

A percepção dos webestudantes sobre as práticas nos polos de educação a distância

-----  
*The students' perception of practices at poles of distance learning*

-----  
*La percepción de los estudiantes de las prácticas en los polos de educación a distancia*

Carlos Alberto Bezerra<sup>1</sup>  
Otiliana Farias Martins<sup>2</sup>  
André Magalhães Boyadjian<sup>3</sup>

**Resumo:** Este estudo de caso tem como objetivo geral conhecer a percepção de webestudantes sobre as práticas nos polos de Educação a Distância. Os objetivos específicos da pesquisa foram: a) apresentar as características dos webestudantes entrevistados; b) demonstrar a percepção dos webestudantes com relação às práticas presenciais no polo de EaD; e c) verificar se os momentos presenciais no polo de EaD são importantes para o webestudante. Nesse sentido, a pergunta de partida para o desenvolvimento da pesquisa abordou a percepção dos webestudantes sobre as práticas desenvolvidas nos polos de EaD. A pesquisa foi qualitativa, bibliográfica, documental e de campo, com 256 entrevistas, observação participante (autoetnografia) e não participante. Concluiu-se que o polo é de pouca importância para os sujeitos da pesquisa. O polo é visitado somente para a realização de provas por 72% da amostra. Apenas 22,5% afirmaram que quando visitam o polo vão à biblioteca; 23,7% comparecem a eventos e 28,2% informaram que foram ao polo para tratar de assuntos com coordenador ou tutor. Ou seja, se a interação com o polo não tivesse a obrigatoriedade das provas, menos de 30% dos sujeitos pesquisados frequentariam o polo de EaD.

**Palavras-chave:** Educação a distância. Polo de educação a distância. Webestudante.

**Abstract.** *This case study has as general objective to know the perception of studentstudents about the practices in the Poles of Distance Education. The specific objectives of the research were: a) to present the characteristics of the students interviewed; b) demonstrate the perception of the studentstudents with regard to face-to-face practices in the EAD; and c) verify if the moments present in the EOA pole are important to the student. In this sense, the starting question for the development of the research addressed the students' perception of the practices developed in the EAD poles. The research was qualitative, bibliographical, documentary and field, with 256 interviews, participant observation (autoethnography) and non participant. It was concluded that the pole is of little importance for the subjects of the research. The pole is visited only for testing by 72% of the sample. Only 22.5% said that when they visit the polo they go to the library; 23.7% attended events and 28.2% reported that they went to the polo to discuss matters with coordinator or tutor. That is, if the interaction with the pole did not have the mandatory of the tests, less than 30% of the studied subjects would attend the pole of EaD.*

**Keywords:** *Distance education pole. Distance learning. Student's web.*

---

1 Doutor em Sociologia, Professor no Instituto Federal do Ceará (IFCE).

2 Mestre em Administração, Professora na Faculdade Ari de Sá (FAS) e Faculdade de Gestão e Negócios (FGN), Tutora no Instituto Federal do Ceará (IFCE) e na Faculdade Ari de Sá (FAS).

3 Especialista em Gestão de Pessoas e em Consultoria Organizacional/Desenvolvimento Humano, Professor do Centro Universitário Estácio do Ceará.

**Resumen.** *Este estudio de caso tiene como objetivo general conocer la percepción de los estudiantes sobre las prácticas en los Polos de Educación a Distancia. Los objetivos específicos de la investigación fueron: a) presentar las características de los estudiantes entrevistados; b) demostrar la percepción de los estudiantes con respecto a las prácticas cara a cara en la EAD; y c) verificar si los momentos presentes en el polo EOA son importantes para el estudiante. En este sentido, la pregunta inicial para el desarrollo de la investigación abordó la percepción de los estudiantes sobre las prácticas desarrolladas en los polos EAD. La investigación fue cualitativa, bibliográfica, documental y de campo, con 256 entrevistas, observación participante (autoetnografía) y no participante. Se concluyó que el polo tiene poca importancia para los sujetos de la investigación. El polo es visitado solo para pruebas en un 72% de la muestra. Solo el 22.5% dijo que cuando visitan el polo van a la biblioteca; El 23.7% asistió a los eventos y el 28.2% informó que fueron al polo para discutir asuntos con el coordinador o tutor. Es decir, si la interacción con el polo no tuviera el obligatorio de las pruebas, menos del 30% de los sujetos estudiados asistirían al polo de EaD.*

**Palabras clave:** *Educación a distancia. Polo de la educación a distancia. Webestudiante.*

## INTRODUÇÃO

Conforme Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017, a educação a distância (EaD) consiste na modalidade educacional cujos processos de ensino e aprendizagem ocorrem através da mediação de tecnologias de informação e comunicação (TICs), entre estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos, com acompanhamento, apresentando políticas claras de acesso, sistema de avaliação e conduzido com pessoal qualificado.

