



Identificação das ferramentas tecnológicas de maior e menor utilização no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Ministério da Saúde (MS), sob a ótica do aluno

Isadora de Souza Bernardini, UFSC, e-mail: isa.bernardini@gmail.com

Paola Azevedo, UFSC, e-mail: paolaazevedo@yahoo.com.br

Mileide Marlete Ferreira Leal Sabino, UFSC, e-mail: mileide.ferreira@eadadm.ufsc.br

Robson Santos da Rosa, UFSC, e-mail: robsoncrystalwall@gmail.com

Alexandre Marino Costa, UFSC, e-mail: marino@cse.ufsc.br

Marcos Baptista Lopez Dalmau, UFSC, e-mail: dalmau@cse.ufsc.br

Resumo:

O presente estudo tem como objetivo identificar quais as ferramentas tecnológicas de maior e menor utilização no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Ministério da Saúde (MS), sob a ótica do aluno. Quanto à metodologia, trata-se de um estudo predominantemente quantitativo, descritivo, estudo de caso, bibliográfico. Para identificação da utilização de ferramentas utilizadas foi aplicado um questionário para os alunos, no qual foram apresentadas oito finalidades específicas para uso das seis ferramentas investigadas. Verificou-se que há ferramentas com grande potencial, como o fórum, e que são pouco exploradas na construção do conhecimento, apontando assim uma possibilidade de adequação no processo de ensino aprendizagem em função das preferências pelas ferramentas identificadas no estudo.

Palavras-Chave: Ferramentas tecnológicas; Ead; Processo de ensino-aprendizagem.

Identification of the technological tools of higher and lower on-course specialization in Public Management and Fiscal Responsibility partnership Federal University of Santa Catarina (UFSC) and the Ministry of Health (MOH), from the perspective of the student

Abstract:

The present study aims to identify the technological tools of higher and lower on-course specialization in Public Management and Fiscal Responsibility partnership of the Federal University of Santa Catarina (UFSC) and the Ministry of Health (MOH), from the perspective of the student. The methodology was characterized as a study of case, descriptive, bibliographical, and predominantly quantitative. To identify the use of tools it was used a questionnaire for students, which were presented eight specific purposes for the use of six tools investigated. It was found that there are tools with great potential, as the forum, and it is little explored in the construction of knowledge, thus indicating a possibility of adaptation in teaching and learning process according to the preferences for the tools identified in the study.

Key-words: Technological tools; Ead; Process of teaching-learning.

1. INTRODUÇÃO

A idéia central da educação a distância (EAD) é simples: basicamente alunos e professores estão em locais diferentes durante toda ou boa parte do tempo em que aprendem e ensinam. Por se encontrarem em locais distintos dependem de algum tipo de tecnologia para transmitir informações e lhes proporcionar um meio para interagir (MOORE, KEARSLEY).

Pela EAD, a educação passa a ser mais acessível às pessoas residentes em áreas mais afastadas dos grandes centros, ou para aquelas que não têm condições de estarem todos os dias em uma sala de aula.

A EAD por meio da tecnologia digital está favorecendo a disseminação do acesso à educação em diferentes níveis, ou seja, permitindo atender grande massa de educandos. Mais especificamente, o “advento das tecnologias de informação e comunicação e suas diversas possibilidades de uso têm potencializado as possibilidades de oferta de programas educacionais à distância (BENETTI, 2008, p. 11).”

Na contemporaneidade, a educação a distância é vista como possibilidade de inserção social, haja vista estar possibilitando a propagação do conhecimento individual e coletivo, bem como atendendo demandas específicas. Na atualidade tem procurado estabelecer-se como função de grande relevância, especialmente na educação da população adulta, oferecendo-lhe cursos supletivos, formação continuada e pós-graduação (VIANNEY; BARCIA; LUZ, 2006).

