

GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: ESTUDO DE CASO DO POLO DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL EM SEBERI

ALIETE DO PRADO MARTINS

Artigo científico apresentado ao Curso de Comunicação Social – Jornalismo como requisito para aprovação na Disciplina de TCC I, sob orientação da Prof. Caroline Casali e avaliação dos seguintes docentes:

Prof. Caroline Casali
Orientadora
Universidade Federal de Santa Maria/CESNORS

Prof. José Antonio Meira da Rocha
Universidade Federal de Santa Maria/CESNORS

Prof. Janaina Gomes
Universidade Federal de Santa Maria/CESNORS

Prof. Jaqueline Kegler
Universidade Federal de Santa Maria/CESNORS
(Suplente)

Frederico Westphalen, 29 de outubro de 2012

Gestão da Comunicação na Educação a Distância: estudo de caso do Polo da Universidade Aberta do Brasil em Seberi¹

Aliete do Prado Martins²
Caroline Casali³

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo analisar a Gestão da Comunicação na Educação a Distância, focando no caso do Polo da Universidade Aberta do Brasil em Seberi, Rio Grande do Sul. Para a realização da pesquisa, foram adotadas análises quantitativa e qualitativa para o diagnóstico da gestão da comunicação no Polo em questão, especificamente no que tange as ferramentas de comunicação utilizadas pelo corpo docente, discente e administrativo da instituição. Com a análise pode-se concluir que os dispositivos tecnológicos mais usados para se estabelecer a comunicação entre acadêmicos e professores são o email e o *moodle*. Já a comunicação com a coordenação do Polo ocorre mais pessoalmente.

PALAVRAS - CHAVE: gestão da comunicação; Educação a Distância; Polo da UAB; educomunicação.

1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (doravante também citadas como TIC), a sociedade tem passado por inúmeras transformações; é cada vez mais frequente, por exemplo, o uso de recursos tecnológicos para a comunicação até mesmo entre os indivíduos mais isolados. Cabe considerar que vivemos em sociedade midiaticizada, onde os saberes circulam de forma mais acelerada e de diferentes fontes, com objetivos variados. Braga & Calazans (2001, p. 62) afirmam que “mais do que simplesmente “saberes”, multiplicam-se dispositivos de mediação e circulação dos saberes”. Nesse sentido, também a educação tem se utilizado das novas ferramentas disponíveis para ultrapassar a ideia de que ensinar é uma via de mão única na transmissão do conhecimento. Considerando então, que para aprender não basta assimilar conhecimentos, é preciso construí-lo em conjunto, os dispositivos tecnológicos estão disponíveis para a mediação entre educadores e educandos. Ainda de

¹ Artigo científico apresentado ao Curso de Comunicação Social – Habilitação Jornalismo como requisito para aprovação na Disciplina de TCC I do Centro de Educação Superior Norte do RS da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM)

² Acadêmica do 7º semestre do Curso de Comunicação Social – Habilitação Jornalismo da UFSM/CESNORS

³ Orientadora desta pesquisa e professora do Curso de Comunicação Social – Habilitação Jornalismo da UFSM/CESNORS

acordo com Braga e Calazans (2001, p. 72) “essa diversificação de interações promete uma ampliação quantitativa e qualitativa de experiências de ensino e de aprendizagem”.

Nesse contexto surge então a educomunicação - área de estudos e práticas sociais na interface entre comunicação e educação. Levando em consideração a transformação social que exige uma construção conjunta de conhecimento entre os sujeitos envolvidos nos processos educacionais, a educomunicação é estudada no Brasil desde a década de 70.

Para Sartori (2005, p.03), “a aproximação Comunicação-Educação exige um novo pensar que reelabore modelos pedagógicos e novas estratégias de intervenção na sociedade que consigam responder aos processos mediáticos e educacionais contemporâneos”. Quando se entende que o receptor da mensagem também pode ser um emissor e se cria maneiras para isto acontecer, se potencializa a capacidade de intervenção social dos sujeitos – o que a educação tem buscado via ferramentas da comunicação.

De acordo com Ismar Soares (2000 p. 22-23), a inter-relação Comunicação-Educação desenvolve-se em quatro eixos: a) a educação para a comunicação; b) a mediação tecnológica na educação; c) a gestão da comunicação no espaço educativo, criando ecossistemas comunicativos; d) a reflexão epistemológica sobre a inter-relação comunicação/educação como fenômeno cultural emergente. O presente artigo, por sua vez, contempla a fusão de duas destas áreas, pois analisa a gestão da comunicação não em um espaço qualquer, mas especificamente em um espaço que prevê a mediação tecnológica na educação: a Educação a Distância (doravante citada como EaD).

Nesse contexto, a Educação a Distância ganha outras possibilidades e estabelece outras relações entre professores, monitores e alunos, diminuindo os percalços das possíveis distâncias físicas que poderiam existir entre eles. Fala-se que a Educação a Distância favorece a criação de espaços de diálogo entre os sujeitos inseridos no processo educacional – sem imposição de saberes, mas com troca.

Conceito amplamente defendido, por pedagogos e intelectuais que pensam a educação e/ou a comunicação, a educomunicação está inserida em uma sociedade com tecnologias modernas; exemplo disso nos coloca Teperino et al. (2006, p. 46):

A questão da dialogicidade na comunicação é fator central para o processo de aprendizagem, tanto na educação presencial quanto a distância. As TICs, mais recentemente, permitiram um salto qualitativo nessa direção, viabilizando maior sincronicidade no diálogo. Isso não desmerece o fato da comunicação assíncrona, como um 'fórum de discussão' em um ambiente virtual de aprendizagem, ser igualmente relevante, principalmente por permitir o registro e acesso futuro. A concepção do ensino dialógico, apesar de apresentar uma base comum, às vezes seguindo métodos padronizados, leva em conta diferenças culturais, de perspectiva acadêmica e de recursos à disposição.

Contudo, a comunicação precisa de planejamento, administração e avaliação permanente. É preciso revisar se as promessas de dialogismo realmente se efetivam no dia a dia da comunicação mediada pela tecnologia. Freire (2006, p. 74-75) já adiantava que a comunicação é vital, desde que considerada como dialógica.

Não há comunicação sem dialogicidade e a comunicação está no núcleo do fenômeno vital. Nesse sentido, a comunicação é vida e fator de mais-vida. Mas, se a comunicação e a informação ocorre ao nível da vida sobre o suporte, imaginemos sua importância e, portanto, a da dialogicidade, na existência humana no mundo. Nesse nível, a comunicação e a informação se servem de sofisticadas linguagens e de instrumentos tecnológicos que "encurtam" o espaço e o tempo.

Assim como o jornalismo – enquanto prática de comunicação social – deve minimizar a quantidade de ruídos no repasse de informações aos leitores, também a Educação a Distância se utiliza de meios para evitar que ruídos prejudiquem o aprendizado. É nessa conjuntura que uma gestão comunicacional eficiente se faz necessária. Quanto ao uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por gestores, Masetto (2003, p.69 - 70) afirma que estas “podem ser usadas para tornar mais eficiente a própria administração, criando novos procedimentos, dinamizando e agilizando os existentes, desenvolvendo e ampliando as funções administrativo-pedagógicas”. Para avaliar a maneira como essa comunicação acontece na EaD, esta pesquisa tem como enfoque o estudo de caso do Polo da Universidade Aberta do Brasil (UAB) em Seberi, Rio Grande do Sul.