Nessa perspectiva, a EaD precisa de uma equipe de pessoal qualificado que ajude no planejamento, criação e suporte do cenário. Portanto, o processo de ensino e aprendizagem na EaD requer, igualmente, uma gestão bem organizada nos polos de EaD. Para isso, o grupo gestor do polo é responsável pela estruturação das instalações, por equipes de trabalho, redes comunicativas, financiamento, infraestrutura física e tecnológica, além das diversas e imprescindíveis questões pedagógicas envolvidas no ensino-aprendizagem da EAD. Destaca-se nesse grupo o coordenador de polo que, além de zelar pelas infraestruturas física, tecnológica e de pessoas, lida com as articulações política e de gestão entre as instituições de ensino e a mantenedora do polo (MATTAR, 2014).

Nesse sentido, a pergunta de partida para o desenvolvimento da pesquisa versou sobre a percepção dos webestudantes, sobre as práticas desenvolvidas nos polos de EaD.

Para atendê-la, estabeleceu-se como objetivo geral conhecer a percepção dos webestudantes com relação às práticas nos polos de EaD em cursos de graduação integralmente a distância, em razão de possibilitar o maior afastamento possível dos modelos de educação presencial.

Os objetivos específicos visam: a) apresentar as características dos webestudantes entrevistados; b) demonstrar a percepção dos webestudantes com relação às práticas presenciais no polo de EaD; e c) verificar se os momentos presenciais no polo de EaD são importantes para o webestudante.

Para um melhor entendimento dos termos utilizados na pesquisa, é relevante esclarecer que por “webestudante” é denominado aquele que estuda em rede, por “webaluno” aquele que está matriculado e por “webingresso” aquele que teve uma formação em EaD. Foi optado pelo prefixo web (teia) por representar as múltiplas conexões que se estabelecem entre os espaços virtuais e os espaços presenciais no ciberespaço da educação. Por sua vez, o termo ciber (aportuguesamento de cyber) é um diminutivo de cybernetic, empregado para referir-se a um espaço, lugar ou coisa com importante convergência das chamadas novas tecnologias de informação e comunicação (NTICs), marcadamente dominado por computadores (BEZERRA, 2017).

A EaD tem dois espaços típicos: o ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e o polo (a sede da instituição de ensino e o ambiente profissional são também espaços da educa-

ção presencial). Analisar as práticas desenvolvidas no momento presencial é um importante esforço para compreender os vínculos construídos pelos webestudantes com a EaD.

Importa informar que o presente trabalho deriva da pesquisa de tese de doutoramento defendida na Universidade Federal de Ceará, intitulada “Webuniversitários: um estudo sobre as relações constitutivas de identidades no ciberespaço da educação superior a distância”.

## 2 REFERENCIAL: OS POLOS DE EAD E AS ATIVIDADES PRESENCIAIS

Na Educação a Distância existe previsão de atividades presenciais. O Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017 (regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996) visa parametrizar a educação a distância no Brasil, autorizando sua oferta na educação básica e na educação superior. No artigo 4º do decreto, ficaram estabelecidos: a) quais são as atividades presenciais da educação a distância e b) onde elas ocorrerão, conforme pode ser observado na transcrição abaixo:

*Art. 4º As atividades presenciais, como tutorias, avaliações, estágios, práticas profissionais e de laboratório e defesa de trabalhos, previstas nos projetos pedagógicos ou de desenvolvimento da instituição de ensino e do curso, serão realizadas na sede da instituição de ensino, nos polos de educação a distância ou em ambiente profissional, conforme as Diretrizes Curriculares Nacionais.*

Em relação ao revogado Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005, observam-se algumas mudanças, entre as quais aqui destacamos o possível fim da obrigatoriedade das atividades presenciais para a EaD: no § 1º do art. 1º do decreto revogado estava expressamente estabelecida a “obrigatoriedade de momentos presenciais” para a realização de avaliações dos estudantes, de estágios obrigatórios, de defesas de trabalhos de conclusão de curso e de atividades relacionadas a laboratórios de ensino.

