

# O PERFIL DO ALUNO EM CURSOS A DISTÂNCIA: UM ESTUDO NA UNIVERSIDADE DO OESTE DE SANTA CATARINA

Riceli Batista Lubian\*  
Ardinete Rover\*\*  
Regina Oneda Mello\*\*\*  
Graciele Tonial\*\*\*\*

## RESUMO

Este artigo apresenta um estudo sobre o perfil dos alunos egressos dos Cursos EAD ofertados pela Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). O objetivo foi identificar e analisar as competências dos alunos matriculados nos Cursos de Licenciatura em Informática e Processos Gerenciais em relação às competências requeridas para a educação EAD. A pesquisa é do tipo qualitativa com recorrências a técnicas quantitativas. Para a coleta dos dados foi aplicado um questionário com questões fechadas e abertas. A amostra contemplou 99 alunos de um universo de 405 alunos matriculados nos *campi* de Joaçaba, Videira, Xanxerê e São Miguel do Oeste. O critério de seleção dos participantes foi ser aluno ativo dos cursos nos períodos de 2014 e 2015. Os resultados indicam que os alunos de EAD da Unoesc têm facilidade de acesso à internet, mas enfrentam dificuldades quanto ao domínio de recursos tecnológicos disponibilizados no portal de ensino e uso de ferramentas auxiliares do Office, como o editor de texto do Word. O estudo evidenciou, ainda, que os alunos reconhecem a contribuição do curso nas atividades profissionais e compreendem que a aprendizagem mediatizada pelas tecnologias exige comprometimento e organização.

Palavras-chave: Ensino Superior. Educação a distância. Competências.

## 1 INTRODUÇÃO

A educação a distância cresceu vertiginosamente nos últimos anos, especialmente após o desenvolvimento das novas tecnologias de informação e comunicação (TICs). Soluções como a internet contribuíram substancialmente para o aumento no número de alunos. Nessa modalidade de ensino, as tecnologias são as ferramentas possibilitadoras de acesso à formação educacional inicial e/ou continuada.

O advento do ensino a distância mudou o paradigma nos processos de ensino e aprendizagem até então dominantes nos sistemas de educação. Aulas presenciais, centradas no professor, foram substituídas por estudos individuais, mediados por professores tutores, em que o aluno é protagonista da aprendizagem. As relações na tríade aluno-conhecimento-professor passaram a ser mediadas pelas tecnologias. Todo o processo acontece no diálogo a distância. As interações e as aprendizagens se concretizam nas estratégias de registro e contatos midiáticos.

Ao mesmo tempo que o ensino EAD democratizou a educação pela facilidade de acesso, provocou e exige mudanças radicais nas formas de lidar com os quês-fazer dos processos de ensino e de aprendizagem. O professor necessita aprender a atuar em novos contextos, e o aluno necessita aprender em processos de autonomia e autoria.

\* Graduanda do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais pela Universidade do Oeste de Santa Catarina, Unoesc; ricelilubian@hotmail.com

\*\* Mestre em Administração pela Universidade Federal de Santa Catarina; Professora Coordenadora do Curso de Tecnologia em Processos Gerenciais na Universidade do Oeste de Santa Catarina; ardinete.rover@unoesc.edu.br

\*\*\* Mestre em Educação pela Universidade do Oeste de Santa Catarina; Professora do Curso de Tecnologias em Processos Gerenciais na Universidade do Oeste de Santa Catarina; regina.mello@unoesc.edu.br

\*\*\*\* Mestre em Administração pela Universidade do Vale do Itajaí; Professora do Curso de Tecnologias em Processos Gerenciais na Universidade do Oeste de Santa Catarina; graciele.tonial@unoesc.edu.br

A educação a distância contribui para ampliar as oportunidades de trabalho e a aprendizagem, uma vez que se constitui em uma alternativa para formação profissional e educacional. Essa modalidade de ensino rompe com os paradigmas tradicionais porque exige novas formas de ensinar e novas formas de aprender, em permanente relação com os outros.

Nesses novos contextos de formação, o perfil dos alunos é um dos fatores que precisa ser considerado pelas Instituições de Ensino na organização dos Currículos, nas estratégias de ensino e aprendizagem, no uso de ferramentas tecnológicas e na orientação das atividades, visando à permanência dos alunos nos cursos e à formação técnica-profissional e ética, com qualidade, nos processos de construção do conhecimento.

Na EAD, em razão de as estratégias de ensino necessitarem ser organizadas para facilitar a aquisição de conhecimentos em processos autogeridos de aprendizagem, conhecer o perfil dos alunos matriculados é um dos fatores substantivos na construção de resultados dos programas dos cursos.

Ter conhecimento de quem é o aluno matriculado, qual sua faixa etária, sua ocupação, as competências que já desenvolveu, ou aquelas que devem ser desenvolvidas e/ou possibilitadas por meio de orientações no Curso, merece a preocupação das Instituições que objetivam ensino competente e efetivo.

A Unoesc é uma instituição de ensino superior que vem buscando alternativas potencializadoras de expansão e diversificação das oportunidades de ensino. A educação a distância não é somente um anseio da instituição, mas uma necessidade de manter-se como Universidade e um comprometimento social diante das exigências que se fazem, cumprindo seu papel de atender às demandas de formação que a sociedade exige.

