

# **AMBIENTES DE APRENDIZAGENS EM EAD – *BLENDED-LEARNING* E O CONCEITO DE QUALIDADE**

**Antonio Vico Mañas (1)**

**Fabiola Andrea Chofard Adami (2)**

## **Resumo**

As mudanças de comportamento e as novas tecnologias, vêm provocando alterações na sociedade e nos padrões de vida das pessoas. O mesmo ocorre em relação às metodologias tradicionais de ensino e aprendizagem. O ensino via *online* ou EaD, como é chamado no Brasil, já é uma realidade consolidada na educação superior e vem sendo aprimorado a cada dia. Os responsáveis e estudiosos pelo ensino e aprendizagem e os gestores das IES têm se interessado por novas soluções tecnológicas, por interesse interno e pessoal ou por pressão das partes interessadas em seu e outros ambientes conhecidos. São exigidas novas propostas e tendências, na mesma velocidade da informação que se tem acesso a uma infinidade de possibilidades a atender as mais variadas necessidades. Abordar o tipo de metodologia para alcançar a qualidade é um dos maiores desafios da atualidade, devido ao volume de possibilidades a serem exploradas. Uma das vias é o ensino híbrido e suas variáveis, sustentado ou disruptivo, conjugando mesclas de formatos tradicionais com a modernidade do ensino *online*. O rompimento dos padrões pré-estabelecidos e tradicionais, através de um ensino globalizado, mira o desenvolvimento efetivo dos novos líderes, desenvolvendo a criatividade, estimulando cada vez mais a inovação e propondo os desafios das pesquisas e desenvolvimento tecnológico. A proposta desta exposição é trazer à reflexão as vantagens e desvantagens acerca das formas em que metodologias de ensino são ofertadas, especialmente através do *Blended-learning* e das plataformas colaborativas, ao mesmo tempo, atendendo à nova demanda por profissionais através de metodologias como a *Brain teaser* e *Manager Matching*.

Palavras-chave: IES, aprendizagem, qualidade, *blended-learning*, gestão

## **EAD LEARNING ENVIRONMENTS - *BLENDED-LEARNING* AND THE CONCEPT OF QUALITY**

### **Abstract**

Changes in behavior and new technologies have been causing changes in society and in people's living standards. The same is true of traditional teaching and learning methodologies. The teaching via online or EaD, as it is called in Brazil, is already a consolidated reality in higher education and has been improved every day. Those responsible for teaching and learning and the managers of HEIs have become interested in new technological solutions, by internal and personal interest or by pressure from stakeholders in their and other known environments. New proposals and trends are required, at the same speed of information that one has access to a multitude of possibilities to meet the most varied needs. Addressing the type of methodology to achieve quality is one of the greatest challenges of the present, due to the volume of possibilities to be explored. One of the ways is hybrid teaching and its variables, sustained or disruptive, combining mixtures of traditional formats with the modernity of

online teaching. Breaking the pre-established and traditional patterns, through a globalized teaching, aims at the effective development of the new leaders, developing creativity, stimulating more and more innovation and proposing the challenges of research and technological development. The purpose of this exposition is to bring to light the advantages and disadvantages of the ways in which teaching methodologies are offered, especially through Blended-learning and collaborative platforms, at the same time, attending to the new demand for professionals through methodologies such as Brain teaser and Manager Matching.