Em sentido diverso, o Decreto 9.057/2017 não cita expressamente a “obrigatoriedade das atividades presenciais”, mas que “as atividades presenciais previstas” ocorrerão nas sedes das IES, nos polos ou em ambientes profissionais. A nova redação cria uma dupla interpretação: a) todas as atividades de tutoria, de avaliações, de estágios, de práticas profissionais, de práticas de laboratório e de defesas de trabalhos são atividades presenciais e, por conseguinte, uma vez previstas, ocorrerão necessariamente de modo presencial, ou b) as mencionadas atividades são apenas exemplos de atividades que poderão ser presenciais, caso assim estejam expressamente previstas no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) ou no Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI).

A definição de polo de educação a distância encontra-se no artigo 5 do Decreto 9.057/2017, conforme transcrição a seguir:

*Art. 5º O polo de educação a distância é a unidade acadêmica e operacional descentralizada, no País ou no exterior, para o desenvolvimento de atividades presenciais relativas aos cursos ofertados na modalidade a distância.*

O polo de EaD é uma “unidade descentralizada”. O que isso significa? Para compreender, é necessário mencionar que a “unidade centralizada” é o Núcleo de Educação a Distância, apresentado no e-MEC (base de dados do MEC) como unidade acadêmica que oferta a EaD, vinculado, necessariamente, aos campi ou sedes das instituições de ensino. Nesse sentido, o Decreto nº 9.057/2017 apresenta a “unidade centralizada” ao falar do credenciamento e o credenciamento de instituições de ensino. Por sua vez, os polos são “descentralizados” porque podem funcionar “fora” das instituições de ensino, inclusive no exterior do país. Essas conceituações são também observadas na Portaria Normativa nº 11, de 20 de junho de 2017, que estabelece normas para o credenciamento de instituições e a oferta de cursos superiores a distância, em conformidade com o Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017.

Sobre a criação dos polos, a Portaria Normativa MEC nº 11/2017 traz importante inovação com o fim do credenciamento e credenciamento de polos, outrora regulamentados pela revogada Portaria Normativa MEC nº 18, de 15 de agosto de 2016. Se antes os polos eram denominados de “polos de apoio presencial” para a realização dos “momentos presenciais obrigatórios” e eram submetidos a avaliação do Instituto de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP), prevista § 1º do art. 3º da portaria revogada, com a nova portaria as instituições de ensino superior (IES) credenciadas passam a criar os polos de EaD “por ato próprio”, conforme o conceito institucional mais recente. Conforme art. 12 da Portaria Normativa MEC nº 11/2017, a IES com conceito institucional 3 poderá criar, anualmente, até 50 polos de EaD; com conceito 4, até 150 polos e com conceito 5, até 250 unidades descentralizadas. Uma vez criado o polo de EaD, cabe a IES informar seus dados no sistema e-MEC em até 60 dias, conforme art. 13 do citado dispositivo legal.

É importante destacar que o polo de EaD é a “ponta do iceberg” de um amplo “sistema de gestão” que tem como ponto de partida a instituição de ensino. Esse sistema de gestão de ensino é composto por equipes multidisciplinares de profissionais especializados e envolvidos com o processo de planejamento, elaboração e suporte às atividades de ensino e aprendizagem da educação a distância, bem como uma direção/coordenação que controla processos administrativos, pedagógicos, tecnológicos, avaliativos e espaços temporais, tais como polos ou ambientes profissionais, por exemplo (MILL, 2002).

Mill (2002) descreve a organização do sistema de gestão de ensino e aprendizagem da EaD adotado pelas instituições de brasileiras a partir do seguinte desenho idealizado:

a) Secretaria ou Diretoria de Educação a Distância: em geral, está diretamente vinculada à gestão da universidade, com a responsabilidade de elaborar políticas institucionais voltadas para as iniciativas de educação a distância existentes na instituição.

b) Coordenação Administrativa: em apoio à Secretaria de EAD e por vezes confundindo-se com a própria secretaria, a coordenadoria administrativa é responsável pela gestão do processo político-pedagógico e administrativo-financeiro da operacionalização do programa de educação a distância.

c) Coordenação Pedagógica e de Tutoria: responsável pela parte pedagógica dos cursos e pelas atividades de tutoria a distância da instituição, incluindo formação docente (professores e tutores), acompanhamento da produção de materiais didático-pedagógicos, orientação dos projetistas educacionais (Design Instrucional) e equipe multidisciplinar, além de articular o pessoal para aplicação do conteúdo aos alunos.

d) Coordenação de Avaliação e Acompanhamento: responsável pelo sistema de avaliação e acompanhamento das atividades dos cursos, incluindo o processo de recuperação dos alunos e reoferta das disciplinas.