A escolha dessa temática para estudo, o perfil do aluno de Educação a distância, residiu no interesse de analisar as características e competências dos alunos matriculados nos Cursos da Unoesc Licenciatura em Informática e Gestão em Processos Gerenciais em relação às competências apontadas na literatura, com o objetivo de subsidiar a instituição com dados para a elaboração de ações relacionadas aos processos de ensino e de aprendizagem na formação EAD. A pesquisa, de caráter qualitativo com recorrências a técnicas quantitativas, foi realizada com uma amostra de 99 alunos dos polos nos *campi* de Joaçaba, Videira, Xanxerê e São Miguel do Oeste.

A Unoesc necessita de subsídios para a elaboração de um programa de formação continuada em EAD, considerando-se que o processo de ensino-aprendizagem nessa modalidade requer estratégias pedagógicas específicas para obter resultados efetivos.

## 2 REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

### 2.1 O ENSINO EAD

A Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), publicada no Brasil em 1996, criou a modalidade de ensino a distância, e foi nesse período que se constituíram os primeiros cursos EAD regulamentados pelo Ministério da Educação (MEC).

Em 2006 entrou em vigor o Decreto n. 5.773, que dispôs sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores – de graduação e sequenciais (subseção I, item VIII) –, no sistema federal de ensino, incluindo os da modalidade a distância (BRASIL, 2006).

Desde então, a Educação a Distância se tornou uma alternativa de acesso à formação educacional que cresce de forma exponencial, já que muitos cidadãos veem nesse sistema a possibilidade de participar do ensino superior e/ou de qualificar-se na carreira profissional. De acordo com Belloni (2003, p. 3), “[...] uma modalidade de educação extremamente adequada e desejável para atender às novas demandas educacionais decorrentes das mudanças da nova ordem econômica mundial.”

Dez anos depois da LDB (completados em 2006), os resultados do Censo da Educação Superior demonstraram um grande crescimento nos cursos. De 2003 a 2006 houve um aumento de 571% em número de cursos e de 315% no número de matrículas. Em 2005, os alunos de EAD representavam 2,6% do universo dos estudantes. Em 2006 essa participação passou a ser de 4,4% (BRASIL, 2016).

Em 2014, 76,6% dos ingressos no ensino superior foram em cursos na modalidade presencial. Em 2003, esse índice era de 99%. Esses índices comprovam que o número de ingressantes em cursos a distância continua crescendo (BRASIL, 2016).

Não há consenso na definição de educação a distância. A maioria das definições considera a EAD a partir do ensino presencial e não como a separação de professores e alunos no tempo. Para Preti ([199?], p. 9), constituem a Educação a Distância, a “distância” física professor-aluno, o estudo individualizado e independente, um processo de ensino-aprendizagem mediatizado, o uso de tecnologias e a comunicação bidirecional, “dialógica”.

Desses elementos constitutivos pode-se destacar que é fundamental conhecer quem é o aluno que participa dos processos de aprendizagem autônoma, princípio básico dos cursos a distância, mediatizados em processo de comunicação, com o objetivo de planejar ações que possam auxiliar nos processos autônomos de autoaprendizagem.

Segundo Belloni (2012, p. 42):

[...] aprendizagem autônoma entende-se um processo de ensino e aprendizagem centrado no aprendiz, cujas experiências são aproveitadas como recurso, e no qual, o professor deve assumir-se como recurso do aprendiz, considerado como um ser autônomo, gestor do seu processo de aprendizagem, capaz de autogerir e autorregular esse processo. Este modelo é apropriado a adultos com maturidade e motivação necessárias à autoaprendizagem e, possuindo um mínimo de habilidades de estudo.

Assim, a aprendizagem é resultado do envolvimento do aluno que precisa se comprometer com o estudo. Embora o processo seja mediado pelo professor e pelas tecnologias, o aluno EAD precisa assumir a responsabilidade na sua construção de conhecimento. A participação ativa, dialógica e questionadora é que possibilitará aprendizagens significativas. “Enquanto a informação não fizer parte do contexto pessoal – intelectual e emocional – não se tornará verdadeiramente significativa, não será aprendida verdadeiramente.” (MORAN, 1999, p. 1).

Nesse contexto é que se questiona sobre competências são necessárias para que um aluno de EAD efetivamente usufrua dos estudos. Fleury e Fleury (2004, p. 26) afirmam que “Competência é a palavra do senso comum, utilizada para designar pessoa qualificada para realizar algo. Seu oposto implica na negação dessa capacidade, guardando um sentimento pejorativo, depreciativo.” Competente, nesse contexto, significa saber fazer.

Já Medef (1998 apud ZARIFIAN, 2001, p. 66) propõe a seguinte definição:

A competência profissional é uma combinação de conhecimentos, de saber-fazer, de experiências e comportamentos que se exerce em um contexto preciso. Ela é constatada quando de sua utilização em situação profissional, a partir da qual é passível de validação. Compete então à empresa identificá-la, avaliá-la e fazê-la evoluir.

Para Zarifian (2001, p. 26), competência é como um saber-fazer operacional validado, um retrocesso em comparação com os conceitos de entendimento do processo produtivo e da capacidade de assumir iniciativa, permitindo associar a competência a requisitos precisos da empresa.

