onde o caminho da raiz, na rede local, até a sua pasta de trabalho já comportava vários caracteres. Porém, pela falta de noções básicas de informática ocorria, então, demora no atendimento, tanto na busca para compreender o que de fato o aluno estava vivenciando “do outro lado”, como para explicá-lo, remotamente, qual seria a solução.

Com isso, constatou-se que em cada módulo foi se efetivando uma série de desistências, provocadas pelas dificuldades de acesso, ou por ajustes, apresentadas pelo ambiente, junto com as deficiências dos alunos no uso das tecnologias.

O curso iniciou com 450 cursistas, mas apenas 230 conseguiram conquistar o conceito necessário para a aprovação no curso.

Em percentual, tem-se somente 51% dos cursistas chegando ao final do ciclo básico, sendo 49% de reprovados. O que também exigiu readequações das quantidades de alunos por turmas ao longo desse esvaziamento.

Faz-se relevante também trazer algumas informações obtidas a partir dos resultados com os outros ciclos do programa, e que podem subsidiar este estudo.

A aprovação na 1ª oferta do ciclo básico ficou abaixo de 40%, entre 490 alunos participantes. Esses aprovados foram matriculados na 1ª oferta do ciclo intermediário. Constatou-se que a aprovação desse ciclo intermediário atingiu 80%.

Com isso, pôde-se concluir que, uma maior eficiência pessoal com o uso das TIC's acompanharam os alunos na passagem de um ciclo para outro, já que ambos os ciclos (1ª oferta ciclo intermediário e 2ª oferta ciclo básico) estiveram sob a mesma disponibilidade da plataforma e-ProInfo, enfrentando os mesmos problemas de ambiente, no mesmo período.

6. A gestão do curso quanto à coordenação e os recursos financeiros

Outro fator que agravou a situação dos cursistas em suas dificuldades, foi o tempo insuficiente dedicado para todas ações do primeiro encontro presencial. Essa operação concatenou várias sub-ações como: a apresentação do curso pelos coordenadores; a matrícula dos alunos; o contato dos tutores com os alunos e o ambiente de estudo, entre outras.

A coordenação do curso se esforçou para que tudo fosse executado conforme o planejado, porém, imprevistos com o ambiente no momento da matrícula, e um volume maior de tempo gasto pelas equipes da EaD em boa parte das situações, ocasionaram uma baixa produtividade no contato do aluno com o ambiente.

Abrindo um pequeno parêntese aqui, a respeito do trabalho da coordenação, levando-se em conta a reunião de tantas pessoas e objetivos para um mesmo dia, Paro diz-nos que:

“(…) a coordenação no sentido democrático, não é uma tarefa muito simples de ser alcançada na escola, já que ela supõe a convergência de interesses das pessoas aí envolvidas, bem como a consciência desses mesmos interesses.”
(1996, pp. 161-162)

Os cursistas, conforme já citado, em sua maioria foram constituídos de professores dos governos estadual e municipais, e a liberação dos mesmos para o curso ocorreu por apenas um dia, sendo que, os professores lotados nas escolas do interior, dependiam de diárias e locomoção extra para esse encontro presencial.

Na parte da manhã foi realizada uma apresentação em *PowerPoint* do curso, seguida pela matrícula dos presentes, na própria UFMS, e a tarde todos deslocaram-se,

já organizados em suas turmas, para os vários laboratórios nas escolas estaduais ou municipais, agendados para esse encontro.

Considerando apenas esse período da tarde, observou-se que o tempo ficou muito reduzido para:

- Aguardar o aluno a tempo, caso não soubesse onde localizava-se a escola;
- Resolver seu problema de acesso: nome de usuário e senha;
- Dividir seu computador com outro colega, em virtude de não haver computadores em bom estado e suficientes para todos;
- Contar com a destreza nem sempre fácil, naquele momento, do tutor na sala para apresentar os detalhes mais importantes do ambiente;
- Resolver problemas na conexão do laboratório e/ou do ambiente e-ProInfo;
- Priorizar alunos com viagem de retorno marcada para o final daquele dia.

Na sequência, os minutos restantes não foram suficientes para que o aluno tivesse uma prática adequada com o ambiente, mesmo que rápida.

Os atalhos, avisos e explicações gerais do ambiente, tornaram-se confusos e pouco efetivos para os alunos que enfrentaram dificuldades no decorrer do curso.