A Universidade Aberta do Brasil (doravante UAB) se constitui como um ambiente virtual de aprendizagem, ou seja, em que as mídias digitais são centrais no

processo de ensino-aprendizagem – não em substituição do professor, mas potencializando o aprendizado. A UAB trabalha basicamente com ferramentas midiáticas, tais como blogs, fóruns, videoconferências, chats, etc. Acredita-se que a educação, nesse sentido, não perde em qualidade, afinal o objetivo principal de dialogismo é preservado. O presente artigo tem como objetivo central investigar a gestão da comunicação nessa modalidade de EaD, buscando analisar, mais especificamente, quais ferramentas comunicacionais são utilizadas pela instância docente, discente e administrativa do Polo UAB - Seberi e de que maneira se dá este uso; bem como constatar se a gestão da comunicação dentro do mesmo envolve todos os sujeitos através da utilização de recursos midiáticos.

Para tanto, o artigo apresenta, a partir daqui, a revisão teórica que fundamenta a consideração da Educação a Distância no Brasil – que inicia via correio e chega, hoje, à Internet; a descrição dos procedimentos metodológicos quantitativos e qualitativos utilizados na análise; e os resultados encontrados na investigação da gestão da comunicação no Polo da UAB em Seberi.

2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: DO CORREIO À INTERNET

O conceito formal de Educação a Distância começou a ser construído através de pesquisas entre 1970 e 1980. No Brasil, o conceito de EaD foi proposto pelo Decreto nº 5622, de 19 de dezembro de 2005, do Ministério da Educação (MEC):

Para fins de estabelecer este decreto, caracteriza-se a Educação a Distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/decreto/D5622.htm>)

Ao longo do tempo foram construídas muitas definições acerca da Educação a Distância, influenciadas por paradigmas e pelo uso de diversas mídias e tecnologias, cujas fases podemos chamar de “Gerações da Educação a Distância” (SARTORI, 2005, p.05).

Na Primeira Geração, destacaram-se os Cursos por Correspondência, marcando o início desta Educação baseada por instrumentos que fugiam da tradicional sala de aula

(com comunicação presencial entre professor/aluno). O aluno pegava o material impresso por correspondência, estudava, realizava provas e exercícios e encaminhava novamente materiais para avaliação final. E a comunicação ocorria, então, via correio, sem a necessidade de os sujeitos estarem juntos presencialmente.

Como exemplo disso, temos o Instituto Universal Brasileiro (IUB) que é pioneiro na Educação a Distância no Brasil, pois há mais de 60 anos trabalha com este método de ensino, em níveis técnico, profissionalizante e supletivo, conforme **Figura 01**.

estudando por correspondência no
INSTITUTO UNIVERSAL BRASILEIRO

MADUREZA GINASIAL
(de acordo com a nova Lei de Diretrizes e Bases da Educação)
No curto espaço de 10 meses, estudando apenas cinco matérias: PORTUGUÊS, MATEMÁTICA, CIÊNCIAS, HISTÓRIA e GEOGRAFIA, V. S.ª estará habilitado a receber o seu **DIPLOMA GINASIAL**, e, mesmo antes de concluir os estudos, conseguirá **ÓTIMAS COLOCAÇÕES** e um **NÍVEL SOCIAL MAIS ELEVADO**. Uma nova vida abre-se à sua frente! Sem sair de sua casa, receberá todo o material de estudos e uma completa assistência de nossos professores, permitindo-lhe uma rápida e perfeita assimilação do ensino. **INICIE HOJE MESMO SUA INDEPENDÊNCIA ECONÔMICA!**

GRÁTIS
Atlas do Brasil e do Mundo EM CÔRES, régua, jogo de esquadros, transferidor, lápis, borrachas, **Dicionário Português, Atlas de Anatomia EM CÔRES**, Carteira de Estudante, cartões de visita etc.

CORTE E COSTURA
Aprenda em sua casa, nas horas livres, sem abandonar suas ocupações habituais. **EM POUCO TEMPO SERÁ UMA EXCELENTE MODISTA**, perfeitamente preparada para executar QUALQUER TIPO de vest, trajes de casamento, "lingerie" fina, "tailleur", roupas esporte etc. Seja uma **MULHER MODERNA!** Aumente seu valor pessoal e o **BEM-ESTAR DE SUA FAMÍLIA**.

GRÁTIS
fita métrica, tesoura, papel de seda e manilha, régua, cartolina, figurinos p/ crianças e adultos, carteira de estudante, cartões de visita, etc.

ELETIVIDADE
Adquira uma perfeita capacidade profissional! **SEJA UM TÉCNICO ESPECIALIZADO!**

GRÁTIS
Analisador de circuitos, chaves de fenda, alicate especial, serra para metal, Dicionário de Português, carteira de estudante, cartões de visita, etc.

BORDADO - SECRETÁRIO AUXILIAR DE ESCRITÓRIO PORTUGUÊS - INGLÊS
V. S.ª poderá ganhar dinheiro, mesmo durante os estudos! **ESTA É A SUA OPORTUNIDADE DE GANHAR MAIS E VIVER MELHOR!**

GRÁTIS
Dicionário Português, Inglês, Comp. Caligrafia, Álbum de Pontos Cruzados, tesoura, agulhas, linhas, carteira de estudante, cartões de visita, etc.

mande-nos HOJE MESMO o cupom ao lado

Este cupom também é seu... ou para o melhor amigo.

INSTITUTO UNIVERSAL BRASILEIRO
AVENIDA GENERAL OLÍMPIO DA SILVEIRA, 685
CAIXA POSTAL 5058 - SÃO PAULO
Dr. Director: Para conhecer o IUB e obter o material de estudo por correspondência.

Nome _____
Rua _____ Nº _____
Cidade _____ Estado _____

Figura 01: Ficha de inscrição de cursos do IUB

Fonte: ⁴

Inicialmente a comunicação entre os estudantes se dava exclusivamente via correio, por meio de formulários. Hoje, no entanto, com o advento das Tecnologias de Informação e (TIC's), o IUB também trabalha com as redes sociais, em que o aluno

⁴ <<http://abcimaginario.blogspot.com.br/2012/05/coisas-antigas-instituto-universal.html>>

pode comunicar-se com o Instituto através de carta, telefone, e-mail, e redes sociais (tais como *Twitter*, *Orkut*, *Facebook*); Blog ou pelo “Nós Ligamos”, onde você deixa seus dados e a Central de Informações entra em contato com você e ainda no site do Instituto pode preencher um formulário e enviar.

Depois da chegada da comunicação eletrônica, surge a Segunda Geração, que traz o uso de novas mídias. Neste período, o Rádio passou a ser utilizado como meio, ou seja, ferramenta de ensino-aprendizagem. Além disso, esta modalidade de Educação a Distância (com os sujeitos aprendendo e estudando em lugares e tempos diversos) teve como grande representante a educação via Telecursos, em que a comunicação passa a ser de uma para várias pessoas.