Parry (1996, p. 50 apud DUTRA, 2004) resume o conceito de competência como um *cluster* de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados, que afetam a maior parte de um papel profissional ou responsabilidade, que pode ser medido contra parâmetros “bem-aceitos” e melhorado mediante treinamento.

Durand (1998, 1999) sugere um conceito de competência baseado em três dimensões – conhecimentos, habilidades e atitudes – associando aspectos cognitivos, técnicos, sociais e afetivos vinculados ao trabalho. Portanto, competência significa dizer que é o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes interdependentes e necessários ao desenvolvimento de um objetivo específico. Conclui, ainda, que o conhecimento indica uma quantidade de informações adquiridas e estruturadas pelo indivíduo, que lhe favorece entender o mundo.

Segundo Zarifian (2001), a competência não se restringe a um acervo de conhecimentos adquiridos pelo indivíduo, mas se refere à capacidade de a pessoa assumir iniciativa, ir além das tarefas estabelecidas, ser hábil em entender e dominar novas situações no trabalho, ser responsável e reconhecido por suas atitudes.

As competências desempenham condutas identificadas como importantes para obtenção de elevada performance em determinada tarefa, na extensão de uma carreira profissional ou contextualizada numa estratégia corporativa.

De acordo com Perrenoud (2000, p. 19), “Competência é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações, etc.), para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações.” Se conheço, consigo mobilizar os conhecimentos e estabelecer relações entre eles e/ou buscar alternativas em outras fontes de informação e/ou no diálogo com o outro para resolver situações. Ter a capacidade de mobilizar conhecimentos é competência.

Segundo o autor, saber mobilizar conhecimentos implica aprendizagem em estudos e situações apropriadas. Aprender, nesse caso, não é resultado de transferência de conhecimento, mas de reflexão e atuação sobre o conhecimento e seus contextos.

A competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos, considerando que o profissional dispõe de uma dupla instrumentalização: de recursos pessoais e de recurso de seu meio. A instrumentalização de recursos pessoais é incorporada: é constituída por saberes, saber-fazer, aptidões ou qualidades e experiências acumuladas. A instrumentalização de recursos do meio é objetivada: é constituída por máquinas, instalações materiais, informações e redes relacionais. Portanto, a competência é a faculdade de usar essa instrumentalização de maneira pertinente, é o que diz Le Boterf (2003, p. 94).

## 2.2 AS COMPETÊNCIAS DO ALUNO EAD

Para que a aprendizagem autônoma se efetive, é necessário que o aluno EAD desenvolva competências quanto à organização do tempo destinado aos estudos; estabeleça objetivos e prioridades; aprenda a evitar sobrecargas por acúmulo de atividades não resolvidas no tempo adequado; aprenda a manifestar e questionar quanto a dúvidas e/ou conteúdos; aprenda a interagir com os colegas e professores; aprenda a compartilhar informações; domine o uso de ferramentas tecnológicas; realize as atividades de acordo com as determinações legais e a ética; desenvolva a capacidade de pensar de forma crítica e reflexiva; aprenda a comunicar-se de forma eficaz em texto e aprenda a ser flexível (PALLOFF; PRATT, 2004).

Essas competências são características de alunos ativos, que se envolvem em seus aprendizados, que são capazes de planejar o quanto, como e de que forma realizarão as atividades de estudos de forma responsável, alicerçada em um desejo real de formação.

Por outro lado, estudos realizados com alunos de vários cursos EAD têm evidenciado que muitos dos estudantes dessa modalidade de ensino são adultos que geralmente trabalham em tempo integral ou parcial e que tendem a realizar uma aprendizagem passiva, apenas atendendo a orientações instrucionais, cumprindo as determinações dos componentes curriculares, sem vivenciar de forma significativa os processos de interação em que manifestam dúvidas, apresentam questionamentos e contribuem com todo o processo de aprendizagem.

Sabe-se que é necessário, em qualquer ação educativa, portanto, também em EAD, conhecer e considerar as características, as condições de estudo e as necessidades dos estudantes para melhor orientar as escolhas e definições relacionadas à construção de propostas pedagógicas de intervenção eficaz e eficiente.

O conceito de aluno autônomo, capaz de decisões e responsabilidades, é ainda um fenômeno a ser melhor compreendido (BELLONI, 2012). A autora aponta que o ensino superior, de forma especial, deve se transformar para dar condições e encorajar a aprendizagem independente, que os cursos sejam capazes de promover a construção do conhecimento como processo ativo.

Por essas razões, na educação a distância, as estratégias e abordagens de ensino são diferenciadas em relação ao ensino presencial e devem estar relacionadas ao perfil dos alunos e ao desenvolvimento de competências necessárias à autoaprendizagem.

Na circularidade aluno-tecnologias-conhecimento-professor-aluno-aluno, além de se considerarem as contribuições de conhecer o perfil do aluno, é necessário destacar também as competências dos professores.

Segundo Arredondo (2003, p. 18), são requeridas também competências do professor para a educação a distância, como domínio do conteúdo que desenvolverá, domínio do ensino, de elaboração e de produção de material didático, domínio dos recursos tecnológicos, capacidade de integrar o material didático e a aprendizagem do aluno, capacidade de resolver dúvidas e problemas que surgem no decorrer do processo, com a finalidade principal de manter a motivação e a participação e contribuir para que o aluno desenvolva competências e habilidades relacionadas à sua área de formação.