e) Coordenação de Informação e Tecnologia: responsável pelo suporte técnico-informacional, gestão dos dados pedagógicos e fornecimento de informações de apoio aos outros membros da equipe de EAD, especialmente sobre o processo de ensino-aprendizagem dos alunos. Geralmente, esta coordenadoria é responsável pela infraestrutura tecnológica como os ambientes virtuais de aprendizagem e suportes comunicacionais entre estudantes, polos de EaD, docentes e instituição.

f) Coordenação de Curso: responsável pela gestão das atividades do curso, desde a etapa de elaboração do projeto pedagógico, da formação, do material didático, até a aplicação das atividades e certificação dos estudantes, cuidando, inclusive, da organização dos professores e tutores para atuar nas disciplinas do curso.

g) Coordenação de Disciplina: responsável pela elaboração do material didático, pela orientação dos tutores e pelo acompanhamento das atividades dos alunos da sua disciplina, incluindo lançamento das notas e o processo de recuperação dos alunos. Cuida, obviamente, da gestão da sala de aula virtual.

h) Coordenação Acadêmica: responsável pela gestão dos dados acadêmicos dos estudantes

que, em parceria com outros setores da universidade, estabelece canal com órgãos oficiais da educação, cuidando da expedição de certificados e históricos.

i) Coordenação de Polo: responsável pelas atividades presenciais do curso, incluindo gestão da infraestrutura física, tecnológica e de pessoas (como laboratórios pedagógicos ou de informática, conexão à Internet e atividades de tutoria presencial, por exemplo) e articulação entre as necessidades dos cursos com as intenções políticas da mantenedora do polo.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Metodologicamente, conforme Haguette (1999), Andrade (2007) ou Marconi e Lakatos (2005), este artigo resulta de uma pesquisa qualitativa (quando os dados coletados partem da subjetividade dos sujeitos da pesquisa ou do pesquisador), em campo (quando os objetivos se voltam à observação do objeto em seu espaço, ou seja, em locus de existência, em seu habitat).

A pesquisa foi feita a partir de observação direta participante (quando o pesquisador interage com os sujeitos em seu espaço de modo a produzir os dados) e não participante (quando o pesquisador interage com os sujeitos somente para coleta de dados), permeada por levantamento bibliográfico (quando os objetivos voltam-se à compreensão ou ao mapeamento de produção textual como fonte secundária, ou seja, de textos que analisam ou criticam o objeto da pesquisa) e documental (quando essa produção textual é fonte primária, ou seja, quando o objeto são os próprios textos ou quando esses textos são produzidos pelos sujeitos da pesquisa). Além dos dados coletados em campo, a pesquisa baseou-se também em autoetnografia (quando a memória e as experiências do pesquisador participante são fontes de dados).

A pesquisa de campo foi feita com webalunos e webegressos. Entre setembro de 2014 e junho de 2015, aproximadamente 4,1 mil webalunos foram estimulados à participação na pesquisa, tendo 256 destes res-

pondido, número que superou a expectativa de resposta (6%). Os dados foram tabulados pelo google forms e também importados em Excel.

A amostragem da observação extensiva foi não probabilística, arbitrária e por conveniência: a proposta inicial seria de enviar e-mails com o link do questionário (de 31 perguntas, construído na ferramenta virtual google forms) para os webalunos até obter reciprocidade eventual de pelo menos 200 sujeitos. Considerando que o universo da IES pesquisa é de aproximadamente 70 mil webalunos a distância em ensino superior, a amostra não probabilística proposta é inferior a 0,3%. Para obtê-la, considerou-se a taxa de retorno de 5%, ou seja, a cada 100 contatados, 5 provavelmente responderiam. Essa taxa de retorno é apontada por especialistas que consideram aspectos motivacionais e bloqueios de mecanismos de antispam, antispymware e firewall dos navegadores e das centrais de e-mails (MALHOTRA, 2006).

### 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Nesta seção, os resultados discutidos são baseados nos objetivos específicos delimitados, apresentando-se, inicialmente, as características dos sujeitos entrevistados relacionadas ao gênero, faixa etária, papel social, escolaridade e renda familiar. Em seguida, os objetivos relacionados à percepção dos webestudantes com relação às práticas presenciais no polo de EaD e se os momentos presenciais no polo de EaD são importantes.

#### 4.1 CARACTERÍSTICAS SOCIOGRÁFICAS DOS SUJEITOS DA PESQUISA

Com o intuito de conhecer características típicas dos sujeitos da pesquisa, foram elaboradas quatro questões que versam sobre o curso no qual se encontra matriculado, gênero, faixa etária, escolaridade, renda familiar, redes sociais virtuais das quais participa, experiências em EaD e seu papel social relativo ao mercado de trabalho.