Um exemplo de Telecurso, que podemos acompanhar ainda hoje, é o Telecurso 2000, da Rede Globo de Televisão, que se caracteriza como um método de ensino supletivo de nível fundamental e médio a distância. O Telecurso é um sistema educacional de Educação a Distância do Brasil, mantido pela Fundação Roberto Marinho e sistema FIESP. As aulas são divididas por matérias; cada tele-aula tem uma duração de 15 minutos aproximadamente. Além disso, são disponibilizados para venda materiais didáticos das disciplinas, como DVDs e livros, sendo responsabilidade da editora de cada região a comercialização do material. Hoje, suas aulas são legendadas em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e exibidas não só pela Rede Globo, mas também por: Canal Futura, TV Cultura, Rede Minas e Globo Internacional.

Então se chega, finalmente, a Terceira Geração, que iniciou trabalhando com EAD online; utilizando da internet como ferramenta para conectar os sujeitos. Nesta fase, inclui-se o uso de computadores e a possibilidade de a comunicação entre os participantes se darem simultaneamente, em tempo real e com a transmissão de imagem e som, por meio da videoconferência. Esta comunicação é considerada muito mais democrática, possibilitando a todos os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem a troca de informações e conhecimentos, e a exposição de seus pontos de vista.

Em 1996, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional, Lei nº 9.394, normatiza em nível federal a Educação a Distância (tem início, então, o uso sistemático de redes de comunicação interativas). E, partindo da necessidade de expansão de ofertas de cursos universitários para o interior do Brasil, surge então a Universidade Aberta do Brasil (UAB), que tem o intuito de formar aquelas pessoas que não conseguiram se profissionalizar quando jovens, ou que têm dificuldades no deslocamento para grandes centros com vistas a cursar uma graduação.

De acordo com o Edital Universidade Aberta do Brasil, lançado em 2005, o Projeto UAB é:

Uma iniciativa do Ministério da Educação, com o intuito de criar as bases para uma universidade aberta e a distância no País, assim entendida como a articulação entre as instituições federais de ensino, o Distrito Federal, os Estados e os Municípios, bem como demais interessados e envolvidos, e que atuará preferencialmente na área de formação inicial e continuada de professores da educação básica (Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php>>).

A UAB é pioneira na criação de uma política estratégica que prioriza os aspectos sociais da educação, como a inclusão e o desenvolvimento humano social. Para haver esta aprendizagem significativa entre os sujeitos que se encontram em lugares e tempos diferentes, a EaD utiliza principalmente da ferramenta do *Moodle*⁵ como canal de comunicação entre os envolvidos no processo de ensino-aprendizagem. No ambiente virtual, disponível no site da Universidade, são disponibilizados textos, atividades, provas, exercícios, tutoriais, *Wiki*⁶, fóruns, chats/bate-papo, animação, glossário, questionário, pesquisa de opinião, diário, lições, aulas hipertextuais. Além de encontros presenciais, acontecem seminários temáticos por videoconferência, web conferencia, videoaulas e oficinas, com auxílio de materiais variados, em mídia impressa ou CD. A avaliação do aluno ocorre por pareceres e provas online e presenciais. Em alguns cursos, também há estágio obrigatório, além da participação nas aulas, trabalhos em grupo, atividades complementares de extensão e pesquisa.

O Polo de Seberi possui atualmente cinco cursos de Graduação: Pedagogia e Matemática oferecidos pela Universidade Federal de Pelotas (UFPEL) e Administração, Ciências Econômicas e Ciências Contábeis ofertados pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), além da Especialização em Gestão Pública Municipal também ofertada pela UFSC. Ao todo, são 231 estudantes oriundos de 27 municípios da Região do Médio Alto Uruguai, da capital Porto Alegre e Santa Catarina.

A equipe técnica do Polo é formada por um técnico de informática, uma auxiliar de Biblioteca, duas secretárias, uma funcionária da limpeza e a coordenadora de polo. E a equipe de tutores é composta por 8 profissionais, formados em Licenciatura Pedagogia, Bacharel em Ciências Contábeis, Bacharel em Ciências Contábeis /

⁵ *Moodle*: De acordo com LEITE (2012, p. 09) “é um ambiente virtual de aprendizagem que oferece aos professores a possibilidade de criar e conduzir cursos a distância, por meio de atividades [exigem ação do aluno, como responder, discutir, etc.] ou recursos [materiais para consulta e estudo] organizadas a partir de um plano de ensino”.

⁶ *Wiki*: Ainda de acordo com LEITE (2012, p. 09) para construção de texto de modo colaborativo.

Especialização em Controladoria, Administração de Empresas, Licenciatura em Matemática /Especialização em Educação Matemática, Bacharel em Administração, Bacharel em Direito / Especialização em Administração supervisão e orientação Educacional (cursando), Graduação em Administração habilitação em Comércio Exterior / Especialização Comércio Exterior e Desenvolvimento Sustentável. Atualmente o Polo está estabelecido no Terceiro andar do Instituto de Educação Madre Tereza, localizado Trav. Conde de Porto Alegre, 65, Centro. O Instituto de Educação Madre Tereza é um educandário estadual de ensino médio.

O que podemos perceber a partir da organização dos cursos a Distância do Polo de Seberi é que mesmo com a utilização das ferramentas midiáticas, não se deixou de utilizar materiais formais como o impresso e a comunicação presencial, tanto que todos os cursos têm a obrigatoriedade de participação presencial, principalmente nos cursos que realizam provas impressas ou online. Além disso, as ferramentas utilizadas são basicamente as mesmas em todos os cursos, o que demonstra um perfil da EaD que não se diferencia muito de acordo com as especificidades de cada curso. No curso de Pedagogia, por exemplo, de acordo com Kieling (2010, p. 25) a avaliação ocorre da seguinte maneira:

Ao final de cada eixo será realizada a avaliação do aluno pelo conjunto de suas atividades, tendo em vista o crescimento deste no eixo e a compreensão das questões centrais do mesmo, além de outros critérios que serão definidos no processo de conhecimento. O aluno receberá um conceito A (Aprovado), P (Pendente) e R (Reprovado). No caso de pendência o aluno receberá, como forma de recuperação, outras tarefas no final de cada etapa. O aluno considerado reprovado não terá como fazer o mesmo eixo, tendo em vista que nosso curso tem edição única.

A mediação entre os sujeitos envolvidos no processo educacional acontece basicamente apoiada no computador e na internet, porque a EaD é, em si, justamente um processo de aprendizagem “mediado por tecnologias”. A Educação a Distância busca a formação de pessoas que não estivessem, por motivos variados, próximos presencialmente de uma instituição de ensino superior, como explica Nogueira (2012, p. 06):

A educação a distância surgiu da necessidade de formação e qualificação profissionais de pessoas que não tinham acesso e/ou condições de frequentar um estabelecimento de ensino presencial. Assim, a EaD evoluiu juntamente com as tecnologias desenvolvidas em cada momento histórico, as quais influenciam não só ambiente educativo, mas a sociedade como um todo.