Competência refere-se à capacidade de a pessoa assumir iniciativa, ir além das tarefas estabelecidas, ser hábil em entender e dominar novas situações no trabalho e/ou aprendizagem, de ser responsável e de ser reconhecido por suas atitudes.

A competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos, considerando que o profissional dispõe de uma dupla instrumentalização: de recursos pessoais e de recurso de seu meio. A competência é a faculdade de usar essa instrumentalização de maneira pertinente, é o que diz Le Boterf (2003, p. 94).

Segundo Palloff e Prat (2004, p. 88), um aluno em EAD necessita de competências básicas em internet para saber usar o navegador; conhecimentos de informática para usar processador de texto; capacidade de comunicação adequada; capacidade de obter ajuda; capacidade de planejamento e capacidade de autoaprendizagem.

Para Tarrouco et al. (2003, p. 37), o professor precisa conhecer o perfil do aluno para auxiliar no processo de aprender a aprender (autonomia); para inverter a lógica da escola tradicional e trabalhar a partir das questões dos alunos; para garantir o acesso do aluno à informação; para mostrar que a tecnologia está a serviço do homem e que precisa ser operada com ética; para orientar o aluno na busca de conhecimento no mundo de informações aberto pela internet; para ensinar ao aluno que há diferentes caminhos e fórmulas para o mesmo problema, que é preciso testar soluções, cruzar conhecimentos, trocar experiências, expandir e para auxiliar o aluno a desenvolver a capacidade crítica, a distinguir a falsa informação da verdadeira.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é do tipo qualitativa com recorrências a técnicas quantitativas. A pesquisa qualitativa envolve a obtenção de dados descritivos, obtidos no contato direto do pesquisador com a situação estudada; enfatiza mais o processo do que o produto e se preocupa em retratar a perspectiva dos participantes; pretende “[...] compreender os fenômenos segundo a perspectiva dos sujeitos, ou seja, dos participantes da situação de estudo.” (GODOY, 1995, p. 58). A população/amostra foi formada por 99 alunos dos cursos EAD, matriculados na Unoesc nos polos de Joaçaba, Videira, Xanxerê e São Miguel do Oeste.

Para a coleta de dados primários foi utilizado como instrumento aplicado aos alunos um questionário de forma semiestruturada, com questões fechadas (múltipla escolha) e abertas. Os dados secundários foram buscados na literatura pertinente ao tema, por meio de livros, artigos, documentos eletrônicos e outros. A análise e interpretação dos dados ocorreu a partir da aplicação de instrumento de pesquisa e do ordenamento, análise e avaliação dos dados coletados.

### 4 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A pesquisa visou identificar qual o perfil do aluno da Unoesc em relação às competências requeridas para a educação a distância. Para atender a esse objetivo, foi elaborado um instrumento de coleta de dados, um questionário, com questões relacionadas ao acesso, frequência e conteúdos na/da internet, acesso e uso do Portal de Ensino, acesso e uso do portal de periódicos, conhecimento e uso de ferramentas do Office, interações com o professor tutor e colegas, organização dos estudos, dificuldades e apoios nos processos de aprendizagem, aplicabilidade dos conteúdos estudados em sua vida pessoal e profissional e sobre o que espera de um curso EAD.

O processo de análise e interpretação dos dados foi referenciado em estudos teóricos relacionados ao tema de pesquisa e às respostas obtidas no questionário semiestruturado aplicado a 99 alunos dos cursos EAD da Unoesc.

Quanto às competências básicas em internet para saber usar o navegador, uma vez que o ensino a distância é mediado por tecnologias de informação e comunicação e o aluno necessita de competências básicas, conforme apontaram Palloff e Prat (2004, p. 88), verificou-se que dos 99 alunos respondentes, 12,2% têm dificuldades de acesso e uso da internet, e 1% sempre encontra muita dificuldade.

Em relação à frequência de acesso, 59,6% responderam que acessam a rede todos os dias, tanto no trabalho quanto em casa, enquanto 15,2%, somente no período noturno. Apenas 2% dos alunos têm acesso à rede somente nos finais de semana. Os dados evidenciam que, embora o índice seja menor, há alunos que não dispõem de acesso à rede web/internet de forma regular. Portanto, os professores de cursos EAD necessitam planejar as atividades considerando situações singulares, como a dos alunos que somente podem acessar às aulas e atividades em finais de semana. Segundo Cardoso (2011, p. 3), “[...] para se alcançar resultados positivos no uso das TIC no EAD, é necessário que os envolvidos no processo de ensino, elaborem conteúdos com bom embasamento teórico e coerência com os cursos oferecidos, respeitando o ritmo dos alunos e seus conhecimentos tecnológicos.”

Perguntado aos alunos sobre que conteúdos mais buscam nas redes, a maioria, 96%, respondeu que acessa os *e-mails* para verificar os contatos. Apenas 2% responderam que não têm como acessar o *e-mail* com frequência porque não têm acesso à rede durante a semana. Na sequência, o conteúdo mais acessado são as notícias, com 25 alunos (25,3%); seguido de outros conteúdos, com 14 (14%); Facebook, com 5 alunos (5,1%); esportes, 2 (2%), e filmes, 2 (2%). Segundo Preti ([199?], p. 9), a Educação a Distância é um processo de ensino-aprendizagem mediado pelas tecnologias de comunicação bidirecional efetivada nesses meios. Por essa razão, o aluno necessita acostumar-se a acompanhar os contatos do professor e dos outros colegas. No caso dos alunos dos cursos EAD da Unoesc, esse índice aponta que a maioria têm recursos e possibilidade de “estar *on-line*” todos os dias e acompanhar as informações.