Nesse tipo de modalidade de ensino, conta-se com a presença de um professor para elaborar os materiais instrucionais, bem como planejar as estratégias de ensino. Outro profissional que é considerado peça-chave no processo é o tutor, cuja função é responder as dúvidas dos alunos, orientá-los e estimulá-los no que for necessário. O tutor interage com os alunos por meio das tecnologias disponibilizadas na educação a distância, e por meio destas é que se dá o processo de ensino-aprendizagem.

Frente ao exposto, este artigo objetiva identificar quais as ferramentas tecnológicas de maior e menor utilização no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) e Ministério da Saúde (MS), modalidade a distância, sob a ótica do aluno.

2. EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Com a crescente mudança das metodologias educacionais, a educação a distância está cada vez mais inserida dentro dos modelos pedagógicos, atualmente os cursos presenciais utilizam de aulas virtuais e ferramentas tecnológicas e desta forma aluno e professor aprendem de forma situacional.

A educação a distância (EAD) é uma estratégia desenvolvida por sistemas educativos para oferecer educação a setores ou grupos da população que, por razões diversas, têm dificuldade de acesso a serviços educativos regulares (GONZALEZ, 2005).

O quadro 1 apresenta o conceito de educação a distância sob a ótica de vários autores, adaptado de Belloni (2003).

Conceitos	Autores
Destaca que o termo educação a distância cobre várias formas de estudo, em todos os níveis, que não estão sob a supervisão contínua e imediata de tutores presente com seus alunos em sala de aula ou nos mesmos lugares, mas que não	B. Holmberg (1977) apud Barreto

obstante beneficiam-se do planejamento, da orientação e do ensino oferecidos por uma organização tutorial.	(2003)
Expõe que a educação a distância é uma relação de diálogo, estrutura e autonomia que requer meios técnicos para mediatizar esta comunicação. Educação a distância é um subconjunto de todos os programas educacionais caracterizados por: grande estrutura, baixo diálogo e grande distância transacional. Ela inclui também a aprendizagem.	Michael Moore (1990) apud Barreto (2003)
Argumenta que a educação a distância é um método de transmitir conhecimento, competências e atitudes que é racionalizado pela aplicação de princípios organizacionais e de divisão do trabalho, bem como pelo uso intensivo de meios técnicos, especialmente com o objetivo de reproduzir material de ensino de alta qualidade, o que torna possível instruir um maior número de estudantes, ao mesmo tempo, onde quer que eles vivam. É uma forma industrializada de ensino e aprendizagem.	Otto Peters (1973) apud Barreto (2003)
Define o EAD como um processo que exige todas as condições inerentes a qualquer sistema educacional, a saber: planejamento, orientação do processo e avaliação;	Sarramona (1986)
Destaca que o EAD é um sistema tecnológico e de comunicação de massa bidirecional, que substitui a integração pessoal entre professor e aluno em sala aula, como meio preferencial de ensino, pela ação sistemática e conjunta de diversos recursos didáticos e pelo apoio de uma organização tutorial que propiciam a aprendizagem autônoma do aluno;	Aretio (1990)
Argumenta que não basta um processo comunicativo de mão dupla. Deve ser organizado um processo sistematizado, bem definido e continuado.	Nunes (2002)

Quadro 1 - Conceitos sobre educação a distância

Segundo Moore e Kearskey (2007) na educação a distância a ideia central é que alunos e professores estão em locais diferentes durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem e ensinam.

2.1 Tecnologia da informação

O mercado de trabalho transforma-se de forma vertiginosa, a partir do abalo provocado pelas Tecnologias das Informações e Comunicações. Buscando uma plena inserção no mundo contemporâneo, o sistema educacional tem alterado a sua dinâmica, de modo articulado com o conjunto dessas transformações.

O maior desafio do ensino a distância consiste em ensinar a aprender, isto é, formar o aluno autônomo. Portanto, para isto, é necessário rever alguns paradigmas educacionais, de maneira que eles possam constituir sistemas de ensino/aprendizagem que, de fato, possibilitem a inclusão e formação continuada de sujeitos sociais que vivenciem mudanças organizacionais decorrentes da sociedade da informação.