Key words: IES, learning, quality, blended-learning, management

## **INTRODUÇÃO**

Com o acesso às tecnologias e o ensino a distância em expansão, a possibilidade de cursar uma faculdade nunca esteve tão próxima. As dimensões territoriais do país sempre foram um obstáculo, assim como a falta de instituições regulares próximas a todas localidades. O Brasil teve um aumento significativo de pessoas com acesso à internet, ultrapassando 100 milhões, segundo a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) divulgada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2015). Contudo, o ensino à distância vem sofrendo mudanças, tanto nas formas de ensinar, quanto nas diversas plataformas e ferramentas de navegação ao aluno. Uma das mais novas propostas metodológicas apresentadas e que vem sendo utilizada largamente é o ensino híbrido, que mescla momentos online e presenciais, na mais antiga visão de regulação do ensino superior, permitindo na realidade, um ensino semipresencial. Este modelo já é ultrapassado, deve-se acompanhar o que a passos largos já evoluiu, afinal o aluno de hoje domina de outra maneira as ferramentas digitais. Pensar novas maneiras de ofertar ensino de qualidade, voltadas a atender as diretrizes curriculares nacionais, desenvolver competências e habilidades. O atual ensino híbrido propõe inúmeras formas de desenvolvimento do aluno sem a presencialidade do modelo mais antigo. Os docentes precisam aceitar as mudanças e compreender que esta geração não depende de sua presença física em sala de aula para aprender. Ademais, não se vive somente de boas intenções, o ensino neste formato em nada contribui se o aluno não estiver realmente presente, envolvido no processo para a aprendizagem. Relevante atualizar as metodologias de ensino e a flexibilização no universo da aprendizagem, de forma mais dinâmica. O ensino híbrido propicia a autonomia do aluno para administrar o próprio tempo, optando por locais e em seu ritmo de aprendizagem. A educação formal limita o espaço e o tempo unicamente na presença física do docente. Nada mais impede a aquisição de conhecimento de qualidade em formato online, tudo está em rede, os conteúdos estão disponibilizados, o acesso à informação de forma livre é uma realidade. Para Moran, 2015, híbrido significa misturado, mesclado, blended. A educação sempre foi misturada, híbrida, sempre combinou vários espaços, tempos, atividades, metodologias, públicos. Esse processo, agora, com a mobilidade e a conectividade, é muito mais perceptível, amplo e profundo: é um ecossistema mais aberto e criativo. Podemos ensinar e aprender de inúmeras formas, em todos os momentos, em múltiplos espaços. Híbrido é um conceito rico, apropriado e complicado. Tudo pode ser misturado, combinado, e podemos, com os mesmos ingredientes, preparar diversos “pratos”, com sabores muito diferentes. A mistura mais complexa é integrar o que vale a pena aprender, para que e como fazê-lo. O que vale a pena? Que conteúdos, competências e valores escolher em uma sociedade tão multicultural? O que faz sentido aprender em um mundo tão heterogêneo e mutante?

Podemos ensinar a mudar se nós mesmos, os gestores e docentes, temos tantas dificuldades em tomar decisões, em evoluir e em ser coerentes, livres, realizados? Podemos ensinar de verdade se não praticamos o que ensinamos? A educação é híbrida também porque acontece no contexto de uma sociedade imperfeita, contraditória em suas políticas e em seus modelos, entre os ideais afirmados e as práticas efetuadas; muitas das competências socioemocionais e valores apregoados não são coerentes com o comportamento cotidiano de uma parte dos gestores, docentes, alunos e famílias. Neste contexto, é necessário ultrapassar os paradigmas enraizados em que era necessário estar fechado em um ambiente físico, ouvindo um professor que estabeleceu em tempo fixo de uma aula o conteúdo planejado com base em imposições dos currículos. O desenvolvimento de habilidades e competências vai além, a própria busca do saber na internet, as pesquisas nas infinitas bases de artigos científicos estão disponibilizadas em tempo real. O conjunto de competências deve ser desenvolvido a partir dos conhecimentos previstos nas diferentes disciplinas da BNCC e na parte diversificada do currículo. A busca do saber vai muito além do que está disponível entre paredes de uma sala física. A sala de aula tradicional é um subproduto do industrialismo, idealizada na concepção da linha de montagem e com o propósito de treinar os educandos segundo as conformidades do modelo industrial, um dos desafios a enfrentar é a evasão passando pelo desinteresse do aluno (Valente, 2014). O ensino híbrido favorece o aprendizado de maneira subjetiva em tempos não curriculares, e é real em espaço e tempo diferente do modelo em que fomos acostumados. A OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) para a Educação no Século 21 recomenda um modelo educacional mais ativo, com resultados eficientes, e questiona o que hoje se pratica com a simples entrega de diplomas. Ainda, de acordo com Moran (2015), o ensino é híbrido porque todos somos aprendizes e mestres, consumidores e produtores de informação e de conhecimento. Passamos, em pouco tempo, de consumidores da grande mídia a 'prosumidores' – produtores e consumidores – de múltiplas mídias, plataformas e formatos para acessar informações, publicar histórias, sentimentos, reflexões e visão de mundo. Somos o que escrevemos, o que postamos, o que “curtimos”. Nisso expressamos nossa caminhada, nossos valores, visão de mundo, sonhos e limitações. Em um sentido mais amplo, há muitos portais e aplicativos que facilitam a qualquer um tornar-se professor, ensinar algo que interesse a alguém (de forma gratuita ou paga). Todos nós ensinamos e aprendemos o tempo todo, de forma muito mais livre, em grupos mais ou menos informais, abertos ou monitorados (Bacich et al, 2015). Muitos são os modelos para o ensino híbrido, o importante e necessário é inovar porque nossos alunos dialogam com diversos formatos digitais de forma mais ampla. Via pesquisa bibliográfica, propõem-se ter um artigo de qualidade.