Como o curso se materializa nos Portais de Ensino e Aprendizagem, os alunos foram inquiridos sobre a frequência de consultas ao espaço acadêmico e *links* relacionados a materiais e atividades pedagógicas. Dos 99 respondentes, 82,8% afirmaram que acessam o portal de ensino de uma a cinco vezes por semana; 7,1%, que acessam somente quando têm atividades para postar ou responder, e 6,1% afirmaram que acessam o portal de ensino quando recebem *e-mail* do tutor ou do professor, recomendando. O ambiente virtual de aprendizagem ajuda também na auto-organização do trabalho, por ser um ambiente conveniente, flexível e sem horários predefinidos, no qual aluno pode optar por fazer ou adiar determinada atividade para um outro momento (COELHO; HAGUENAUER, 2004, p. 6).

Ainda, é preciso registrar que há alunos que somente agem sob comando do professor, que esperam receber *e-mails* com conteúdos de alerta sobre prazos e atividades. Nesse caso, a intervenção e acompanhamento constante e ágil dos professores pode contribuir para a construção da autonomia desses alunos. De acordo com Coelho e Haguenuer (2004, p. 6), “[...] autonomia é a capacidade do estudante de se antecipar aos comandos dos professores e agregar voluntariamente várias tarefas, intensificando, assim, seu próprio ritmo de trabalho.”

É muito importante que o aluno EAD estabeleça objetivos e prioridades para evitar sobrecargas por acúmulo de atividades não resolvidas no tempo adequado. A comunicação professor-aluno, aluno-professor é realizada no Portal de Ensino, por meio das ferramentas cooperativas, como correio eletrônico, mural, material didático, avaliações *on-line*, fóruns de discussão, *chat* e outros. A vigilância do aluno quanto a prazos e solicitações deve ser constante.

Sabe-se que o aluno dessa modalidade de ensino precisa ser disciplinado, com capacidade de se organizar, mas o contato frequente com o professor pode ajudá-lo a ser persistente e a superar dificuldades durante a realização do curso. Nessa modalidade de educação, o professor necessita “presentificar-se” no portal de ensino com regularidade. Arredond (2003) enfatiza a necessidade de aperfeiçoamento e formação continuada do professor.

A vantagem do EAD é que o aluno pode escolher a hora de estudar, adequando às suas circunstâncias. Mas o fato de estudar sozinho pode fazer com que se sinta desestimulado. Por essa razão, são substantivos e imprescindíveis os contatos frequentes com os professores.

Quanto às dificuldades no uso do Portal, do total de respondentes, 23,3% dos alunos afirmaram não ter nenhuma dificuldade; 18,2% afirmaram ter dificuldades em usar o *chat*; 17,2% declararam que possuem dificuldades em consultar os horários/cronogramas de aulas; 10,2% não responderam essa questão; 10,2% afirmaram que possuem dificuldades em enviar mensagens particulares; 5,1% têm dificuldades para inserir perguntas no tira-dúvidas; 4,1% têm dificuldades em anexar trabalhos no *link* “avaliação”, 3,1% afirmaram ter dificuldades para anexar trabalhos na área de colaboração, 3,1% encontram dificuldades para ler recados, 2,2% apresentam dificuldades ao inserir respostas no fórum; 2,2% têm dificuldades para consultar as notas e a frequência e 1,1% apontou que tem dificuldade ao acessar os materiais didáticos no portal de ensino. Todos os entrevistados responderam que sabem fazer *download* das matérias e atividades. Os índices mostram a importância de capacitar os alunos quanto ao uso das ferramentas do portal de ensino. A instrumentalização de recursos do meio é objetivada: é constituída por máquinas, instalações materiais, informações e redes relacionais. Portanto, a competência é a faculdade de usar essa instrumentalização de maneira pertinente (LE BOTERF, 2003, p. 94); nesse caso, especialmente recursos pedagógicos, como os tutoriais.

Referente ao conhecimento dos alunos em acessar e usar as Bases de Dados de periódicos científicos, como o Portal da Capes, Ebsco e ICAP, 41,2% dos respondentes declararam que não conhecem e não sabem nada a respeito, 24,5% sabem das bases de dados, mas não acessam; 18,4% sabem e acessam essas bases, 9,2% acessam, mas encontram dificuldades, 3,1% não acessam porque encontram dificuldades e 3,1% informaram que não conhecem e por isso não acessam.

Os resultados mostram que os professores dos cursos EAD da Unoesc necessitam orientar os alunos e usar as bases de dados dos periódicos científicos. Cursos de formação de professor tutores devem inserir esse conteúdo em

suas ementas, e os componentes curriculares dos cursos precisam planejar atividades relacionadas ao uso do portal de periódicos. As tecnologias ampliaram o acesso e as vantagens no uso de fontes de consulta. A internet disponibiliza diversos meios de acesso a materiais.