2.2 As ferramentas utilizadas na educação a distância

Com as novas tecnologias de informação e comunicação (*NTICs*), informática, internet e outros, a educação a distância adota tais tecnologias com intuito de facilitar o processo de ensino aprendizagem e estimular a colaboração e interação entre os participantes do curso, proporcionando a estes um diferencial no mercado de trabalho. Belloni (2003) afirma que, as *NTICs* devem estar sempre orientadas para uma melhoria na qualidade e na eficácia do sistema e priorizar os objetivos educacionais.

A internet é uma das ferramentas tecnológicas que proporcionou a EAD ter a abrangência que possui, pois permite a troca de informações entre os estudantes e as

instituições de modo mais rápido e eficiente. Com o advento da Internet, novas formas de se propagar a informação e de se comunicar surgiram, proporcionando meios mais eficazes para a comunicação via internet. O quadro 2 apresenta algumas das ferramentas criadas a partir da internet que auxiliam na EAD.

Exemplos	Descrições
Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA)	É a principal ferramenta utilizada, de livre acesso aos alunos, no qual contém muitas das ferramentas, tais como: <i>chat</i> , fórum, mural, <i>faq</i> , entre outros. Esse ambiente que fornece informações tanto do curso quanto das disciplinas. É nele que o estudante irá se nortear com seus estudos.
Correio Eletrônico (<i>E-mail</i>)	Método muito comum de interatividade. Troca de mensagens via internet onde é possível enviar e receber arquivos.
Chat	Permite a comunicação (troca de mensagem) de forma simultânea, podendo obter retorno mais rápido que por correio eletrônico.
Fórum	Utilizado para gerar debate diante de um tópico a ser indicado.

Quadro 2 - Exemplos de ferramentas

Para Galvis (1992, p. 52), “um ambiente de aprendizagem poderá ser muito rico, porém, se o aluno não desenvolve atividades para o aproveitamento de seu potencial, nada acontecerá”. O ambiente de aprendizagem é um sistema que fornece apoio a qualquer tipo de atividade realizada pelo aluno, isto é, um ambiente onde o aluno possui todas as ferramentas necessárias para sua aprendizagem e interação.

O correio eletrônico (*e-mail*) necessita uma atenção especial por parte da instituição, as caixas postais devem ser constantemente verificadas e as mensagens a serem enviadas precisam ser objetivas e com uma linguagem que proporcione um bom entendimento.

No fórum, o aluno deverá ser constantemente instigado pelo mediador que conduzirá as questões e proporcionará o confronto e o fomento de informações. Os fóruns representam discussões assíncronas realizadas por meio de um quadro de mensagens, que dispõe de diversos assuntos e temas sobre os quais o usuário pode emitir sua opinião, sendo possível ainda, contra-argumentar opiniões emitidas por outros usuários formando uma cadeia dinâmica de debates. Estes fóruns podem ser de dois tipos: fóruns gerais e fóruns de grupo. Em ambos, o fórum é um ambiente virtual de aprendizagem e serve de apoio ao professor para se discutir temas de estudo do curso (MORAN, 2010).

O *Chat*, mais conhecido no Brasil como bate-papo, é outra ferramenta que pode ser aplicada a EAD, tendo como objetivo principal o estabelecimento de discussões síncronas por via textual (FISCHER, 2000). Os participantes do *chat* podem enviar e ler mensagens, estabelecendo uma discussão em grupo e, ainda, trocar mensagens de forma reservada e particular. Esta possibilidade de “conversar on-line” pode ser utilizada com diversos objetivos na EAD: esclarecimento de dúvidas, discussões ou debates, dentre outros.

Além da tecnologia que auxilia o estudante no processo de aprendizagem, o mesmo recebe um acompanhamento constante de tutores e professores. Ao analisar este sistema de forma mais ampla, pode-se analisar a tutoria do curso. Esta apresenta os elementos fundamentais para o processo de acompanhamento do estudante: o professor, o tutor, o estudante e os gestores do processo.