Nesse sentido, a pesquisa analisou de que forma se dá a relação instituições-alunos para a aprendizagem desses sujeitos na Educação a Distância, via mediação tecnológica.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para dar conta do objetivo de investigar a gestão da comunicação na Educação a Distância do Polo da UAB, em Seberi, o presente artigo apresenta, como percurso metodológico, a análise quantitativa e qualitativa das ferramentas de comunicação utilizadas pelo corpo docente, discente e administrativo da instituição em questão. Além de questionários aplicados junto aos sujeitos envolvidos no processo educacional, e de realização de entrevistas semi-estruturadas, foram coletados documentos que regimentam o Polo Presencial da Universidade Aberta do Brasil.

As entrevistas com os tutores e equipe técnica se deram via método de profundidade⁷ (DUARTE, 2006, p.64), onde os entrevistados responderam a determinado número de perguntas em separado dos demais. Aos acadêmicos foram aplicados questionários contendo 22 perguntas (**APÊNDICE A**), mesclando questões abertas, semiabertas e fechadas. Foram aplicados 97 questionários de 7 a 12 de maio de 2012 no Polo da UAB em Seberi, com acadêmicos dos cursos de Pedagogia, Matemática, Ciências Econômicas, Administração, Ciências Contábeis e especialização em Gestão Pública Municipal. A intenção de amostra respondia pela aplicação de

⁷ Nesta pesquisa, entrevista aberta e entrevista em profundidade são utilizadas como sinônimos.

questionários com a metade mais um do corpo discente de cada curso. Contudo, devido às peculiaridades de cada curso, não houve acesso à amostra necessária. Por isso, foram aplicados questionários com os estudantes de acordo com a tabela 1.

TABELA 1: Amostra dos questionários

Curso	Total de Alunos	Amostra da Pesquisa
Pedagogia	41	23
Matemática	13	5
Ciências Contábeis	68	24
Ciências Econômicas	10	2
Administração	54	22
Especialização em Gestão Pública Municipal	45	21

As entrevistas abertas com a equipe técnica e com os tutores foram realizadas de acordo com o exposto na tabela 2.

TABELA 2: Amostra das entrevistas aberta

	Função	Total no Polo	Amostra da Pesquisa
Equipe Técnica	Auxiliar de bibliotecária	1	1
	Secretária	2	1
	Coordenadora	1	1
	Funcionária da limpeza	1	0
	Técnico em informática	1	1
Tutores	Tutores de Administração	2	2
	Tutor de Pedagogia	1	0
	Tutor de Ciências Contábeis	1	1
	Tutor de Ciências Econômicas	2	1
	Tutor de Especialização em Gestão Pública Municipal	1	0
	Tutor de Matemática	1	1

Estas entrevistas abertas tiveram por objetivo explorar a opinião e as considerações gerais que tais sujeitos têm sobre a comunicação no Polo. De acordo com Gaskell & Bauer (2008, p. 64), entrevistas abertas proporcionam “uma compreensão detalhada das crenças, atitudes, valores e motivações, em relação aos comportamentos das pessoas em contextos sociais específicos”.

Por fim, o percurso metodológico compreendeu também a observação participante. Como explica Barros (2006, p.137), trata-se de “um tipo de investigação em que o pesquisador interage com o grupo pesquisado, acompanha as atividades relacionadas ao “objeto” em estudo e desempenha um papel cooperativo no grupo”. Cabe considerar que a autora deste trabalho foi também educanda do Polo no curso de Pedagogia, inserida neste processo tal experiência colaborou para algumas contribuições que ocorre neste espaço de construção do conhecimento. Contudo, a observação durante a semana de análises buscou se apoiar em percepções que se deram naquele momento em específico.

Nesse sentido durante a observação participante realizada no período da pesquisa buscou-se acompanhar a rotina do Polo, no turno da noite, onde ocorre maior fluxo de alunos e em uma manhã de sábado, devido à realização de provas dos acadêmicos do curso de Administração e um encontro presencial da Especialização em Gestão Pública Municipal. Foram observadas parcialmente todas as atividades que ocorriam no Polo, desde aulas, provas, conferências, oficinas, grupos de estudo, as atividades na sala de tutores, na biblioteca, na coordenação e o fluxo de estudantes nos corredores.

Ocorriam muitas atividades num mesmo momento no Polo, isto dificultou o acompanhamento total de cada uma das atividades que os estudantes realizavam. No entanto, parcialmente foi possível acompanhar o que no geral estava ocorrendo ali. Esta variação de atividades ocorre porque cada universidade e curso segue sua própria programação. É constante a chegada e saída de estudantes no Polo, cada um segue o seu ritmo de trabalho.

4 GESTÃO DA COMUNICAÇÃO NO POLO DA UAB

4.1 Perfil dos Alunos da UAB em Seberi

A primeira pergunta direcionada aos estudantes do Polo dizia respeito à maneira como eles se informaram sobre a UAB, tal como apresenta o **Gráfico 2**.

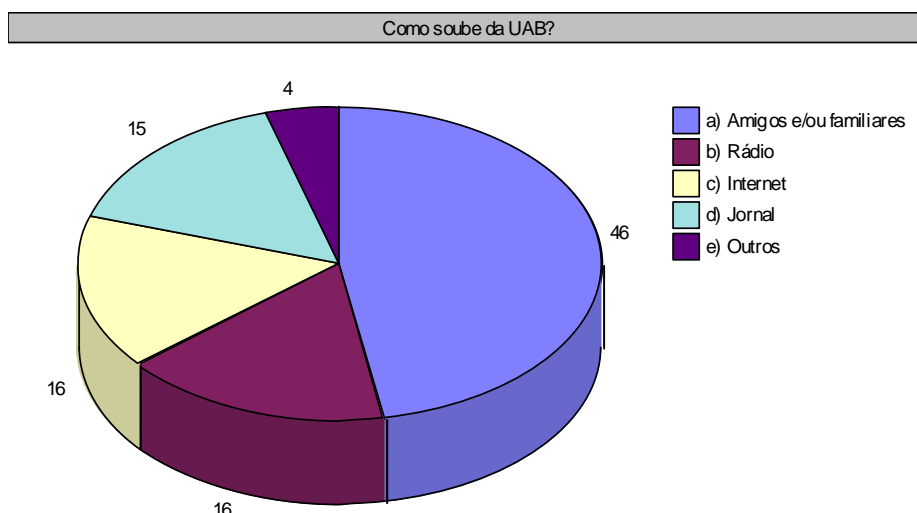


Gráfico 2 – Por qual Meio de Comunicação foi informado sobre o Polo da UAB em Seberi

A maioria dos discentes, em torno de 46%, respondeu que ficou sabendo do Polo por meio de amigos ou familiares. Cabe considerar que os estudantes que se informaram por meio de amigos ou familiares podem ter sido também influenciados via meios de comunicação. Afinal os próprios amigos ou familiares podem ter conhecido a universidade via rádio ou internet.