Em relação ao conhecimento e uso das ferramentas do Office (Word, Excel, Power point e Access), 58,4% dos respondentes afirmaram utilizá-las; 11,2% dos alunos colocaram que usam somente o Word; 11,2% apontaram que usam o Word e o Excel; 9% assinalaram que usam o Word e o PowerPoint; 8% usam o Word, o Excel e o PowerPoint, e 2,2% usam somente o PowerPoint.

Já a ferramenta de Editor de Textos do Word é muito utilizada pelos acadêmicos. Dos 99 respondentes, 46,4% afirmaram que usam apenas alguns dos recursos de diagramação de texto; 43,4% assinalaram que conhecem e usam todos os recursos de diagramação de texto, e 10,2% assinalaram que não conhecem a maioria dos recursos. Como o ensino EAD se concretiza por meio das tecnologias, é importante que o aluno conheça as ferramentas do editor de textos, considerando que a produção textual deve seguir normas de metodologia. Nesse caso, *templates* podem ser estratégias de auxílio para os alunos. Conforme apontam Palloff e Prat (2004), um aluno em EAD necessita de conhecimentos de informática para usar processador de texto.

O estudo investigou, também, se os alunos matriculados nos cursos de EAD da Unoesc saberiam acessar um *link* se a aula fosse via *web*. Afirmaram que saberiam acessar com facilidade 91,9% dos alunos, e 8,1% indicaram que teriam dificuldades.

Quanto aos meios mais usados pelos alunos para contato com o professor tutor, o mais citado foi o *e-mail* (92 vezes), seguido do tira-dúvidas (29 vezes), do telefone (14 vezes), das mensagens particulares (13 vezes), recados no mural (5 vezes), Whatsapp (4 vezes) e Facebook (3 vezes). Os resultados apontam que o *e-mail* continua sendo o recurso mais usado.

Em relação à frequência de leitura das mensagens postadas pelos professores e no portal de ensino, do total de respondentes, 69,7% afirmaram que consultam as mensagens com frequência; 27,2%, quando recebem *e-mail* recomendando o acesso, e 3,1% consultam somente em período próximo às datas de provas e aulas.

A comunicação com os colegas de turma via portal também foi abordada nesta pesquisa, buscando verificar se há contatos frequentes entre os alunos. Afirmaram que não se comunicam com os colegas de turma 46,9% dos respondentes, e 37,8% dos alunos comunicam-se com colegas via portal quando necessitam resolver alguma atividade. Apenas 13,3% comunicam-se de uma a cinco vezes por semana com os colegas, via portal. Os dados mostram que o curso deve inserir atividades que motivem a interação entre os alunos; trabalhos em equipe, fóruns de debate e outras atividades colaborativas são importantes e uma competência profissional necessária na sociedade tecnológica.

Quanto ao cumprimento dos prazos na realização das atividades, 65,7% indicaram que sempre as realizam nas datas previstas, 33,3% afirmaram que quase sempre realizam as atividades nas datas previstas, e apenas 1% apontou que sempre atrasa. De acordo com Beloni (2012), o aluno EAD deve ser “[...] gestor do seu processo de aprendizagem, capaz de autodirigir e autorregular esse processo.” O ambiente virtual é um ambiente conveniente, flexível e sem horários predefinidos. O aluno pode optar por fazer ou adiar determinada atividade para outro momento, mas precisa responsabilizar-se por sua aprendizagem.

Ainda, 53,5% declararam que quase sempre realizam as atividades propostas pelos professores com facilidade; 32,4% afirmaram que encontraram algumas dificuldades, e 14,1% dos respondentes assinalaram que realizam as atividades propostas pelos professores quase sempre com dificuldades.

Questionados sobre a quem recorrem quando encontram dificuldades para entender algum conteúdo, 14,1% dos respondentes afirmaram que recorrem ao coordenador de curso; 12,1%, a um colega de turma, 10,1%, a outros meios de consulta; 5,1%, a um familiar, 4,1%, a um colega de trabalho, e 2% dos alunos recorrem à secretaria do curso. O Coordenador do Curso e os colegas são os parceiros mais procurados pelos alunos como auxiliares nos processos de aprendizagem. Os dados reiteram o papel do professor de

[...] orientar os alunos nos estudos da disciplina pela qual é responsável, esclarecendo dúvidas e explicando questões relativas aos conteúdos, mas não somente isso. Ele deve fazer com que os alunos busquem e que não esperem uma resposta já decifrada, pois é precisamente esta situação que eles vão encontrar na vida e no trabalho. (BELLONI, 1999 apud COELHO; HAGUENAUER, 2004, p. 5).

Em relação a que atitude o aluno toma quando sente dificuldade para resolver alguma questão ou atividade, 71,8% afirmaram que procuram ler o material de apoio mais uma vez, tentando entender a questão; 21,3% enviam mensagem ao professor explanando as dúvidas, e 6,9% informaram que respondem à questão mesmo tendo dúvidas. Segundo Zarifian (2001), competência refere-se à capacidade de a pessoa assumir iniciativa, ir além das tarefas estabelecidas, ser hábil em entender e dominar novas situações no trabalho, ser responsável e ser reconhecido por suas atitudes.

Cabe destacar, ainda, que, de acordo com Perrenoud (2000), desenvolvemos competências ligadas a contextos culturais, profissionais e condições sociais nas experiências do mundo.