3. MATERIAL E MÉTODOS

Quanto à natureza das variáveis a pesquisa se classificou como predominantemente quantitativa, pois o objetivo da pesquisa foi obter dados dos alunos do curso de especialização em estudo, usando-se escalas, geralmente numéricas, para posteriores análises formais. Classificou-se também como qualitativa, pois por meio do uso de questões abertas os alunos expressaram os seus conhecimentos, valores e práticas, permitindo maior conhecimento do fenômeno estudado.

Quanto ao tipo de pesquisa, classificou-se como descritiva, pois foram descritas as características do curso de especialização e as tecnologias mais e menos utilizadas pelos alunos.

Quanto aos procedimentos técnicos utilizados a pesquisas classificou-se como bibliográfica e estudo de caso. Assim, o estudo em questão se aprofundou na realidade de um caso em particular, o curso de especialização a distância, em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal – Parceria Universidade Federal de Santa Catarina e Ministério da Saúde. Já para pesquisa bibliográfica, foram utilizadas diferentes bibliografias relacionadas educação a distância e capacitação, podendo-se destacar autores como: Belloni (2003), Nunes (2007) e Moran (2010).

No que diz respeito à coleta de dados foram obtidos dados primários (questionários), e dados secundários (pesquisas bibliográficas).

O objeto de estudo da pesquisa foram os alunos do curso de especialização a distância, em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal – Parceria UFSC e Ministério da Saúde. Para a seleção da amostra deste estudo levou-se em conta a disponibilidade do entrevistado para responder aos questionamentos e o conhecimento do assunto, bem como aprovação em pelos menos 7 das 10 disciplinas já finalizadas. Sendo assim, a população-alvo constitui-se de 82 alunos, dos quais 35 responderam ao questionário. Ressalta-se que no total, matricularam-se no curso 113 servidores.

Para a coleta de dados primários foi aplicado um questionário que foi enviado por e-mail para cada aluno. O questionário foi constituído de três partes: 1 Estratificação da amostra (idade, sexo, cargo, tempo de serviço, grau de instrução); 2 Questionário com frases na forma afirmativa, utilizando a técnica de formulário fechado e estruturado, contendo 8 frases afirmativas, correspondentes a finalidades de uso das tecnologias, bem como 6 tecnologias presentes no curso de especialização, nesta parte os alunos foram indagados a respeito de quais as tecnologias mais e menos utilizadas em relação a cada uma das finalidades estabelecidas, 3 Questionário aberto com 3 questões para possibilitar a manifestação voluntária e opcional.

Conforme exposto anteriormente, a presente pesquisa classificou-se como estudo de caso, conseqüentemente, seus dados não poderão ser extrapolados a outras organizações, constituindo-se assim, na principal limitação da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

O programa “O saber para conquistar um lugar” teve início em 2007, o mesmo é voltado para a atualização, aperfeiçoamento e desenvolvimento profissional dos gestores, assessores e auxiliares do Ministério da Saúde em todo o território nacional. Esse programa é advindo da parceria entre este Ministério e o Departamento de Ciências da Administração do Centro Sócio-Econômico da Universidade Federal de Santa Catarina.

Nos anos de 2007 e 2008 o programa esteve voltado para cursos de capacitação (45 e 60 horas) e de aperfeiçoamento (180 horas). Os cursos de Especialização Lato Sensu (420 horas) passaram a ser disponibilizados a partir do segundo semestre de 2009. Estão sendo realizadas, atualmente, duas especializações por meio da parceira UFSC/MS, a especialização em Gestão por Resultados, Produtividade e Inovação, e a especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal, essa última é enfoque deste artigo.