É importante citar que a caracterização dos entrevistados não representa, necessariamente, o perfil do aluno do ensino superior em EaD no Brasil (conforme Censo da Educação Superior 2017, na EaD predomina o gênero feminino, cursantes de licenciaturas, em IES privadas, ingressante aos 21 anos e concluintes aos 34 anos); a caracterização dos entrevistados deve ser interpretada como daqueles que se dispuseram a responder a pesquisa.

Observou-se que nossos respondentes são na maioria constituídos pelo gênero masculino (52,6%), com faixa etária entre 21 e 30 anos (44,2%), inseridos no mercado de trabalho (50,7%), com nível médio (75%) e com renda familiar entre 3 e 10 salários mínimos (77,6%). Apareceram vinte e um cursos na amostra: administração (14,1%), análise desenvolvimento de sistemas (4,5%), ciências contábeis (9%), gestão ambiental (3,2%), gestão comercial (0,6%), gestão financeira (3,8%), gestão pública (1,9%), gestão tecnologia da informação (1,3%), história (5,8%), letras português (0,7%), letras espanhol (1,4%), letras inglês (3,9%), logística (2,6%), marketing (2,6%), matemática (1,2%), pedagogia (2%), processos gerenciais (7,7%), recursos humanos (7,6%), segurança pública (1,8%), serviço social (4,5%) e sistema de informação (2,5%).

Considerando que seu perfil é jovem, é possível concluir que estamos tratando de um “nativo digital”, termo alcunhado por Prensky (2001), ou seja, de alguém pertencente a uma geração que nasceu a partir da década de 1980 e cresceu familiarizada com o mundo das tecnologias digitais da internet e com seus ambientes de interações, em contraposição com o “imigrante digital”, termo também proposto por Prensky (2001) de outras gerações que foram impactados com a era da informação e tiveram que se conformar a posteriori. O fato de que a principal parcela chegou a “cyber EaD” a partir da própria internet também aponta para a familiaridade com a realidade virtual.

Embora 93,4% dos sujeitos da pesquisa declararam que produziam interações sociais

em redes sociais virtuais, 69,9% expressaram que estavam vivendo a primeira experiência em EaD. A principal experiência citada foram os cursos livres, com 21,2% de menção. Foram mencionados cursos do SEBRAE e cursos de línguas estrangeiras como experiências. A segunda fonte de experiência, mencionada por 12,2%, são os cursos in company, ou seja, ofertados no próprio ambiente de trabalho como treinamento ou capacitação.

Entre os que detalharam voluntariamente a experiência em EaD por correspondência, atribui-se destaque ao Instituto Universal Brasileiro (IUB), citado por 30% desta amostragem. Duas outras instituições foram mencionadas: Secretaria Nacional de Segurança Pública (SENASP) e Fundação Demócrito Rocha. Os cursos citados foram: contabilidade, atendimento ao cliente, eletrônica, desenho artístico, relações pessoais e arte publicitária. Entre os que indicaram experiência em EaD por televisão, o destaque foi o Telecurso 2000, mencionado por 64% desta amostragem. Outra instituição mencionada foi o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (SEBRAE), por 15%. Além dos cursos relativos ao ensino médio, foram mencionados vestibular digital, artesanato e liderança.

#### 4.2 A PERCEPÇÃO DOS WEBESTUDANTES RELACIONADAS ÀS PRÁTICAS PRESENCIAIS NO POLO DE EAD

Para conhecer a frequência com que os webestudantes vêm ao polo, duas perguntas foram apresentadas: 1) “você vem ao polo da universidade para assistir palestras, para estudar na biblioteca, para atendimento com o coordenador ou com o tutor presencial...” e 2) “com que frequência você vem ao polo da universidade?”

O primeiro indicativo a ser observado nessas questões é o baixo deslocamento do aluno ao polo. Foi apresentada a alternativa “vou ao polo somente para fazer as provas”, e por duas vezes esse item foi o de maior menção: 70,8% na primeira pergunta e 72% na segunda pergunta. Com base nessa infor-

mação, é possível concluir que o polo ocupa uma condição periférica na construção desta universidade virtual, uma vez que ele é visto sobremodo como “lugar de fazer as provas”. Outros dados coletados foram: vou ao polo semanalmente (2%), quinzenalmente (4%) e mensalmente (21%).

Para aqueles que fizeram graduações tradicionais presenciais, o espaço da universidade é marcadamente material, estrutural ou físico; na cibereducação, o espaço principal é o ambiente virtual de aprendizagem (AVA). Observar que o polo é pouco frequentado aponta para uma reduzida importância das dimensões materiais na construção da identidade, o que reforça a centralidade do AVA. Essa discussão será retomada na análise, a seguir, quando foram indagados sobre a importância de contatos físicos com colegas ou com docentes.