Quanto ao tempo semanal que dedicam aos estudos, 35,3% responderam que estudam mais de três horas por semana; 25,3% estudam de duas a três horas por semana, 20,2% de uma a duas horas; 14,1% estudam somente quando têm atividade para fazer e quando têm prova, e 5,1%, somente nos finais de semana.

Sobre como o aluno percebe e entende a aplicabilidade dos conteúdos estudados na sua vida pessoal e profissional, 90,9% afirmaram que utilizam os conhecimentos obtidos no curso na vida pessoal e profissional continuamente, 5,1%, que não aplicam nada porque não trabalham na área, e 4% não responderam.

Referente ao que o aluno espera do ensino a distância, as respostas mais recorrentes foram: crescimento profissional, ter um diploma, conhecimento para aplicar na vida profissional, conhecimento para aplicar na vida pessoal, novas oportunidades, realização profissional e facilidade na resolução dos problemas.

Quando questionados sobre qual a maior dificuldade que encontram para fazer o Curso EAD, 28,3% apontaram a organização dos horários para estudar, 26,2%, disponibilizar de tempo para estudar; 19,1%, entender os conteúdos, e 11,1% declaram que é falta de material de apoio, como livros. Outras dificuldades foram apontadas por 10,2%, sem especificar quais, e 5,1% apontaram dificuldades relacionadas à conexão com a internet.

A competência em saber organizar-se para os estudos está relacionada à construção da autonomia. Para Coelho e Haguenaer (2004, p. 6), “A autonomia refere-se à capacidade do estudante de se antecipar aos comandos dos professores e agregar voluntariamente várias tarefas, intensificando, assim, seu próprio ritmo de trabalho.”

O resultado dessa autonomia se concretiza na organização dos cronogramas das atividades e dos tempos destinados aos estudos, na compreensão de que é possível aprender em interações mediatizadas.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreende-se que a modalidade de ensino a distância é uma nova e significativa estratégia de capacitação educacional e profissional, mas que não se efetiva sem que o aluno desenvolva competências necessárias para a aprendizagem a distância, centradas, principalmente, no acesso e domínio das tecnologias midiáticas, na capacidade de autorregulação, na autonomia e no envolvimento para aprender a aprender.

Estudos indicam que a educação mediatizada atende a um número cada vez maior de cidadãos que buscam formação profissional e pessoal que possa ser desenvolvida de acordo com as circunstâncias individualizadas. Por isso, pode-se afirmar que é uma alternativa de inclusão porque atende e atua em relação às mudanças sociais.

Os processos de ensino e de aprendizagem são caracterizados pela distância física, pela individualidade e pela presença mediatizada das tecnologias. As interações relacionais se concretizam nos portais de ensino e nas redes de internet. Por essas razões, conhecer qual o perfil relacionado às competências dos alunos matriculados nos cursos em EAD da Unoesc se evidencia como uma estratégia para elaboração de projetos pedagógicos diferenciados que atendam às especificidades desses alunos.

Os dados da pesquisa apontaram que os alunos têm acesso às ferramentas tecnológicas, mas que muitos não dominam o uso dos recursos tecnológicos que podem facilitar e agilizar os processos de aprendizagem e de comunicação com os coordenadores, professores, tutores e colegas de turma. Esse desconhecimento traz ineficiência, também, quanto à execução das atividades.

Saber enviar mensagens, acessar o material didático, anexar arquivos, usar o editor de textos e resolver atividades que exigem processos de colaboração, por exemplo, ampliam as possibilidades de aprendizagem e a motivação para o aluno se envolver com o curso.

As respostas ao questionário aplicado mostraram que muitos alunos ainda não se apropriaram com eficiência dos recursos disponibilizados pelas mídias e tecnologias. Dificuldades em anexar material didático, usar as ferramentas do Word, participar de *chat*, enviar mensagens particulares e consultar os horários das aulas foram apontadas.

Considerando-se que a distância física é mediada pelas e nas ferramentas de mídia, o domínio dos recursos tecnológicos é uma competência imprescindível. São as competências que possibilitam desempenho positivo em determinada atividade e a construção da autonomia e da autoria. Do saber “antecipar-se” e do saber “dizer”.

Ainda, saber organizar horários e tempos de estudo é fundamental. E essa competência exige compromisso e determinação. Escolher “quando”, “onde”, e “quanto tempo” é responsabilidade de cada aluno e condição imprescindível para o desenvolvimento da autonomia. Os respondentes apontaram que saber se organizar com mais eficiência é uma dificuldade ainda a ser superada nos processos de autoaprendizagem.

Quanto ao uso do portal de ensino, espaço de execução e vivência dos cursos EAD, a maioria dos alunos apontou que é ao tutor, ao coordenador do curso e aos colegas de turma a quem mais recorrem quando encontram dificuldades no uso das ferramentas, na resolução de questões ou quanto à compreensão dos conteúdos estudados. A competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos pessoais e instrumentais. Essa informação evidencia a vigilância pedagógica necessária aos professores que atuam em EAD para atender aos alunos em suas especificidades.

O estudo evidenciou, ainda, que os alunos dessa modalidade de ensino, na Unoesc, utilizam os conhecimentos obtidos no curso na vida pessoal e profissional continuamente e que o curso EAD oportuniza a eles crescimento profissional e pessoal. Ter acesso ao diploma é sinônimo de novas oportunidades, de realização profissional e de mais facilidade na resolução dos problemas.