O volume dessas informações e detalhes mostrados de forma quase instantânea e uma única vez, com o passar de muitas semanas sem a devida prática, reduziram bastante o sucesso de uma simples tarefa de lembrar-se de como fazer algo no ambiente com seus vários *menus* e opções.

Embora a preparação do primeiro encontro presencial possa ter sido deficiente quanto as primeiras práticas e detalhes do ambiente, existe uma “Ajuda” *on-line* (**Figura 9**) dentro do próprio e-ProInfo, onde o aluno poderia facilmente percorrer e tirar muito de suas dúvidas práticas.

Porém, isto nem sempre pôde ser notado pela maioria dos alunos, em virtude dessas diversas situações problemáticas enfrentadas aqui descritas, de forma isolada ou somada.

Figura 9. e-ProInfo – Ajuda On-line



Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

Outra dificuldade observada foi quanto ao período do início do curso no último trimestre do ano. Com o final do ano letivo, a maioria dos alunos que se constitui de professores da rede pública municipal e estadual, estava sobrecarregada com a entrega de relatórios, correções de provas finais, boletins, diários, entre outros, dificultando a organização do tempo com uma nova atividade.

Procurando respaldar ainda mais os argumentos dispostos neste artigo, foi realizada uma pesquisa por amostragem, enviada através da ferramenta *Webmail* do ambiente e-ProInfo para os alunos desistentes do ciclo básico. A quantidade de respostas não foi melhor, pois já era esperado uma baixa participação, em virtude da desmotivação desse grupo em interagir com o e-ProInfo, com suas próprias desistências.

Nesse *e-mail*, constaram vinte situações de dificuldades (múltipla escolha) com o curso, envolvendo a parte do aluno (conhecimentos de informática, tempo disponível), do ambiente (conexão, acesso), e da gestão (tutores, período do curso).

Das vinte e duas pessoas que responderam, três dificuldades apresentadas receberam destaque, pela ordem:

1 - Treze pessoas marcaram que tiveram dificuldades em *reservar tempo para o curso*, pois são professores e o curso começou no último trimestre do ano, período em

que se sobrecarregam com os relatórios, boletins finais, e outros documentos de fechamento a serem entregues à secretaria da escola onde trabalham.

2 - Onze pessoas marcaram que tiveram dificuldades em acessar o *ambiente e-ProInfo* quando podiam se dedicar a ele, pois esse se mostrava sempre com problemas, *sem conexão*, mostrava página em branco após digitar corretamente a senha.

3 - Dez pessoas marcaram que tiveram dificuldades em por as *atividades atrasadas* em dia, após terem *acumulado* os dois primeiros módulos, em virtude de diversos problemas, e quando perceberam, já estavam começando as aulas do ano letivo seguinte, em fevereiro.

O resultado desta amostra indica que os problemas provindos da gestão (escolha do período para o início do curso) e do ambiente (falta de conexão), aumentaram as dificuldades pessoais dos alunos, gerando atrasos e acúmulos nas atividades do curso.

Outra grande dificuldade enfrentada pela gestão do curso foi quanto aos aportes financeiros necessários para execução do plano de trabalho e cumprimento dos termos de cooperação e parcerias, por serem esses aportes de origem pública, passaram por vários obstáculos burocráticos dentro dos órgãos SEED, FNDE, UFMS, e FAPEC.

Segue um registro (**Figura 10**) da gestão local do curso tratando desse assunto:

Figura 10. Gestão dos recursos financeiros

```

-----Mensagem encaminhada -----
De: [mailto: @nin.ufms.br]
Enviada em: segunda-feira, 21 de janeiro de 2008 13:13
Para: seed @mec.gov.br
Assunto: Re: Pagtos

olá colegas de coordenadoria,

já informamos todos os dados e inclusive sobre a agência para o
pagamento. Mas até agora nenhuma notícia do pagamento.

solicito a gentileza de confirmar se os dados nossos,
aquí do MS, estão mesmo corretos e se porventura há alguma
incorreção, pois ao telefone, você nos confirmou que estava correto.
Por gentileza informe-nos com sinceridade quando de fato esse
pagamento vai ocorrer. Desde novembro/07 estamos informando à
tutoria que o pagamento será feito e já não temos mais credibilidade
quando repassamos a sua informação de que o pagamento será feito em
duas semanas conforme você nos informou ao telefone todas as vezes
que telefonamos.

No aguardo de notícias reais a respeito do pagamento, desde já sou
grata pela atenção dispensada.

Atenciosamente,
Gestora do Mídias Básico e Intermediário em MS.
Coordenadoria de Educação Aberta e a Distância
Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS

----- Original Message -----
From: < @mec.gov.br>
To: < @nin.ufms.br>, < @mec.gov.br>
Sent: Tue, 22 Jan 2008 09:16:34 -0200
Subject: Pagtos

> Bom dia,
> realmente não está na conta
> ainda, porque o FNDE está abrindo as contas e provavelmente depois
> do carnaval que estará depositado. É uma pena, mas não podemos fazer
> nada, o que ele tinha que fazer já fez, temos que esperar o FNDE. Um
> abraço