Quanto aos meios de comunicação citados, o rádio e a internet apareceram como propagadores da UAB. Isso se deve a maior audiência da população do Médio Alto Uruguai nestes meios de comunicação, pois de acordo com pesquisa realizada pelo Laboratório de Pesquisa e Extensão da Universidade Federal de Santa Maria, o meio de comunicação mais presente na vida dos entrevistados é em primeiro lugar a TV com 45,03 %, e em segundo o rádio com 40,40%. Contudo, embora a TV apareça em primeiro lugar na pesquisa coordenada por Weber (2009, p. 35), cabe considerar que não existe TV local e que, por isso, assuntos particularmente locais por vezes não são citados.

Com 16,5% das menções, a internet também se destaca como um meio de acesso comum dos estudantes da UAB, mesmo antes de serem discentes.

Multiplicando a idade dos estudantes pelo número que a indicaram, e somando todos os anos encontrados (2679) e, depois, dividindo pelo total de entrevistados (97), tem-se a média de idade de 27,65 anos, o que é alto em comparação ao ingresso no ensino presencial regular. Esse dado corrobora com a justificativa de que a EaD funciona com o objetivo de oferecer ensino superior a quem não teve acesso e ou condições de frequentar o Ensino Presencial, como citado anteriormente.

Quanto às horas disponíveis para estudo fora do ambiente do Polo, ou seja, estudos domiciliares, a maioria dos estudantes (88 discentes) justificou que trabalha 40 horas semanais. Tal dado corrobora com a ideia de que a Educação a Distância democratiza o ensino, dando acesso a quem não teria a oportunidade de cursar uma universidade em turno integral. Isso pode ser observado quando, acompanhando as aulas presenciais, percebe-se que cada aluno segue seu próprio ritmo, sendo algumas turmas bastante heterogênea: alguns ficam mais dispersos e há quem tenha bastante dificuldade em acompanhar o conteúdo. Isso não é uma característica da EaD em si, mas certa dispersão pode ser encontrada também nas salas de aula do ensino presencial. Contudo, a mediação pela tecnologia dificulta a interação via outros sentidos que não apenas a audição. A comunicação presencial entre os sujeitos possibilita entendimentos mais amplos. Isto pode ser notado quando compara-se à tecnologia o que Thompson chama de interação face a face (1998, p. 78, apud Almeida) “acontece num contexto de co-presença; os participantes estão imediatamente presentes e partilham um mesmo sistema referencial de espaço e tempo. Por isso eles podem usar expressões denotativas (“aqui”, “agora”, “este”, “aquele”, etc.) e presumir que são entendidos”.

Já a interação mediada faz com que diminua as deixas simbólicas, que são os tons de voz, as marcações gestuais. Thompson (1998, apud Almeida) já destacava que as interações mediadas propiciam aos sujeitos uma menor quantidade de dispositivos simbólicos para diminuir a ambiguidade na comunicação. Neste sentido as interações mediadas são mais abertas do que as interações face a face.

Os desafios para se trabalhar nesta modalidade de ensino são muitas como nos mostra Belloni (2002, p. 07):

A mediatização técnica, isto é, a concepção, a fabricação e o uso pedagógico de materiais multimídia, gera novos desafios para os atores envolvidos nestes processos de criação (professores, realizadores, informatas etc.), independentemente das formas de uso: o fato de que esses materiais possam vir a ser utilizados por estudantes em grupo, com professor em situação presencial (no laboratório da universidade, por exemplo), ou a distância por um estudante solitário, em qualquer lugar e em qualquer tempo, só aumenta a complexidade desses desafios. Há que considerar, como fundamento dessa mediatização, os contextos, as características e demandas diferenciadas dos estudantes que vão gerar leituras e aproveitamentos fortemente diversificados.

Devido a esta mediatização notou-se durante a pesquisa reclamação de um educando que não conseguia aprender o conteúdo da maneira como era transmitido na metodologia da Educação a Distância, salientando a necessidade de um professor lhe explicando o conteúdo presencialmente. Considerando que o tutor tem a função exclusiva de gerenciar o ambiente de sala de aula, mas não de ensinar propriamente, esses estudantes com dificuldade de acompanhar a mediação tecnológica encontram percalços no processo de aprendizagem. Essa dificuldade pode ser justificada pela média de idade dos estudantes ser maior que a da educação em ensino superior presencial, pois os mais velhos não vêm inseridos em uma cultura midiática da mesma forma que a geração dos anos 1990.

A geração dos anos 90 é considerada para Santos (2011, p. 05) como a “geração dos resultados, tendo em vista que nasceu na época das tecnologias, da Internet e do excesso de segurança”. No que se refere aos estudantes pesquisados nota-se que estas dificuldades justificam-se por ser a geração que vive hoje a expansão tecnológica, mas não cresceu aliada a estas ferramentas.

Essa média de idade aponta também parra estudantes que, já adultos, trabalham diariamente e, portanto, 34% dos estudantes afirma que dedica apenas 3 horas semanais de estudo para o curso em casa, conforme mostra o **Gráfico 3**.

Quantas horas semanais de dedica para o

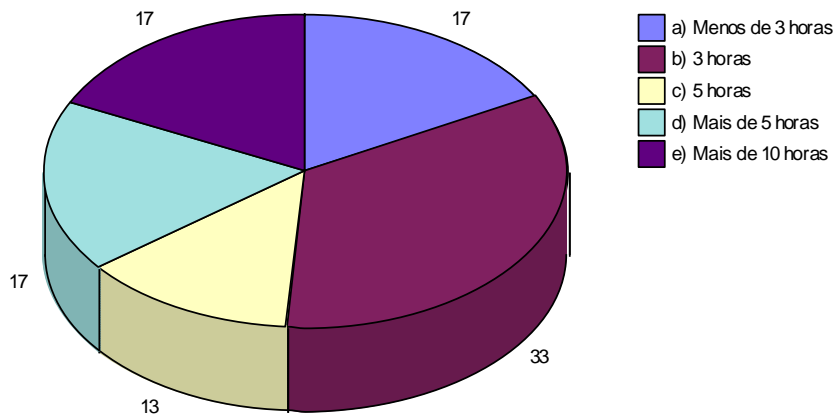


Gráfico 3 – Tempo que dedicam aos estudos em casa

Em contrapartida, 17,5% dos acadêmicos declararam que dedicam mais de 10 horas de estudo semanais, porcentagem que coincide com os que dedicam menos de 3 horas e mais de 5 horas. Tal discrepância demonstra a diferença de tempo disponível e do perfil dos estudantes da UAB.

O lugar onde mais costumam acessar a internet para estudar é em casa, como demonstra o **Gráfico 4**.