## **O ENSINO *ONLINE* ou EaD E O ENSINO PRESENCIAL**

No caso brasileiro, para que uma instituição obtenha autorização para ofertar um curso, seja ele no ensino superior ou no médio, deve definir previamente se a oferta será a distância ou presencial.

Para o ensino médio essa autorização deve ser obtida, via processo específico, junto ao Conselho Estadual de Educação e os critérios vão variar de acordo com a unidade da federação envolvida, mesmo que todos os estados tenham que seguir uma legislação federal.

Tratando-se, no entanto, de ensino superior e regulação segue orientação do INEP (Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira). O INEP é uma autarquia federal vinculada ao Ministério da Educação – MEC, e tem por missão

promover estudos, pesquisas e avaliações sobre o sistema educacional brasileiro com o intuito de subsidiar a formulação e implementação de políticas públicas para a área educacional a partir de parâmetros de qualidade e equidade, além de produzir informações aos gestores, pesquisadores, educadores e público em geral.

Na prática, a forma com que a autorização segrega se o curso é a distância ou presencial é claramente um erro, uma vez que os cursos presenciais podem ofertar até 20% de sua carga horária, num formato a distância.

Da mesma maneira, ao tratar de cursos *online* podem e devem ter momentos presenciais, mas a legislação brasileira não prevê a possibilidade de oferta de um curso híbrido, isto é, que não se encaixe na modalidade a distância e nem presencial tão somente.

Observa-se que, para a possibilidade de ofertar um curso de modalidade híbrida é necessário compreender que:

- a) Os instrumentos de educação *online* também estão presentes no ensino presencial, considerando que tenham objetivos de apoiar e melhorar a sua qualidade. Por esse motivo é que parte do corpo docente disponibilizam materiais em ferramentas denominadas de EaD. Os portais são importantes para documentação, para facilitar a distribuição dos materiais, para agilizar o acesso e a comunicação e para integrar docentes e estudantes, diz Santos, p. 79, 2015.
- b) Boa parte dos cursos *online* para acompanhamento, ou como estratégia de ensino-aprendizagem, possuem momentos presenciais. Inclusive, para a graduação, considerada à distância, são exigidos momentos presenciais.
- c) Muitas das instituições que ofertam parte das disciplinas a distância e parte presencial, o fazem, porque muitas vezes isso é interessante para o estudante, em especial para aquele que ainda não possui muita autonomia para estudo individualizado.
- d) Outras tantas instituições oferecem as duas modalidades e a flexibilização passa a ser possível permitindo ao estudante que opte por um agrupamento de disciplinas ou conteúdos que cursará em determinada modalidade.

A observação que esta pesquisa trouxe é que se obtêm uma redução da diferença relacionada aos procedimentos da educação a distância e o ensino presencial. O que conhecemos como *online* busca desenvolver ferramentas, metodologias e técnicas para aproximar o estudante às instituições (docentes, funcionários, infraestrutura, infoestrutura e conteúdos) e ao mercado. Por sua vez, o ensino presencial utiliza desses recursos para melhoria da sua qualidade e seu desenvolvimento.

Existe um outro fator no ensino presencial que ao ser utilizado em momentos específicos *online* e que tem gerado confusão entre as duas modalidades, uma vez que mesclam metodologias, técnicas e tecnologias.

Lembra esta pesquisa que a sociedade de maneira geral, parece ter entendido que a qualidade do ensino não depende da modalidade (a distância ou presencial), mas do comprometimento da instituição, da infraestrutura, do corpo docente, da capacidade de gerenciar, isto é, dos gestores e da maneira como possibilitam e incentivam o desenvolvimento dos alunos envolvidos.

## **OS DESAFIOS DA DOCÊNCIA**

Uma série de particularidades e tendências fazem que ao considerar a educação no atual momento e nos futuros próximo e mais distante, surjam desafios que parecem intransponíveis. O estudante passa a ter um perfil bastante distinto daquele que a literatura sobre educação apresenta. O estudante recebe uma carga de informações elevada e parece estar habituado a uma leitura muito dinâmica, influenciada e oriunda não apenas da internet, mas de diversos recursos tecnológicos. A quantidade de informações nem sempre é qualitativa e o docente, nesse ambiente de grandes mudanças e muitos recursos, precisa educar e ensinar o estudante a ler de forma diferente despertando o interesse e criando condições para que venha a construir o seu futuro.