Seriam as distâncias físicas os principais fatores de explicação dessa condição do polo? Na elaboração do questionário, cogitou-se indagar em qual polo o aluno estava matriculado, ou se ele residia no mesmo município do polo, ou se o município estava distante ou próximo do polo, para se refletir sobre a influência das distâncias em relação ao uso dos espaços materializados do polo. Contudo, indagar sobre as distâncias entre municípios de trabalho, de residência ou de estudo pareciam inúteis em razão da dificuldade de se definir o que é estar próximo ou estar distante do polo, haja vista a complexa dinâmica dos espaços: 524,2 km de BR-304 ligam as capitais Fortaleza e Natal, distância que pode ser percorrida entre 6 e 7 horas de carro, ou em 50 minutos de voo (em linha reta são 436km).

De outro modo, um aluno que se desloca de um município da região metropolitana de Fortaleza, como Caucaia, distante apenas 46,4km pela BR-222 poderá percorrê-la em até 1 hora e 30 minutos de carro ou de ônibus, em razão de congestionamentos na malha viária da capital cearense, ou em 40 minutos de moto. Sendo assim, um aluno que resida na região metropolitana de Fortaleza pode levar mais tempo para chegar ao polo

que outro aluno que se desloca da capital do estado vizinho. A condição de estar distante ou perto depende da relação entre o espaço percorrido e o esforço ou os recursos envolvidos para percorrê-lo.

Por outro lado, perguntar ao entrevistado se ele “acha que mora perto ou longe do polo” também não explicaria a vontade ou a necessidade do deslocamento. Mesmo porque, o não deslocamento rotineiro ao polo talvez possa ser explicado não pela distância, mas pela baixa disponibilidade de tempo ou de simples ausência de interesse ou necessidade. Perguntar sobre as motivações do deslocamento ao polo surgia como discussão mais promissora que conhecer a influência das distâncias para esse deslocamento.

Foram apresentadas três situações típicas de deslocamentos ao polo, além da realização das provas: 1, para participar de eventos, tais como seminários, cursos ou palestras realizadas no polo; 2, para frequentar a biblioteca; e 3, para atendimento agendado com o coordenador do polo ou com o tutor presencial.

Constatou-se na pesquisa que o principal motivo de outros deslocamentos ao polo, além da realização de provas, é para atendimentos com o coordenador ou com o tutor presencial, com 28,2% de menção; seguido por palestras ou eventos, com 23,7% e para uso da biblioteca, com 22,5%. É importante reforçar que o atendimento no polo limita-se ao tutor presencial e ao coordenador do polo, pois as relações com o coordenador de curso e o tutor a distância ocorrem exclusivamente no ambiente virtual.

Em que consistem o atendimento prestado pelo coordenador e o atendimento prestado pelo tutor presencial?

Uma vez que o coordenador de polo deve garantir que ocorra a aplicação obrigatória de provas, geralmente os alunos o procuram em razão de falhas nas provas, tais como questões que não abriram ou não salvaram corretamente; ou por erros nas notas, como lançamento no sistema diferente da nota obtida na prova; ou problemas com o agendamento ou reagendamento de provas, tais como escassez de vagas ou travamento do sistema por

mais de duas movimentações<sup>4</sup>; ou para realização de provas em regime especial. Embora não caibam a ele outras falhas técnicas como problemas de acesso às aulas ou aos fóruns, essas demandas acabam chegando ao coordenador do polo, bem como problemas de relações com os tutores a distância: todos os problemas do AVA são tratados por atendimento virtual.

Em conversas com o grupo de coordenadores de polo pelo whatsapp, alguns reforçaram que “antes” a frequência ao polo era até maior, quando os alunos faziam aproveitamento de disciplinas com os tutores presenciais e quando faziam as defesas das monografias presencialmente. Contudo, desde 2013, esses contatos foram reduzidos com a centralização de muitos serviços de atendimento virtual.

Na prática, as defesas são feitas por Skype, agendadas entre o aluno e o orientador a distância, não sendo necessária a presença no polo. Desse modo, o contato com o coordenador do polo concentrou-se sobretudo na ocasião das provas ou nos eventos. Isto reforça a centralidade das provas quando se trata da importância do polo para o aluno.