Onde costuma acessar internet para estu

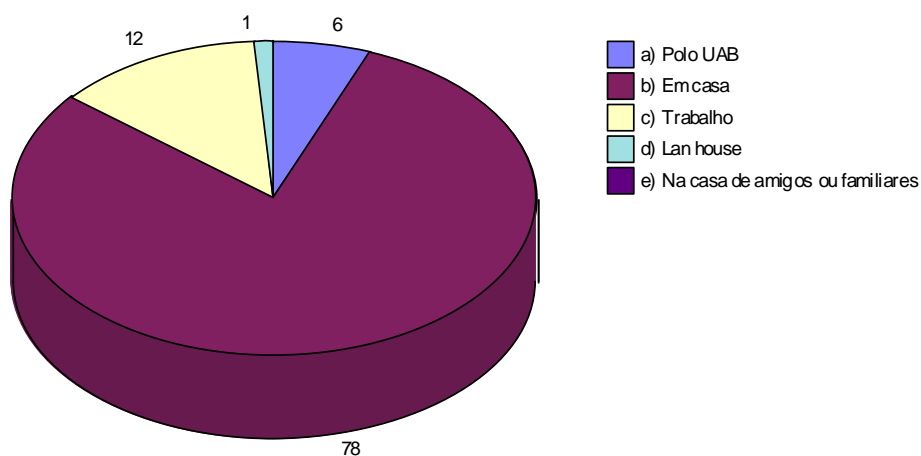


Gráfico 4 – Os lugares onde costuma acessar a internet

Tais dados demonstram que os estudantes não dedicam mais tempo aos estudos em casa por outros motivos que não a falta de tecnologia para acesso online, afinal a

maioria deles tem disponibilidade da ferramenta para acesso domiciliar. Os alunos costumam ir ao Polo para acessar a internet e realizar trabalhos em grupo, também para retirar livros e outros materiais e fazer pesquisa.

4.2 Utilização de Ferramentas de Comunicação na UAB

A comunicação dos estudantes com os professores ocorre com 50,5% dos estudantes via *moodle*. Neste ambiente virtual de aprendizagem eles realizam atividades, provas, fóruns e outras ferramentas disponibilizadas. E 30,9% ocorrem através de email, sendo considerada para os acadêmicos uma maneira rápida e econômica para tirar dúvidas e se comunicar com o professor. A comunicação por telefone também foi citada como uma maneira mais rápida e direta de se comunicar. Sobre as provas e trabalhos virtuais que ocorrem no Polo, os computadores são anteriormente programados pelo técnico responsável e o aluno, assim que chega, realiza suas atividades em computador individual.

Os acadêmicos apontam certo relapso dos professores orientadores das universidades sede, que acabam deixando os alunos com poucas orientações para os trabalhos finais. Essa relação apontada como defasada entre professores da sede e alunos do Polo é considerada um problema que afeta a aprendizagem – e é, em si, um problema de comunicação. Considera-se que as especificidades dos estudantes em cada curso específico deveriam ser resolvidas diretamente com os docentes e não mediadas pelo tutor. Os tutores presenciais não têm autonomia para resolver uma situação de orientação, por exemplo, e neste caso a distância física dos estudantes com os professores das universidades sede pode ser vista como uma dificuldade.

A comunicação entre estudante e professor ocorre de maneiras variadas e depende de cada curso. No geral as ferramentas que viabilizam esta relação é o *moodle* e o email, mas também as redes sociais como MSN. Quando ocorrem as videoconferências o acadêmico em alguns casos interagir com o professor, ou anota suas dúvidas para expor no final em um momento específico. Geralmente o tutor acompanha estes momentos e a faz a mediação entre os sujeitos.

O tutor também acompanha a presença dos acadêmicos nas aulas, comunica aos professores de alguma peculiaridade dos mesmos, fazendo esta ligação entre os estudantes e os professores das universidades.

Em se tratando da comunicação entre colegas, esta ocorre majoritariamente via email, correspondendo a uma porcentagem de 44,3%. Presencialmente, esta comunicação ocorre em 30,9%, considerando os momentos de aula, provas e trabalhos que realizam.

Já a comunicação com a direção ocorre 42,3% presencialmente, ou seja, os sujeitos se relacionam mais presencialmente com a coordenação do Polo, sendo que por email a comunicação ocorre em 38,1% dos casos.

Quanto a carga horária de participação presencial, 28,9% dos estudantes consideram a carga horária de participação presencial como insuficiente (**Gráfico 5**).

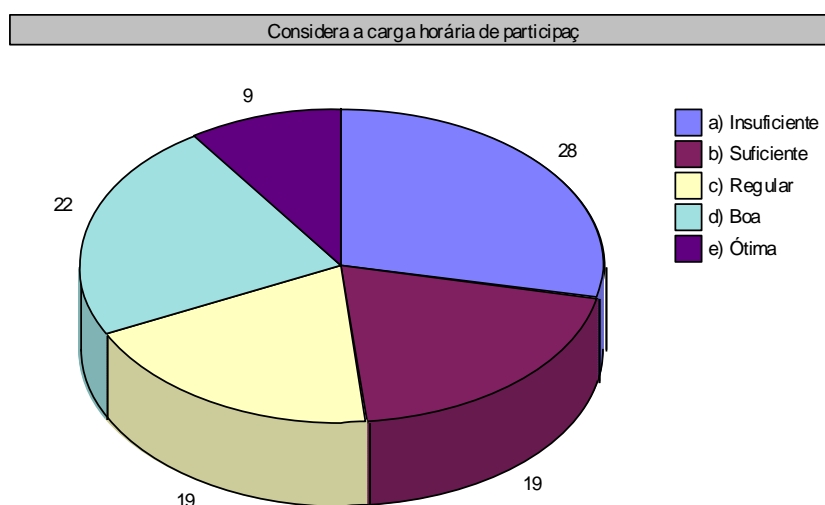


Gráfico 5 – A carga horária de participação presencial dos estudantes

Cabe considerar que, no total, mais de 67% dos estudantes que participaram da pesquisa consideram que a carga horária de ensino presencial é de insuficiente a regular, ou seja, apenas 33% deles acredita que a quantidade de horas presenciais é boa. Esse fato ainda pode ir ao encontro de certa cultura que privilegia a educação presencial, o que corrobora com a ideia da média de idade e da cultura midiática.

Esta tendência pelo ensino presencial, como foi observado na pesquisa, entende-se ser uma construção histórica da sociedade, que desde os primórdios da educação é um fenômeno que ocorre diretamente entre educador e educando. Então com o advento das TICs está havendo uma inclusão das ferramentas midiáticas, e por ser um movimento considerado recente em sua difusão prática, a resistência ao novo se torna evidente.

A utilização do material didático disponível pelo Polo é feita por 45,4% dos estudantes (**Gráfico 6**).