O montante de apelos sociais e benefícios imediatos que os estudantes enfrentam atualmente, os fazem ter atenção direcionada a outros objetivos, por vezes, distanciando-os da educação. Cabe ao professor, saber interagir com os discentes não apenas demonstrando a importância da educação, mas sobretudo, a aplicabilidade dos conteúdos na vida e a relevância para o seu desenvolvimento, respeitando os interesses individuais de aprendizado, mas sem deixar de ministrar os conteúdos previstos nas ementas e no planejamento acadêmico.

Em Moran et al. (2000, p. 30) encontra-se sua proposta de cinco princípios metodológicos norteadores para a prática pedagógica de docentes. Esses cinco princípios são:

- a) Mediação pedagógica do professor como mediador/orientador;
- b) Integração de tecnologias, metodologias e atividades, aproximando as diversas mídias existentes;
- c) Variar a forma e as técnicas utilizadas em sala de aula e fora dela, improvisando e não deixando assim tudo previsível e monótono;
- d) Planejar e improvisar quando necessário, ajustando o planejado às circunstâncias da prática; e
- e) Valorizar a comunicação virtual e os aspectos de presença e distância.

Outros tantos desafios devem ser integrados a essas propostas, entre eles citam-se:

- a) Integração docentes x discentes x objetivos do curso x política institucional;
- b) Desenvolvimento de pesquisa e projetos; e
- c) Objetividade e clareza, considerando o perfil do estudante de uma geração bastante diferenciada.

E não bastassem esses desafios, cabe sempre incorporar mais complexidade, de Morin (2000, p. 13-18) os sete saberes considerados para a educação do futuro:

- a) As cegueiras do conhecimento: o erro e a ilusão;
- b) Os princípios do conhecimento pertinente;
- c) Ensinar a condição humana;
- d) Ensinar a identidade terrena;
- e) Enfrentar as incertezas;
- f) Ensinar a compreensão; e
- g) Ética do gênero humano.

Esses desafios, informações e necessidades tem direcionado o foco para tendências da educação superior que tem encaminhado para uma oferta cada vez mais híbrida entre as modalidades *online* e presencial.

A construção do conhecimento *online* tem todo um ritual que utiliza tecnologias da comunicação somadas a tecnologias da educação e necessariamente precisam ser administrados. Construir conhecimento em um ambiente virtual de aprendizagem pressupõe que há um caminho para alcançar o objetivo que se busca em toda experiência educativa, ou seja gerar o conhecimento, Segundo Garrison & Anderson, 2005, a construção do conhecimento num contexto educativo supõe um processo de reflexão pessoal e de cooperação que se faz possível mediante uma comunidade de aprendizagem.

Para esses autores, o estabelecimento de comunidades de aprendizagem com o sentido de cooperação se transformou numa necessidade educativa, ao oferecer um ambiente onde os estudantes assumem a responsabilidade e o controle de sua própria aprendizagem.

Na prática, obtêm-se a identificação de três dimensões distintas, numa comunidade de aprendizagem de forma cooperativa, ou seja, é preciso que exista a presença cognitiva, a presença social e a presença docente. Sempre se entende que o núcleo de interações são os processos e resultados cognitivos, enquanto que a presença social e a docente atuam como facilitadoras do processo de aprendizagem.

Ao tratar de presença cognitiva, tem-se que adentrar em seu conceito que faz referência ao entorno intelectual que por sua vez serve de base ao discurso crítico sustentado e à aquisição e aplicação do conhecimento considerado de alto nível. Isso significa promover a análise, a construção e confirmação do significado e da compreensão dentro da comunidade mediante o discurso e a reflexão compartilhada entre estudantes. A presença cognitiva sempre está ligada ao conceito de pensamento crítico e nela se identificam quatro fases que são: fato desencadeante; exploração; integração; e resolução.

O fato desencadeante é nada mais do que a atividade pensada na consciência que assegura a implicação dos estudantes. A fase de exploração implica entender que se relacionam com a categoria que acabamos por chamar de cognição: processo social de aprendizagem, que é compartilhar a natureza do problema e, em seguida, buscar informação relevante e possíveis explicações. A integração está orientada à construção de significado. Essa fase é decisiva para a criação da presença cognitiva. E finalmente a resolução, que permite a avaliação da viabilidade da solução proposta mediante sua aplicação direta ou indireta.