O tutor presencial atua, em grande parte do tempo, como um coordenador adjunto do curso ou assessor, presente no polo, dando suporte ao trabalho do coordenador do curso na realização de eventos, na atualização do acervo da biblioteca, etc. O tutor presencial é o especialista da área de formação do aluno no polo, portanto, possibilitando a este uma orientação pedagógica ou profissional.

O tutor orienta ou acompanha estágios obrigatórios ou não obrigatórios, esclarece dúvidas sobre o PPC, sobre atividades complementares ou outros cursos, congressos ou eventos que possam fortalecer a formação do aluno. Desse modo, o tutor também responde a demandas acadêmicas que seriam apresentadas a professores ou ao coordenador do curso a distância. No polo, ele é a referência do curso.

Com relação à frequência a palestras ou outros eventos no polo, deve-se mencionar que no próprio AVA o aluno tem a sua disposição diversas atividades complementares virtuais. Além disso, pela plataforma de “atendimento virtual”, o aluno tem acesso ainda às atividades complementares presenciais como seminários ou cursos de extensão oferecidos por quaisquer cursos presenciais da faculdade, centro universitário ou universidade onde está situado o polo: o aluno faz a inscrição e, após comparecimento e realização, solicita o certificado em “requerimentos”. A carga horária obrigatória das atividades complementares depende de cada PPC.

Quanto às atividades ou eventos exclusivos do polo, é exigida dos coordenadores a realização da aula de “Boas-vindas”. Não obstante, esse evento é organizado pela própria sede nacional para que seja garantida sua padronização. A data, o conteúdo e a comunicação são determinados pela diretoria de relações do Núcleo de Educação a Distância (NEAD) da IES pesquisada: os coordenadores de polos são informados de quando ocorrerá o evento e deverão estar preparados para a chegada dos alunos, que receberam convites disparados por suas centrais de mensagens ou celulares.

Ao entrevistar a bibliotecária do polo em Fortaleza, esta informou que não é possível distinguir o volume de empréstimos específicos dos alunos matriculados em cursos “cyber EaD”: no sistema da biblioteca, visto que sua base de dados não distingue entre tipos de matrículas. Embora na biblioteca os livros dos cursos de “cyber EaD” estejam sinalizados com etiquetas específicas e separados em estantes exclusivas, todos os alunos podem tomar os livros em empréstimo.

Neste sentido, não foi possível o levantamento de dados sobre volumes de empréstimos de alunos de “cyber EaD”. É importante considerar, ainda, que não há parâmetros de pesquisas sobre uso das bibliotecas “físicas” por alunos de cursos virtuais para que se esta-

4 Na Instituição de ensino superior (IES) pesquisada, quando o aluno agenda uma vez e depois reagenda a mesma prova, a partir do segundo reagendamento o aluno é bloqueado para que se garantam vagas aos demais alunos que ainda não agendaram.

beleçam comparações com este estudo; ademais, considerando que os alunos de cursos virtuais têm demandas, rotinas ou necessidades distintas de alunos presenciais, comparações entre o público presencial de um público “virtual” não agregariam explicações ao problema sociológico, além de simples análises.

#### 4.3 OS MOMENTOS PRESENCIAS NO POLO DE EAD SÃO POUCO IMPORTANTES PARA O WEBESTUDANTE.

Para conhecer a “importância” atribuída pelos webestudantes à necessidade de momentos presenciais com seus tutores ou colegas, duas questões foram apresentadas no questionário: “para você, ter ‘contatos físicos’ (momentos presenciais) com seus professores é/seria...” e “para você, ter ‘contatos físicos’ com seus colegas de curso é/seria...”.

Todos os entrevistados responderam a estas questões, com base na escala Likert (totalmente desnecessário: 1 a 1,8; indiferente: maior que 1,8 a 2,6; importante: maior que 2,6 a 3,4; muito importante: maior que 3,4 a 4,2; e extremamente necessário: maior que 4,2 a 5). A média obtida para a necessidade de momentos presenciais com os professores foi 3,0 e com os colegas foi 2,6. Portanto, os entrevistados consideraram a interação com os professores como “importante” e foram indiferentes à necessidade de interação com os colegas. A “indiferença” atribuída às interações presenciais com membros da comunidade acadêmica pode demonstrar forte adaptação à modalidade a distância, na qual a interação ocorre sobremodo no próprio AVA.