```

Fonte: <http://mail.nin.ufms.br/webmail/>

É preciso ressaltar que, de dezembro a março, a disponibilidade de recursos federais fica bastante comprometida, devido ao encerramento financeiro do ano que termina e a liberação de recursos do ano seguinte.

Percebe-se que os trâmites do encerramento financeiro e da liberação de recursos geram dificuldades imensas para o gestor, especialmente porque um curso como o mídias na educação, que é desenvolvido em forma de módulos e com um período de duração relativamente curto, não encontra meios mais flexíveis para gerenciar seus recursos.

Fatos como esses podem ter influenciado a desmotivação da equipe de trabalho do curso e contribuído para desistência de alunos que, eventualmente, podem não ter sido devidamente atendidos em suas necessidades.

7. Sugestões que merecem destaques

Apresentar-se-á alguns procedimentos que podem contribuir para as soluções dos problemas levantados.

A divisão deste item será efetuada em três campos (aluno, ambiente, e gestão) visando facilitar o entendimento do leitor, embora a fronteira de cada um dos campos envolvem situações que não são possíveis de se delimitar com precisão, onde termina um e, onde começa o outro ou, que influência um campo pode exercer sobre o outro.

Entretanto, ao se sanar ou reduzir os problemas que sejam mais específicos do aluno e do ambiente, a gestão do curso poderá ser beneficiada, já que, de alguma maneira, ela engloba os outros dois.

7.1. Procedimentos para aumentar a eficiência dos alunos

Nesta subdivisão serão colocadas sugestões e comentários relacionados mais diretamente a participação do aluno no curso como: *seleção dos candidatos, medidas para melhorar o pré-requisito, iniciativas motivacionais, acompanhamento das desistências, ações para facilitar e garantir o uso de tecnologias.*

Seleção dos candidatos – O convite aos alunos por parte dos parceiros nos governos estadual e municipais, deve ser mais criterioso e apurado para verificar se os cursistas indicados possuem uma prática mínima adequada ao trabalho com os recursos de informática, objetivando facilitar a coordenação do curso da EaD.

Medidas para melhorar o pré-requisito - Antes de se começar o curso, faz-se necessário providenciar uma recapitulação rápida e eficiente, ou por parte da gestão do curso, ou das secretarias de educação locais, ou de ambos, pois assim, os cursistas estarão mais preparados com as práticas de informática, ou até descobrir nesse processo se existe alguém sem condições momentâneas de atender as rotinas tecnológicas diárias do ambiente e-ProInfo.

Iniciativas motivacionais - É importante habilitar a rede de ensino pública dentro das TIC's com a devida motivação voluntária, almejando bons resultados não só na área de educação, mas também na vida profissional do docente, com incentivos salariais após adquirir seu certificado de curso, ou outras medidas desse porte que não dependam tanto de aprovações orçamentárias.

Acompanhamento das desistências - As secretarias de educação estadual e municipais devem também elaborar mais pesquisas estatísticas com os desistentes, a fim de se investigar melhor a origem das suas dificuldades.

Ações para facilitar e garantir o uso de tecnologias - As pesquisas de Porfírio (2007) e Mendoza (2005), e as observações aqui levantadas, indicam que pode haver falta de contato mais acentuado, relativo ao uso das tecnologias da informação na vida dos professores que foram cursistas.

Para resolver esses casos, os governos locais podem estudar maneiras de ampliar o Programa Computador Portátil para Professores criado pelo governo federal e divulgado recentemente (AGÊNCIA BRASIL, 2008).