Tais cursos têm como objetivo complementar a educação formal dos servidores do Ministério da Saúde, no sentido de exercerem a liderança em processos de transformação, de forma a elevar os padrões de excelência e produtividade dos mecanismos legais, operacionais, tecnológicos e de gerência.

Tanto as capacitações e aperfeiçoamentos, quanto as especializações são oferecidos na modalidade a distância em regime de tutoria. Para ingresso nos cursos de especialização, foi exigido que os alunos tivessem formação mínima em nível de graduação completa em cursos reconhecidos pelo MEC.

Para aprovação no curso, o aluno deverá obter pelo menos conceito B na média ponderada com base na carga horária das disciplinas, no trabalho de conclusão de curso e na prova presencial, que deverá ser aplicada ao final do curso.

Os cursos de especialização estão divididos em módulo básico e módulo de concentração de estudos. No curso de Gestão Pública e Responsabilidade o módulo básico totaliza 210 horas. Fazem parte deste módulo às disciplinas: Comportamento Humano nas Organizações (30 horas), Cultura Organizacional (30 horas), Estratégia e Cenários no Ambiente das Organizações (30 horas), Ética e Responsabilidade Social (30 horas), Introdução à Educação a Distância (15 horas), Metodologia do Trabalho Científico (45 horas) e Planejamento Estratégico na Gestão Pública (30 horas).

O módulo de concentração de estudos, também totaliza 210 horas. Fazem parte deste módulo as disciplinas: Gestão Pública (30 horas), Licitações, Contratos e Convênios (45 horas), Processo de Planejamento e Orçamento Público (45 horas), Administração Contábil e Financeira (30 horas), Controle Interno e Auditoria Pública (30 horas) e Lei de Responsabilidade Fiscal (30 horas).

Os cursos de especialização contam com uma equipe multidisciplinar para desenvolver os serviços básicos de produção, editoração, publicação de materiais impressos; produção e disponibilização de materiais online; produção e disponibilização de vídeoaulas; docência, tutoria, secretaria, gestão de infra-estrutura física e do ambiente online.

Pode-se destacar também os recursos básicos de comunicação como: materiais impressos; mensagem via Ambiente Virtual de Ensino-Aprendizagem (AVEA), *chat*, *e-mail*, fórum e telefone.

Para a elaboração deste artigo os alunos foram indagados a respeito do uso de cada uma das ferramentas citadas anteriormente em relação a uma determinada finalidade, e as finalidades selecionadas para esta pesquisa foram: sanar dúvidas administrativas (exemplos: entrega de material, notas), sanar dúvidas de conteúdo (exemplos: dúvidas relacionadas aos exercícios e as unidades do livro texto, bem como aos objetivos do curso), para acessar o conteúdo do curso, como canal de comunicação com o professor, como canal de comunicação com os demais alunos, como canal de comunicação com o tutor, como forma para propor sugestões e como forma de expor suas reclamações.

Em relação ao perfil dos respondentes pode-se destacar que 52% do total têm mais de 47 anos, 34% está na faixa de 40 a 46 anos e 14% de 33 a 39. Nenhum dos indagados têm menos de 33 anos. No que diz respeito ao sexo, 71% do total de questionados são mulheres, somente 29% são homens. A maioria dos respondentes é casado, com 63% das respostas.

Quanto à escolaridade dos indagados, sem considerar a especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal, destaca-se que 46% possuem nível superior completo, 43% especialização, 5% mestrado e 6% doutorado. Em relação ao tempo de serviço, constatou-se que 63% dos indagados está há 21 anos ou mais trabalhando no Ministério da Saúde. Verificou-se também, que boa parte dos respondentes trabalha nos períodos matutino e vespertino (74%).

Serão apresentados a seguir os resultados obtidos no que diz respeito à ferramenta mais e a menos utilizada em relação a cada uma das finalidades pesquisadas. Ressalta-se que os resultados obtidos são referentes à percepção dos alunos do curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal que contribuíram com esta pesquisa.