Os resultados dessas questões reforçam ainda o que foi observado relativamente à periferização do polo presencial: o espaço físico ou os contatos físicos ganham reduzida importância para o aluno que optou pela educação a distância. Por fim, a reduzida necessidade de interações presenciais reforça a hipótese da construção de um paradigma de relações sociais entre os “nativos virtuais”: o habitus constituído nas redes sociais virtuais se estende a outros lugares, a outras redes sociais, outrora, tipicamente, presenciais.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O respondente desta pesquisa de campo é, em sua maioria, constituído pelo gênero masculino (52,6%), com faixa etária entre 21 e 30 anos (44,2%), portanto jovem, inserido no mercado de trabalho (50,7%), com nível médio (75%) e com renda familiar entre 3 e 10 salários mínimos (77,6%). 93,4% dos sujeitos da pesquisa declararam ter familiaridade com redes sociais virtuais e 41% afirmam ter decidido buscar a educação em web com base em sua própria experiência com a internet.

A maioria também desconhecia ou nunca vivenciara outras modalidades de educação a distância: 93,5% não tiveram experiências de educação por correspondência, 100% não tiveram experiências de educação por rádio e 90,3% não tiveram experiências de educação por televisão. E, por fim, o sujeito da pesquisa já se encontra economicamente ativo, seja no mercado (50,7%) ou no serviço público (38,4%).

Sobre as percepções das práticas por parte dos webestudantes, o que eles disseram? Primeiramente, que o lugar físico da cibereducação é de pouca importância. O polo é visitado principalmente para a realização de provas, o que é imposto pelo regulatório do MEC: 72% dos respondentes da pesquisa foram taxativos em afirmar esse distanciamento do polo, que se evidencia no baixo uso dos lugares físicos: apenas 22,5% afirmaram que quando visitam o polo vão à biblioteca do campus; 23,7% comparecem a eventos nas raras vezes que vão ao polo; e 28,2% informaram que nas vezes que foram ao polo trataram de assuntos com o coordenador ou tutor. Ou seja, se a interação com o polo não tivesse a obrigatoriedade das provas, menos de 30% dos webestudantes poriam seus pés nesse lugar físico da cibereducação. Talvez, muito menos do que isso, tendo em vista que parte desses alunos visitam os lugares físicos do polo em razão também do deslocamento para a realização das provas.

Isto nos leva a uma outra questão: as interações sociais estabelecidas no AVA de cursos integralmente a distância permitem a cons-

trução de vínculos identitários, uma vez que as práticas nos polos evidenciam o contrário? Que relações esses webestudantes estabelecem entre si e com os demais atores sociais da escola, tais como o professor e o coordenador de curso? Essa questão, contudo, será objeto em outro trabalho científico.

## REFERÊNCIAS

AUGÉ, Marc. **Não lugares**: introdução a uma antropologia da supermodernidade. 9. ed. Campinas, SP: Papirus, 1994.

ANDRADE, Maria M. de. **Introdução à metodologia do trabalho científico**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

BEZERRA, Carlos A. dos Santos. **Webuniversitários**: um estudo sobre as relações constitutivas de identidades no ciberespaço da educação superior a distância. Tese (doutorado): Universidade Federal do Ceará, Programa de Pós-Graduação em Sociologia, Fortaleza, 2017.

BRASIL. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília (DF), 23 dez. 1996. Seção 1, p. 27833.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 5.622 de 19 de dezembro de 2005. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília (DF), 20 dez. 2005. Seção 1, p. 1.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.057, de 25 de maio de 2017. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília (DF), 26 mai. 2017. Seção 1, p. 3.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO (Brasil). Portaria Normativa nº 18, de 15 de agosto de 2016. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília (DF), 16 ago. 2016. Seção 1, p. 9

\_\_\_\_\_. Portaria normativa nº 11, de 20 de junho de 2017. **Diário Oficial da União**, Poder Executivo, Brasília (DF), 21 jun. 2017. Seção 1, p. 9.

\_\_\_\_\_. **O que é um polo de educação a distância?** Disponível em: [portal.mec.gov.br/escola-de.../12824-o-que-e-um-polo-de-educacao-a-distancia](http://portal.mec.gov.br/escola-de.../12824-o-que-e-um-polo-de-educacao-a-distancia). Acesso em: 01 jan. 2019.  
HAGUETTE, T. M. F. *Metodologias Qualitativas na Sociologia*. 6 ed. Petrópolis: Vozes, 1999.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MILL, Daniel. **Estudos sobre processos de trabalho em EAD mediada por tecnologias da informação e da comunicação**. Dissertação (mestrado): Universidade Federal de Minas Gerais, Faculdade de Educação, Belo Horizonte, 2002.

PRENSKY, Marc. **Digital natives, digital immigrants**, 2001. Disponível em: <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>. Acesso em: 05 ago. 2015.

Recebido em 25 de maio de 2019

Aceito em 15 de julho de 2019