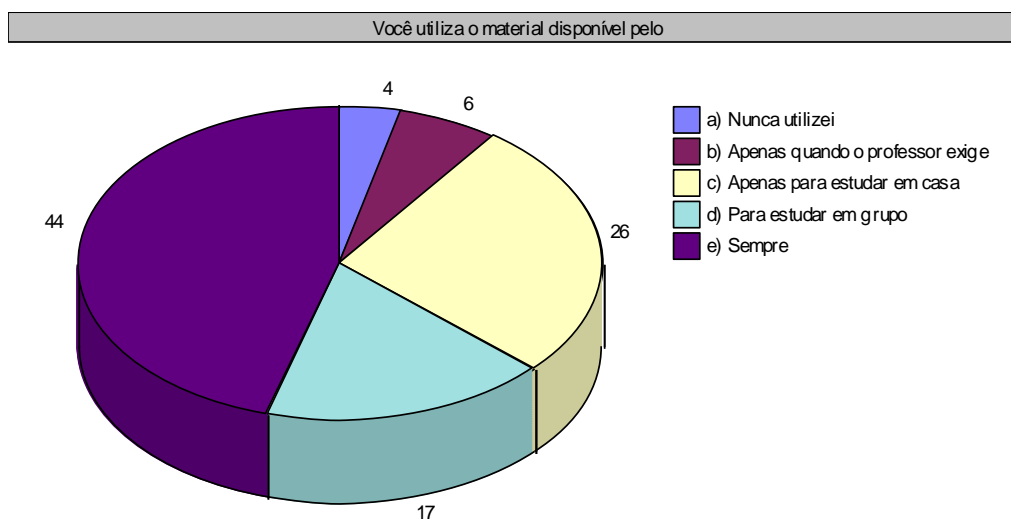


Gráfico 6 – Quando é utilizado o material disponível pelo Polo

Os principais materiais utilizados pelos alunos para estudo em casa e que são oferecidos pelo Polo tratam-se de livros e CDs com as vídeo-aulas. O Polo de Seberi possui na Biblioteca um acervo de juntamente com os cd-roms exatamente 4.418 e um laboratório com 63 máquinas.

Os alunos também utilizam apostilas, xerox com o conteúdo e materiais de uso específico de cada curso. Durante as aulas presenciais, que são ministradas através de teleconferência, são utilizados materiais de anotação individual. As apresentações de seminários contam com a presença de professores que se deslocam das universidades para avaliar o trabalho.

Muitas conversas e questionamentos são realizados diretamente com a Coordenadora, tanto por tutores, como pelos estudantes e equipe técnica. No interior do Polo, no corredor de entrada para os ambientes específicos (como salas, laboratório, cozinha), há a presença de cartazes trazendo informações sobre as universidades e os cursos; mural com as informações específicas de horários de cada curso, assim como de funcionamento do Polo. Diante disso, os acadêmicos consideram que a comunicação com a coordenação se dá de maneira satisfatória. Contudo, a comunicação entre as instituições (Polo e universidades sede) não é apontada como suficiente. Exemplo disso é o equívoco em agendar duas turmas para web conferencia em um mesmo horário, o que não pode acontecer devido à infraestrutura ainda pequena.

Foi possível perceber que a EaD, com sua metodologia de uso da mediação tecnológica é uma forma de propiciar o ensino - a formação, para aqueles que não teriam condições de cursar uma graduação presencial. No entanto, os estudantes percebem a necessidade da contemplação maior do ensino presencial, e como alternativa há de se considerar a possibilidade de ensino que utilize das duas metodologias.

Além disso, como nos afirma Belloni, (2002, p.08) mais do que qualidade de ensino a Educação a Distância está possibilitando a união com o presencial, aliado as Tecnologias de Informação e Comunicação.

Considerar o ensino a distância como solução para carências educacionais e/ou rejeitá-lo por qualidade insuficiente é colocar mal a questão, porque disfarça as questões mais importantes para a compreensão do fenômeno: seu caráter econômico, que determina muitas práticas, e suas características técnicas, que apontam para aquela “convergência de paradigmas”, isto é, para **a mediatização técnica dos processos educacionais**, como, aliás é sempre bom lembrar, já ocorreu com os processos de comunicação.

Atualmente muitas universidades têm utilizado de plataformas digitais com disciplinas no *moodle* para complementar o ensino presencial. Inclusive os sites das universidades são um apoio aos estudantes, com notícias, informações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Educação a Distância passou por um longo processo de transformação, iniciando com o ensino via correio, depois com o rádio e a televisão e hoje podemos perceber o forte crescimento das mídias digitais envolvidas no processo de ensino aprendizagem. Portanto esta pesquisa sobre a gestão da comunicação na Educação a Distância no Polo da Universidade Aberta do Brasil em Seberí percebe-se, no que tange as mudanças tecnológicas e sua utilização nos ambientes de ensino podemos destacar que além da utilização das ferramentas midiáticas devemos também passar por um processo de transformação do ensinar e do aprender para que possa melhorar a comunicação entre os sujeitos envolvidos.

No momento a Universidade Aberta do Brasil utiliza destas ferramentas comunicacionais na educação superior, fazendo com que ocorra a descentralização da

educação nos grandes centros. E desta maneira propicia o desenvolvimento e formação dos sujeitos e comunidades do interior.

Nesta pesquisa no Polo da UAB em Seberi, entende-se que sua infraestrutura ainda em processo de implantação, tem um longo caminho a percorrer para que se tenha uma satisfatória gestão da comunicação no local. Isso se deve aos ruídos comunicacionais percebidos durante o período da pesquisa.

Até mesmo os estudantes ainda estão em processo de adaptação com as ferramentas digitais e os novos modos de comunicação, porque a média de idade diferente do ingresso no ensino presencial indica uma geração que não cresceu estimulada pela comunicação virtual. Os meios de comunicação mais utilizados no Polo de Seberi são: entre colegas o email, com os professores destaca-se o *moodle*, já com a coordenação do Polo a comunicação acontece presencialmente. Contudo, no geral, os estudantes não estão satisfeitos com a comunicação estabelecida com professores, o que dificulta, segundo eles, o processo de aprendizagem.

O fato de nesta pesquisa os acadêmicos terem sentido a necessidade de mais aulas presenciais não necessariamente indica que a Educação a Distância tende a se tornar mais presencial do que atualmente. Compreende-se que esta incidência esteja relacionada a estudantes onde nas suas trajetórias educacionais e culturais não esteve presente no cotidiano instrumentos de comunicação atuais.

O processo da Educomunicação, em um tempo histórico de universalização dos instrumentos de comunicação, pode tornar-se fundamental na formação do sujeito, na possibilidade de uma sociedade nova, de uma cultura humana mais completa, de uma intersubjetividade próxima que de condições de uma democracia plena.

Como sugestão para o Polo, entendemos que pode haver mais relação entre as Universidades, que estas possam trabalhar em conjunto, para fazer melhor uso das ferramentas de comunicação disponíveis. Acreditamos que, durante a realização da pesquisa, os acadêmicos comentavam a respeito do andamento das atividades do seu curso e das dificuldades com conteúdo, como se esta fosse uma maneira de seus reclames chegarem até as Universidades. Portanto, percebe-se que a pesquisa justificase por ter trabalhado um objeto que ainda se apresenta como problema na EaD: a gestão da comunicação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, C. C. Novas Tecnologias e Interatividade: além as interações mediadas. Data Grama Zero - Revista de Ciência da Informação - v.4 n.4; agosto 2003. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/ago03/Art_01.htm>. Acesso em: 24/09/2012

BELLONI, M. L. **Ensaio Sobre a Educação a Distância no Brasil**. Educação & Sociedade, ano XXIII, nº 78, Abril/2002.

BRAGA, J. L.; CALAZANS, M. Z. **Comunicação e educação: questões delicadas na interface**. São Paulo: Hacker, 2001.

Decreto Nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Diário Oficial da União, Brasília, 20 de dezembro de 2005.