Em relação à finalidade sanar dúvidas administrativas 88,6% do total de respondentes afirmaram que utilizam em primeiro lugar a ferramenta *e-mail*. O telefone foi o recurso apontado como menos utilizado, com 48% das respostas.

No que diz respeito à finalidade sanar dúvidas de conteúdo, novamente o *e-mail* foi destaque, 75,7% do questionados responderam que esse é o recurso mais utilizado ao se tratar de dúvidas de conteúdo, novamente o telefone apareceu como o menos utilizado, com 44,44% do total.

Quanto à finalidade acessar o conteúdo do curso, o material impresso foi o item que teve o maior número de escolha por parte dos alunos, apresentando-se como a ferramenta mais utilizada em relação a essa finalidade. Já o telefone foi o item destacado como o menos utilizado (72,7%).

Quando indagados a respeito do uso das ferramentas como meio de comunicação com o professor da disciplina, os alunos informaram que o meio mais utilizado quanto a essa finalidade é o *e-mail*, com 54% das respostas, em segundo lugar foi apontado o *chat*, com 46% do total. Segundo os respondentes o fórum é o mecanismo menos utilizado como meio de comunicação com o professor.

A respeito da utilização dos mecanismos como meio de comunicação com os demais alunos, verificou-se que 56,6% consideram o fórum como a ferramenta mais utilizada. Como menos usado, encontrou-se o telefone, com 61,6% das respostas.

No que tange a finalidade canal de comunicação com o tutor, o *e-mail* apresentou-se como a ferramenta preferida pelos respondentes, com 94,11% das respostas. O telefone foi destacado como o menos utilizado em relação a essa finalidade, obtendo um total de 40% de respostas afirmativas ao seu menor uso.

Ao se referir a utilização das ferramentas como forma para expor suas sugestões, os indagados responderam que o mecanismo mais utilizado é o *e-mail* (82,7%) e menos usado é o telefone (57,14%).

Em relação à última finalidade analisada (como forma de expor suas reclamações) constatou-se que o meio mais utilizado é o *e-mail* com 73,5% e o menos utilizado é a mensagem via AVA, com 50% do total de respostas.

Ao analisar o panorama geral das ferramentas mais utilizadas e das menos utilizadas, pode-se observar que o *e-mail* apresenta-se como o mecanismo mais utilizado em seis das oito finalidades pesquisadas. Destaca-se o seu maior índice de uso,

na finalidade como meio de comunicação com o tutor, com 94,11% das respostas. O fórum e o material impresso foram destacados como os mais utilizados nas duas finalidades restantes.

A maior utilização do *e-mail* em relação às finalidades elencadas, é evidenciada também nas respostas dos alunos em relação qual o motivo pela escolha das ferramentas mais utilizadas. O fórum e o material impresso também foram citados em alguns depoimentos. Pode-se destacar algumas respostas:

“*E-mail* – maior possibilidade de expressão para aluno e tutoria e atendimento com mais rapidez de ambos.

“Fórum – visualização das colaborações dos alunos e da tutoria, contudo ainda há inibição dos alunos para comentar as contribuições dos outros colegas.”

“O *e-mail* por ser o meio mais rápido e prático de comunicação. O Fórum pela possibilidade de se expor suas opiniões e debater com os colegas os temas propostos pelo curso. O material impresso, excelente, facilitando o estudo em qualquer lugar, inclusive no ônibus.”

“Utilizo mais o *e-mail* por obter uma resposta mais rápida. Fórum é um meio de comunicação com os colegas e o próprio ambiente de aprendizagem.”

“O *e-mail* foi o mais utilizado para comunicação com os tutores, devido à maior facilidade de expor nossas dificuldades e sugestões. Já o material impresso por ser de excelente qualidade e conteúdo.”

“A ferramenta mais utilizada é o *e-mail* pela facilidade e rapidez na troca de informações, além de custo zero. As demais ferramentas são utilizadas conforme a situação e facilidades de momento.”