A aquisição de um *notebook* ou computador a baixo custo pode ser aliada a outra medida, a de possibilitar que os professores da rede pública possam ter deduções fiscais ou outros benefícios que viabilizem o uso de *internet* em suas residências 24 horas.

Contudo, é importante também ressaltar que essa facilidade deve ser acompanhada ao mesmo tempo de um programa auxiliar junto aos professores, a fim de se garantir que os mesmos possam dominar o uso dos recursos tecnológicos.

Essa ação paralela visa impedir que ocorra outra situação grave, conforme alertado por Else Martins dos Santos, citando a exclusão digital:

Mesmo tendo acesso à máquina, as pessoas não sabem usufruir das possibilidades que ela pode oferecer. Não sabem lidar nem com a mais simples interface: teclado, monitor, *mouse*. É como ter um carro e não saber dirigir (...). (SANTOS, 2007, p. 269)

Santos acrescenta:

“Nos dias de hoje, verifica-se que a aquisição do conhecimento passa pela utilização das Nova Tecnologias de Comunicação e das novas Mídias. A ausência desses conhecimentos gera a exclusão digital (...)”. (SANTOS, 2007, p. 269).

E, por outro lado, da inclusão digital, Iúta Lerche Vieira reforça na conclusão de sua pesquisa (citada no final da seção 4 deste artigo):

“Ao lado da inclusão digital, é necessário investir na formação docente para o letramento na Internet, sem deixar de lado a fundamentação lingüística para abordar a leitura e a escrita”. (VIEIRA, 2007, p. 265)

Com esses procedimentos, as dificuldades com os recursos midiáticos podem ser amenizadas, melhorando a produtividade de cada aluno quanto a expectativa da aprendizagem, e diminuindo a carga de atendimentos na coordenação do curso.

7.2. Procedimentos práticos para melhorar a interação com e-ProInfo

Nesta subdivisão serão colocadas sugestões e comentários a fim de se facilitar a interação com o ambiente como: *solicitação de senhas, atualização de dados cadastrais, textos para os fóruns, manutenções programadas, visualização da conexão, cadastro de acessos, configuração local do ambiente e-ProInfo, relatórios finais.*

Solicitação de senhas - alertar aos alunos para não solicitarem novas senhas logo após a primeira tentativa de acesso negado, e quando for realmente necessário, informá-los para utilizarem *apenas o CPF* na janela de solicitação (**Figura 11**). A outra opção gera muitos erros, pois é necessário preencher um conjunto de campos (nome, data de nascimento, nome da mãe) exatamente como está cadastrado no ambiente.

Figura 11. Janela de Solicitação de Senhas e-ProInfo

A imagem mostra uma janela de navegador Internet Explorer com o título "e-ProInfo - Windows Internet Explorer". O endereço da barra de endereços é "http://www.eproinfo.mec.gov.br/pop_senha.php". O conteúdo da página é um formulário intitulado "Esqueceu a senha?".

O formulário contém o seguinte texto: "» Preencha os dados abaixo. Se você estiver cadastrado, seu nome de usuário e uma nova serão encaminhados para o seu e-mail."

Os campos de entrada são:

- CPF
- Nome completo
- Data de nascimento (formato dd/mm/aaaa)
- Nome da Mãe

Abaixo dos campos, há dois botões: "Verificar" e "Fechar".

Fonte: <http://www.eproinfo.mec.gov.br/>

Atualização de dados cadastrais - Como a matrícula tem sido realizada através da importação em lote para o ambiente com os dados do nome do aluno, data de nascimento, cpf, nome da mãe, e *e-mail*, há necessidade do aluno acessar o cadastro e completar os seus dados posteriormente, e sempre manter seu *e-mail*, telefones e endereço atualizados, facilitando o contato dos coordenadores do curso.

Textos para os fóruns - Como o ambiente possui um *timeout* (tempo em que o usuário é desconectado automaticamente, quando o ambiente interpreta que o usuário abandonou a tela e esqueceu de deslogar), é necessário alertar aos alunos para redigirem seus textos, a serem postados nos fóruns, num editor (*Word*, por exemplo) fora do ambiente no seu próprio computador. Quando terminar, copiar e colar na janela do fórum, com fontes e tamanhos mais comuns (*Times New Roman*, 12, por exemplo).