Nesse sentido, compreende-se que essa nova forma de ensino proporciona o conhecimento ao aluno, que se torna responsável por sua aprendizagem e mobiliza esforços na perspectiva de envolver-se no processo.

É válido ressaltar que o conhecimento de algumas competências desses alunos em formação oportuniza à Instituição planejar ações de intervenção pedagógicas nos cursos EAD. Compreender como se efetivam as práticas discentes e quais as principais dificuldades no processo amplia as possibilidades de eficiência dos cursos.

### *The student's profile at Distance Learning courses: a study at Universidade do Oeste de Santa Catarina*

#### *Abstract*

*This article presents a study about the profile of former students from Distance Learning courses, offered by Universidade do Oeste de Santa Catarina (Unoesc). The objective was to identify and analyse the skills of the students enrolled in the courses in relation to the skills required for the Distance Learning education. This research is qualitative, with recurrence to quantitative techniques. For the data collection, a questionnaire form with open and closed questions was applied. The sample contemplated 99 students from an universe of 405 students enrolled in the University campuses of Joaçaba, Videira, Xanxerê and São Miguel do Oeste. The participants' selection criteria was to be an active student of the courses in the period of 2014 and 2015. The results indicate that the students of Unoesc's Distance Learning courses have facility on internet access, but face difficulty on domaining technological resources that are available at the online Learning Portal and to use Office tools, like the text editor Word. They study evidenced, yet, that the students recognize the course's contribution in their professional activities and understand that the learning mediated by technologies requires commitment and organization.*

*Keywords: Higher education. Distance learning. Skills.*

## REFERÊNCIAS

ARREDONDO, Santiago Castilho. Formación/capacitación Del profesorado para trabajar en EAD. **Educación em Revista**, Curitiba. n. 21, p. 13-17, jun. 2003.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância**. 3. ed. São Paulo: Autores Associados, 2003.

BRASIL. Decreto n. 5.773 de 9 de maio de 2006. Dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e sequenciais no sistema federal de ensino. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 10 maio 2006. Disponível em: <<http://www2.mec.gov.br/sapiens/portarias/dec5773.htm>>. Acesso em: 22 nov. 2015.

INSTITUTO NACIONAL DE ESTUDOS E PESQUISAS EDUCACIONAIS ANÍSIO TEIXEIRA. Educação a Distância cresce mais ainda entre os cursos superiores. Brasília, 19 dez. 2007. Disponível em: <[http://portal.inep.gov.br/c/journal/view\\_article\\_content?groupId=10157&articleId=15449&version=1.0](http://portal.inep.gov.br/c/journal/view_article_content?groupId=10157&articleId=15449&version=1.0)>. Acesso em: 21 fev. 2016.

CARDOSO, Tatiana Medeiros. A Aplicação das tecnologias de informação e comunicação (TICs) no ambiente escolar. **Revista iTEC**, v. 3, n. 3, dez. 2011. Disponível em: <<http://www.facos.edu.br/old/galeria/119012012104151.pdf>>. Acesso em: 05 fev. 2016.

COELHO, Cláudio Ulisses Ferreira; HAGUENAUER, Cristina. As tecnologias da informação e da comunicação e sua influência na mudança do perfil e da postura do professor. **Revista Digital CVA-Ricesu**, v. 2, n. 6, mar. 2004. Disponível em: <[http://gemini.ricesu.com.br/colabora/n6/artigos/n\\_6/id01a.htm](http://gemini.ricesu.com.br/colabora/n6/artigos/n_6/id01a.htm)>. Acesso em: 03 fev. 2016.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GODOY, Arilda Schmidt. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr. 1995.

LE BOTERF, Guy. **Desenvolvendo a competência dos profissionais**. 3. ed. rev. e ampl. Porto Alegre: Bookmann, 2003.

MORAN, José Manuel. **O Uso das Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação na EAD – uma leitura crítica dos meios**. Palestra proferida no evento Programa TV Escola - Capacitação de Gerentes. Belo Horizonte; Fortaleza: COPEAD/SEED/MEC, 1999. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/T6%20TextoMoran.pdf>>. Acesso em: 26 jul. 2015.

PALLOFF, Rena M.; PRATT, Keith. **O aluno virtual**: um guia para trabalhar com estudantes on-line. Porto Alegre: Artmed, 2004.

PERRENOUD, Philippe. Construindo competências. Entrevista. **Nova Escola**, p. 19-31, 2000. Disponível em: <[http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php\\_main/php\\_2000/2000\\_31.html](http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html)>. Acesso em: 08 fev. 2016.

PRETI, Oreste. **Educação a Distância**: uma prática educativa mediadora e mediatizada. Mato Grosso, [199?]. Disponível em: <<http://www.nead.ufmt.br/pesquisa/pdf/5.pdf>>. Acesso em: 25 mar. 2015.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3. ed. rev. e ampl. São Paulo: Atlas, 1999.

TARROUCO, Liane Margarida Rockenbach et al. O professor e os alunos como protagonistas na educação aberta e a distância mediada por computador. **Educar em Revista**, Curitiba, n. 21, p. 9-44, jun. 2003.

ZARIFIAN, Philippe. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.