“Comodidade. Como acesso do trabalho ou de casa, o *e-mail*, para mim, é a ferramenta mais cômoda. Os chats geralmente acontecem em horários que estou fora do trabalho ou de casa (em trânsito).”

Em relação às ferramentas de menor uso no que diz respeito a cada umas das finalidades pesquisadas, constatou-se que o telefone foi citado com o menos utilizado em seis das oito finalidades estudadas. O fórum e a mensagem via AVA foram considerados pelos cursistas como as ferramentas menos utilizadas no que se refere as demais finalidades, como meio de comunicação com o professor e como forma de expor suas reclamações, respectivamente.

Por meio das respostas dos pesquisados, pode-se complementar a constatação de que o telefone é o menos utilizado no que diz respeito à maioria das finalidades elencadas. Destacam-se alguns depoimentos:

“Telefone – incompatibilidade de horário com a tutoria e acesso restrito a telefone no meu local de trabalho.”

“Sem dúvida a ferramenta menos utilizada foi o telefone pelo simples fato de morar em outro estado tornando a ligação interurbana.”

“Nunca usei o telefone devido ao custo alto.”

“Telefone, devido o pouco de tempo que tenho para falar no horário de trabalho.”

“Telefone- não foi necessário, meu tutor me atende bem por e-mail.”

È interessante destacar também que os respondentes foram questionados a respeito de quais ferramentas tecnológicas os mesmos acreditam que poderiam ser utilizadas em relação às oito finalidades pesquisadas. Dentre as sugestões merecem destaque o uso de um telefone 0800, a utilização de sistemas de troca de mensagens instantâneas por meio de voz (como exemplo o skype) e uso de videoconferências.

5. CONCLUSÕES

O aperfeiçoamento do processo de ensino aprendizagem passa por mais um desafio dentre os já existentes, a adaptação à inserção das tecnologias da educação no ensino. Esta situação engloba os diversos níveis da educação, desde a básica até pós-graduação, seja na modalidade presencial ou a distância.

Diante disso, este estudo teve como objetivo identificar as ferramentas tecnológicas de maior e menor utilização no curso de especialização em Gestão Pública e Responsabilidade Fiscal da parceria UFSC e Ministério da Saúde, modalidade a distância, sob a ótica do aluno, a fim de propiciar subsídios a professores, tutores e gestores para o aperfeiçoamento do processo de ensino-aprendizagem.

Em relação ao perfil dos respondentes pode-se destacar que mais de 70% dos colaboradores têm acima de 40 anos e são mulheres. Além disso, a maior parte destas já tem mais de 20 anos de trabalho na instituição pesquisada, e é especialista em outra área. Pode-se perceber diante deste perfil, que a busca pela capacitação e construção do conhecimento é contínua, e independe de idade.

Ao analisar o panorama geral das ferramentas tecnológicas, pode-se observar que o *e-mail* apresenta-se como o mecanismo mais utilizado em seis das oito finalidades pesquisadas. São elas: finalidade de sanar dúvidas administrativas e de conteúdo, uso das ferramentas como meio de comunicação com o professor da disciplina, canal de comunicação com o tutor, expor suas sugestões e reclamações. Destaca-se o seu maior índice como meio de comunicação com o tutor, com 94,11% das respostas. O fórum e o material impresso foram destacados como os mais utilizados respectivamente nas finalidades utilização dos mecanismos como meio de comunicação com os demais alunos, e acessar o conteúdo do curso.

As opções dos alunos com relação ao uso do e-mail podem ser evidenciadas também quando os mesmos foram indagados do porquê de ser o mais utilizado, pois afirmaram que é uma ferramenta rápida, prática, cômoda, além do baixo custo e propicia a facilidade de expor dificuldades e sugestões.

Já a ferramenta fórum recebeu destaque, pois segundo os alunos é uma ferramenta que possibilita o debate e a construção do conhecimento junto aos demais colegas de curso e tutores, no entanto, não tem tanta força frente a outras ferramentas, porque ainda há inibição dos alunos para comentar as contribuições dos outros colegas.