Nos textos dos fóruns é necessário que estes sejam de no máximo uma lauda (uma página, 20 a 30 linhas mais ou menos), de preferência apenas texto, e, se for necessário colocar fotos ou citações de outros textos, fazendo apenas a referência (*site* ou livro).

Essa medida visa dar maior motivação aos colegas da turma com uma leitura de textos, mais dinâmica sem muitos formatos variados, e a colaborar com um volume menor dos dados armazenados no ambiente, volume este que, de alguma forma, reflete na velocidade da conexão e nos congestionamentos, quando o ambiente *demora* para mostrar todos os dados na tela.

Manutenções programadas - As manutenções necessárias, por parte da SEED em Brasília, com o ambiente *on-line*, devem continuar a ser sempre avisadas, mesmo as pequenas manutenções. Um aviso *Pop-up* no ambiente amenizará muitas dúvidas nos pólos onde os alunos “pensam” que estão com problemas locais ou em seus acessos.

Visualização da conexão - Ainda por parte da SEED, onde está centralizado toda a programação do ambiente, pode-se pensar em alguns recursos na própria página do ambiente que facilitariam o usuário a enxergar determinadas situações, por exemplo, um sistema de monitoramento gráfico informando o tráfego tanto do lado dos servidores na SEED em Brasília, quanto até mesmo do lado do usuário.

Isto poderia deixar o aluno mais ciente em relação à questão dos congestionamentos que afetam a velocidade e o tempo de espera do aluno, evitando a

impaciência ou o desespero que levam a tomar outras ações desnecessárias, como a mudança de senha.

Cadastro de acessos - Outro ponto a ser estudado seria o acesso ao cadastro de nome de usuário e senha, apenas dos alunos, por parte dos administradores do curso.

Na plataforma e-ProInfo, a SEED delega certos níveis de autoridade administrativa. Por exemplo: o administrador de entidade é a pessoa que tem maior acesso aos cadastros do ambiente no pólo; o administrador de curso, ou turma, tem também acesso aos cadastros, exceto os de ordem pessoal.

Atualmente não há permissão para o administrador de entidade, e muito menos para o administrador de curso, acessarem o setor de cadastro de nomes de usuários e/ou senhas dos alunos. No setor *Dados Cadastrais* do ambiente aparece o nome do usuário, mas é necessário estar com a senha válida para saber tal informação, pois via administração do ambiente, não há visualização desse campo.

Alguns alunos confundem-se com seus próprios acessos (nomes de usuário e senhas) de outros ambientes/sistemas ou simplesmente os esquecem, ou acabam solicitando nova senha, quando “pensam” que o ambiente está com problemas.

Essa solicitação de senha ocorre até com anuência da equipe de suporte, que, as vezes, também não consegue ter certeza se o problema é local ou na SEED/MEC, pois nem sempre é possível detectar que tipo de problema está acontecendo com o aluno, quando as situações de erro do ambiente ou da conexão ou do próprio aluno se misturam.

Com isso, caso houvesse acesso ao cadastro dos alunos pelo administrador do ambiente no pólo, esse confirmaria o nome de usuário e senha, mesmo que fosse apenas para leitura (sem possibilidade de modificação na tela), procedimento esse, que ajudaria no descarte de ações desnecessárias, como solicitar outro acesso novamente.

Esse fato pode ser delicado, pois envolve a escolha do tipo de programação e *software* a ser utilizado nos servidores da SEED, onde ficam armazenados os dados, além da questão da segurança e privacidade, mesmo em se tratando de administradores locais.

Entretanto, o que se levanta aqui são os problemas e as maneiras de diminuí-los no âmbito do e-ProInfo, e não deixar o aluno desmotivado ou confuso com as diversas situações negativas que possam surgir.

Configuração local do ambiente e-ProInfo - A SEED também oferece o ambiente todo para ser configurado localmente na própria instituição, proporcionando ao pólo a administração total do ambiente.

Porém, a instituição que optar por esse caminho deve analisar, muito bem, antes de assumir esse compromisso, pois deverá ter segurança plena, em particular quanto aos recursos humanos (pessoal habilitado) e de infra-estrutura (física e lógica), para manter os serviços do ambiente em operação 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias da semana).

Essa é uma decisão que precisa ser institucional, já que envolve riscos, se não forem bem calculados, considerando as dificuldades locais que a EaD ainda enfrenta em seu processo de consolidação na esfera pública.