DUARTE, J. Entrevista em Profundidade. In: BARROS. A. **Métodos e Técnicas de Pesquisa em Comunicação**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 2006, p.62-83.

Edital da UAB. Brasília: MEC/SEED, 2005. Disponível em: <<http://uab.capes.gov.br/index.php>>. Acesso em: 22 março 2012.

FREIRE, P. **À sombra desta mangueira**. 8 ed. Olho d'água. Setembro/2006

GASKELL, G. **Entrevistas Individuais e Grupais**. In: Bauer e Gaskell. (ed) Pesquisa qualitativa, contexto, imagem e som. 7.ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2008. P. 64-89

KIELING, J. F. **A subjetividade do lugar e dos professores na formação: o curso de licenciatura em Pedagogia a Distância UFPEL**. Pelotas: Editora e Gráfica Universitária, 2010.

LEITE, M. T. M. **O ambiente virtual de aprendizagem Moodle na prática docente: conteúdos pedagógicos**. Laboratório de Educação a Distância – UNIFESP

MASETTO, M. T. **Cultura Educacional e Gestão em mudança**. In: Vieira, A. T.; Almeida, m.M. E. B.; Myrtes, A. Gestão Educacional e Tecnologias. São Paulo: Avercamp, 2003, p. 69 – 83.

NOGUEIRA, D. X. P. **Educação a Distância no Brasil: Uma Análise Histórica das Políticas Educacionais Brasileiras**. 2002, p. 06.

TEPERINO, A. S., et al. **Educação a Distância em Organizações Públicas**. Mesa redonda de pesquisa-ação. Brasília – ENAP 2006. Disponível em: <<http://pt.scribd.com/doc/51305352/9/A-importancia-da-aprendizagem-dialogica-em-EAD>>

SANTOS, C. F. et al. **O processo evolutivo entre as gerações x, y e baby boomers**. XIV Semead Ad Seminários em Administração, outubro de 2011 ISSN2177 – 3866. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/semead/14semead/resultado/trabalhosPDF/221.pdf>>. Acesso em 26/09/2012

SARTORI, A. S. **Inter-relações educação-comunicação na educação superior a distância: a gestão de processos comunicacionais**. Universidade de São Paulo-USP, Maio/2005.

SOARES, I. O. “**Comunicação/Educação, a emergência de um novo campo e o perfil de seus profissionais**”, In Contato, Revista Brasileira de Comunicação, Arte e Educação, Brasília, ano 1, n.2, jan/mar. 1999, p. 5-75. Disponível em: <<http://www.usp.br/nce/wcp/arq/textos/89.pdf>> Acesso em 25/10/2011

_____. **Educomunicação: um campo de mediações**. Comunicação & Educação, São Paulo, (19): 12 a 24, set./dez. 2000.

WEBER, A. Pesquisa de Audiência 2009 na Região do Médio Alto Uruguai Laboratório de Pesquisa e Extensão em Opinião Pública Departamento de Ciências da Comunicação Centro de Educação Superior Norte-RS Universidade Federal de Santa Maria

APÊNDICE

APÊNDICE A – Modelo de questionário aplicado aos acadêmicos do Polo da UAB - Seberi

QUESTIONÁRIO DE PERFIL DO ALUNO EAD

1- Qual curso você faz?

2- Como soube da UAB?

- a) Amigos e ou familiares
- b) Rádio
- c) Internet
- d) Jornal
- e) Outros. Qual _____

3- Trabalha?

- () Sim. Qual a carga horária semanal? _____
- () Não.

4- Quantas horas semanais dedica para o Curso em casa?

- a) Menos de 3 horas
- b) 3 horas
- c) 5 horas
- d) Mais de 5 horas
- e) Mais de 10 horas

5- Onde costuma acessar internet para estudar?

- a) Polo UAB
- b) Em casa
- c) Trabalho
- d) Lan house

e) Na casa de amigos ou familiares

6- Considera a carga horária de participação presencial no curso como:

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Regular
- d) Boa
- e) Ótima

7- Você utiliza o material disponível pelo Polo (livro, CD)

- a) Nunca utilizei
- b) Apenas quando o professor exige
- c) Apenas para estudar em casa
- d) Para estudar em grupo
- e) Sempre

8- Como você avalia o material didático disponível?

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Regular
- d) Bom
- e) Ótimo

9- Já possui curso superior?

- () Sim. Em que área? _____
- () Não.

10- Como foi sua adaptação ao método utilizado pela EAD?

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Regular
- d) Boa
- e) Ótima

Da questão nº 11 a 16 responda se já fez Curso Superior Presencial

11- Comparando com o Ensino Superior Presencial como considera o método docente da EAD:

- a) Insuficiente
- b) Suficiente
- c) Equivalente ao Presencial
- d) Melhor que o presencial
- e) Indiferente

12- Comparando o Ensino Presencial com a EAD, em relação ao conteúdo ministrado, considera que:

- a) Aprende-se mais no Ensino Presencial
- b) Aprende-se mais na EAD pelo uso maior das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)
- c) Aprende-se mais na EAD pela disposição do conteúdo *online*
- d) O nível de aprendizagem depende do nível e não do método
- e) O nível de aprendizagem depende da formação e iniciativa dos professores e não do método

13- Você considera que a Comunicação no EAD é:

- a) Mais dinâmica que no Ensino Presencial
- b) Mais informal que o Ensino Presencial
- c) Mais flexível que no Ensino Presencial
- d) Mais rica em alternativas didáticas que o Ensino Presencial
- e) NDA

14- Como você avalia sua relação com os colegas na EAD

- a) Não me relaciono diretamente
- b) Menos intensa que no Ensino Presencial
- c) Mais intensa que no Ensino Presencial
- d) Equivalente à relação no Ensino Presencial
- e) NDA

15- Como você avalia sua relação com os professores na EAD

- a) Não me relaciono diretamente
- b) Menos intensa que no Ensino Presencial
- c) Mais intensa que no Ensino Presencial
- d) Equivalente à relação no Ensino Presencial
- e) NDA

16- Como você avalia sua relação com os Técnicos Administrativos e a Direção na EAD

- a) Não me relaciono diretamente
- b) Menos intensa que no Ensino Presencial
- c) Mais intensa que no Ensino Presencial
- d) Equivalente à relação no Ensino Presencial
- e) NDA

17- Como se dá majoritariamente a comunicação com o professor. (Enumere por ordem de frequência)

- a) Via email
- b) Ambiente Virtual do Curso
- c) Blog do Polo
- d) Recados no mural
- e) Presencialmente

18- Como se dá majoritariamente a comunicação com a direção

- a) Via email
- b) Ambiente Virtual do Curso
- c) Blog do Polo
- d) Recados no mural
- e) Presencialmente

19- Como se dá majoritariamente a comunicação com os colegas

- a) Via email
- b) Ambiente Virtual do Curso
- c) Blog do Polo

d) Recados no mural

e) Presencialmente

20- Como considera o fluxo de Comunicação no Polo (Comunicados acadêmicos)

a) Insuficiente

b) Suficiente

c) Regular

d) Boa

e) Ótima

21- Idade _____

22- Cidade _____