Em relação às ferramentas de menor uso no que diz respeito às finalidades pesquisadas, constatou-se que o telefone foi citado com o menos utilizado em seis das oito finalidades estudadas. São elas: finalidade de sanar dúvidas administrativas e de conteúdo, meio de comunicação com os demais alunos, acessar o conteúdo do curso, canal de comunicação com o tutor e para expor suas sugestões. O fórum e a mensagem pelo AVA foram considerados pelos alunos como as ferramentas menos utilizadas no que diz respeito às demais finalidades, como meio de comunicação com o professor e forma de expor suas reclamações, respectivamente.

O fato de o telefone ser uma das ferramentas menos utilizadas pelos alunos pode ser evidenciado também pelo depoimento destes, os quais afirmaram que o telefone tem alto custo, necessita de mais tempo para falar, o acesso é restrito, muitas vezes a dúvida é sanada por e-mail, e por fim, há incompatibilidade de horário com a tutoria.



Um fator interessante evidenciado pelos alunos é que embora o telefone tenha sido a ferramenta apontada como menos utilizada, alguns respondentes sugeriram o uso de um telefone 0800, a utilização de sistemas de troca de mensagens instantâneas por meio de voz, como exemplo o skype, e uso de videoconferências. Demonstra-se aqui a necessidade de o aluno falar com os tutores.

Com base nos resultados obtidos observou-se que há ferramentas com grande potencial, como o fórum, e que são pouco exploradas no processo de construção do conhecimento, apontando assim uma possibilidade de adequação no processo de ensino aprendizagem em função das preferências pelas ferramentas identificadas no estudo. As estratégias em relação as ferramentas pouco exploradas serão abordadas em artigos futuros.

Além disso, ressalta-se por meio desta pesquisa que é necessário rever as estratégias de ensino e tornar o aluno partícipe do processo de ensino aprendizagem, pois o mesmo pode contribuir ativamente para isso e auxiliar os professores, tutores e gestores na construção de um curso cada vez mais qualificado.



REFERÊNCIAS

BELLONI, Maria L., **Educação a distância**. 3. ed. Campinas: Autores Associados, 2003.

BENETTI, Kelly Cristina. **Competências docentes para EaD: análise da realidade do curso de graduação em Administração a distância da Universidade Federal de Santa Catarina**. 2008. 111 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Programa de Pós-Graduação em Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2008.

FISCHER, Graciana Simoni. **Um ambiente virtual multimídia de ensino na WEB, com transmissão ao vivo e interatividade**. Dissertação (Mestrado em Informática) - Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2000.

GALVIS, A. H. *Ingeniería de software educativo*. Santa Fé, Bogotá: Ediciones Uniandes, 1992.

GONZALEZ, Mathias. **Fundamentos da tutoria em educação a distância**. São Paulo: Avercamp, 2005.

MOORE, M & KEARSLEY, G. **Educação a distância: Uma visão integrada**. São Paulo: Thomson, 2007.

MORAN, J. M. **“Propostas de mudanças nos cursos presenciais com a educação online”**. texto apresentado no 11º Congresso Internacional de Educação a Distância. 2004. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/propostas.htm>. Acesso em: 15 Out. 2010.

NUNES, Thiago Soares. **Padronização de Processos: um estudo de caso no curso de Graduação em Administração à Distância**. 2007. 125f. Trabalho de Conclusão de Estágio (Graduação em Administração). Curso de Administração, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2007.

VIANNEY, João; BARCIA, Ricardo Miranda; LUZ, Rodolfo Joaquim Pinto da. Universidade Virtual: oportunidade de crescimento ou ameaça para as instituições de ensino superior? **Revista Estudos**. n. 26. ago. 2006. Disponível em: <http://www.abmes.org.br/Publicacoes/Estudos/26/vianney.htm> Acesso em 18 set. 2010.