Relatórios finais - Um outro detalhe a se destacar refere-se aos relatórios finais que precisam ser encaminhados à SEED/MEC. Esses relatórios necessitam ser uniformizados quanto às formatações e ordem dos campos exportados no ambiente e-ProInfo para inserção no Sistema de Gestão Questionário de Avaliação – SGQA.

Além disso, conforme sugestões citadas por Spanbauer (1995), essas informações finais podem ser estudadas e trabalhadas, explorando-se recursos gráficos que ajudem a gestão do curso visualizar os diversos resultados obtidos com os alunos, além de contribuir com os procedimentos da subdivisão 7.3, logo a seguir.

Essas necessidades, detectadas pela equipe de suporte local, foram repassadas a SEED/MEC, durante o auxílio à coordenação do curso na realização desse trabalho. Em síntese, uma interação melhor entre as equipes de suporte dos pólos com a equipe técnica central da SEED/MEC seria bem-vinda, para que o ambiente seja ajustado e esteja cada vez mais adequado para os cursos.

7.3. Procedimentos para melhorar a gestão do curso

Nesta subdivisão serão colocadas sugestões e comentários com objetivo de colaborar no planejamento e na coordenação do curso como: *tutoria, preparativos do encontro presencial, início do curso e considerações gerais*.

Tutoria – O primeiro passo para uma boa gestão é investir na capacitação dos tutores e equipe técnica que atuará nos eventuais problemas. Antes de tudo, no processo de seleção, é preciso verificar se os tutores conhecem o ambiente e-ProInfo para poder, com segurança efetuarem um trabalho coerente com o esperado deles.

O tutor é o profissional que estará em constante contato com a turma e terá condições de levantar problemas como a falta de participação no ambiente. Notado esse fato, o tutor deve imediatamente tentar estabelecer uma comunicação com o aluno ausente, não havendo resposta, logo a seguir, comunicar o ocorrido ao administrador e/ou gestor do curso.

Outro aspecto que o tutor pode observar é o de incentivar o aluno a procurar auxílio local nas questões básicas de uso do computador e a seguir a Ajuda *on-line* no próprio ambiente; isso pode colaborar para reduzir o volume de problemas e até ajudar na autodidaxia do aluno, característica importante a ser adquirida pelos cursistas no ensino a distância, conforme constata a autora Belloni:

“É urgente atualizar a tecnologia educacional porque uma nova *autodidaxia* importante está se desenvolvendo há vários anos nos jovens por meio das mídias”. (BELLONI, 2001, p. 6)

Preparativos para o encontro presencial - Outro fato que o gestor precisa estar atento são para as questões que envolvem o dia do encontro presencial. Tudo precisa ser bem planejado, como: o espaço físico para a palestra de apresentação do curso, e a preparação dos laboratórios, com boa conexão e computadores suficientes para individualizar o uso.

O tempo necessário para esse encontro deve ser bem calculado, priorizando o primeiro contato do aluno com o ambiente *Web* do curso, e medidas podem ser estudadas, como a formação de turmas menores, prorrogação de diárias para os alunos ficarem por dois dias, e até a organização de outros encontros presenciais mais próximos do início do curso.

Para tanto, o gestor precisa estar atento a todos esses importantes detalhes do encontro, pois se o cursista compreender as informações que lhe serão repassadas nesse dia, saberá operacionalizar as diferentes ferramentas do ambiente, e muitos problemas poderão ser evitados.

Início do curso e considerações gerais - Além do preparo dos profissionais para trabalharem no desenvolvimento do curso, a gestão precisa observar questões práticas, como, o início do curso nunca poderia ser no fim do ano.

Nesse período os cursistas, que são professores, estão empenhados no encerramento do ano letivo. Agindo desse modo, evitaria-se o desgaste que

normalmente ocorrem com os alunos por ocasião das férias, muitos só acessam o sistema nas escolas em que trabalham.

Caso a gestão, juntamente com os responsáveis na SEED/MEC, observarem esses pequenos detalhes, muitos aborrecimentos enfrentados seriam resolvidos e com menos preocupações envolvendo os alunos e o ambiente, ou outras barreiras que impeçam o objetivo de se alcançar a qualidade e a excelência desejados durante a dedicação ao curso de Mídias na Educação.

8. Considerações Finais

A modalidade de educação a distância no Brasil encontra-se em amplo desenvolvimento, e pode ser um caminho para solucionar alguns problemas da educação brasileira.

Este trabalho teve como objetivo interpretar alguns problemas que esta modalidade de educação tem enfrentado na esfera da educação pública, entre eles, a dificuldade de passagem do ensino presencial para o ensino a distância, o uso de um ambiente *Web* chamado e-ProInfo e suas particularidades, e a gestão dos cursos oferecidos por esse ambiente.

Pelo estudo apresentado, foi possível observar que determinadas dificuldades indicam certos vínculos ou acúmulos de situações problemáticas. Entre elas, o ambiente *Web* de estudo não estando *on-line* ou não possibilitando o acesso, e o aluno, por sua vez, com dificuldades em relação ao uso dos recursos de informática e *internet* resulta-se assim, numa falta de desempenho no papel do aluno que não consegue exercer o autodidatismo, conforme apresentado por Belloni (2001).

No desenvolvimento deste artigo, apresentou-se algumas sugestões que, se colocadas em práticas, podem resolver alguns dos problemas apresentados. Embora se reconheça que algumas das sugestões podem ser impedidas de realizar-se devido aos limites impostos pela burocracia pública.

No entanto, há que se ressaltar que a modalidade de cursos em EaD, em especial um como o mídias na educação, que se propõe a capacitar professores para trabalhar com o uso de recursos tecnológicos na educação fundamental, necessita de um aporte de gestão a altura para o qual o curso foi proposto.

9. Referências

AGÊNCIA BRASIL, Empresa Brasil de Comunicação – EBC, Yara Aquino. **Assinado decreto que cria para facilitar a compra de computador por professores.** Disponível em: <http://www.agenciabrasil.gov.br/noticias/2008/07/04/materia.2008-07-04.2501810933/view> Acesso em: Dezembro, 2008.

ARAÚJO, Júlio César. **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios.** Rio de Janeiro, RJ. Lucerna, 2007.

BELLONI, Maria Luiza. **O que é mídia-educação (Coleção polêmicas do nosso tempo).** Campinas, SP, Autores Associados, 2001.

BRAGA, Denise Bértoli. **Práticas Letradas Digitais. Considerações sobre Possibilidades de Ensino e de Reflexão Social Crítica.** In ARAÚJO, Júlio César. **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios.** Rio de Janeiro, RJ. Lucerna, 2007.

MENDOZA, Babette de Almeida Prado, e SANTOS, Aparecida Ribeiro dos. **Educação Continuada na Capacitação Docente a Distância: Reflexões sobre a Tutoria.** Congresso Internacional de Qualidade em EaD – CIQEaD, Junho de 2005, UNISINOS, São Leopoldo, RS. Disponível em: <http://www.ricesu.com.br/ciqead2005/trabalhos/17.pdf>. Acesso em: Dezembro, 2008.

PARO, Vitor Henrique. **Administração Escolar.** 7a. ed. São Paulo: Cortez, 1996.

PORFÍRIO, Josecléia Henrique e MELLO, Lucrécia Stringhetta. **Aprender a distância e ensinar: O uso do recurso midiático (computador) como instrumento educacional em cenário de formação docente.** 16º. Congresso de Leitura do Brasil, VII Seminário de “Mídia, Educação e Leitura”, Seção VII, Julho de 2007, UNICAMP, Campinas, SP. Disponível em: http://www.alb.com.br/anais16/sem05pdf/sm05ss07_07.pdf. Acesso em: Dezembro, 2008.

SANTOS, Else Martins dos. **Pesquisa na Internet: Cópia/Cola???** In ARAÚJO, Júlio César. **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios.** Rio de Janeiro, RJ. Lucerna, 2007.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do trabalho científico.** 22 ed. revista e ampliada. São Paulo: Cortez, 2002.

SPANBAUER, Stanley J. **Um Sistema de Qualidade para Educação.** Rio de Janeiro, RJ, Qualitymark, 1995, p. 95 a 114.

VIEIRA, Iúta Lerche. **Leitura na Internet: Mudanças no Perfil do Leitor e Desafios Escolares.** In ARAÚJO, Júlio César. **Internet & ensino: novos gêneros, outros desafios.** Rio de Janeiro, RJ. Lucerna, 2007.