Percebe-se que há dois temas principais relacionados com uma categoria que acabamos por chamar de cognição: processo social da aprendizagem, ou seja, compartilhar perspectivas, convergências e saturação da discussão, bem como, a facilitação em comum, isto é, o ajuste da meta, reflexão, conexão, reformulação original e direção.

Tem-se então verificado que, é preciso apoiar o discurso dos estudantes numa comunidade que compartilhe metas, reconheça as contribuições e estabeleça a construção do conhecimento como uma atividade social. Ou seja, é necessário investir num espaço de troca mútua, de tal forma que se obrigue o fomento de criação de contextos de aprendizagem entre pares que ajudem na comunicação entre os diferentes participantes.

Fica claro que para a construção de conhecimento *online* se envolvam recursos disponíveis para poder desenvolver práticas educativas com qualidade a partir da rede. Aplicativos e ferramentas para a aprendizagem colaborativa começam a abundar e estas

permitem facilitar a comunicação e desenvolver experiências educativas de qualidade, mas estas não descartam a necessidade de aproximação em comunidade e que esta mesma aproximação, possa ocorrer total ou parcialmente *online*, ou de forma presencial, mas o que se sente é que a possibilidade de usar um formato híbrido, ou melhor, até mais de um formato, levam a resultados bastante bons e na maior parte das vezes melhores do que quando se utilizam metodologias e experiências não híbridas.

## **POTENCIALIDADE x NEGÓCIO**

Vive-se, segundo o que nos é apresentado constantemente, num contexto da sociedade do conhecimento e do mundo global, porém, enxerga-se como uma real necessidade o poder flexibilizar programas acadêmicos para uma população que, por diferentes condições, não tem acesso à educação tradicional. Possibilita-se como consequência o oferecimento de modalidades não convencionais de estudos. Todos devem ter acesso a essa sociedade de conhecimento, ao mundo globalizante.

No início da década de 2000, algumas universidades, entre públicas e privadas, tinham, além desse tipo de programas acadêmicos, pós-graduações especializadas na formação de pesquisadores em educação *online*. Atualmente, é difícil encontrar IES que não tenham ampliado seus oferecimentos virtuais a respeito de licenciaturas, pós-graduações e outros tipos de cursos. Essas IES, colocam seu sólido prestígio para atender a uma demanda que antes era limitada por não ter acesso e esse acesso poderia ser vinculado a questões econômicas, sociais, ambientais, entre tantas outras.

A ampliação das modalidades da cobertura educacional passou a ser uma necessidade e abusou de seus pontos fortes. Tem-se hoje, diversas “escolas” que se aproveitam da acessibilidade das TIC’s para criar e oferecer programas na modalidade dita virtual ou semivirtual, não obstante a sua realidade fique mais perto do lucro do que dos verdadeiros objetivos docentes, totalmente afastados da pesquisa e da extensão, que são dois dos três pilares fundamentais do trabalho referente ao modelo das universidades brasileiras.

Para compreender melhor o contexto e as mudanças observadas na atualidade, no setor que denominamos de educomunicativo, é importante considerar a função da estrutura econômico-política. Sob esse ponto, para que nos seja permitido fazer um debate ou possíveis projeções, se faz uma análise a partir dos vínculos existentes entre os diversos avanços tecnológicos do setor educacional, os quais têm possibilitado as experiências de bibliotecas virtuais ou as diferentes expressões de educação *online*, com as mais importantes empresas do setor tecnológico.

As experiências de modernização tecnoeducomunicativa sustentam-se, em, pelo menos, cinco objetivos econômico-políticos, quais sejam:

Que se possa estender o acesso de jovens e adultos para o ciberespaço; que se promovam sistemas de acesso para a educação continuada; e que seja oferecida educação de qualidade, produtiva e econômica; que se capitalizem as forças do mercado para desenhar entornos de aprendizagem flexíveis e competitivos.

A esse respeito, o setor tecnoeducomunicativo encontra-se em uma fase profundamente assimétrica e implica dispositivos de controle desde o poder hegemônico, de tal maneira que possa promover e apoiar iniciativas governamentais orientadas, dentre outras diretrizes, para o uso estendido das TIC’s quanto ao aumento da produtividade acadêmica, a padronização da educação *online* e o desenvolvimento

até de universidade dita virtual. O exemplo norteamericano pode ser considerado como forte motivador dessa aplicação.

Tem-se no espírito modernizador da educação, uma visão que chega a confundir a universalização da educação, como requerimento da democratização, com a universalização da ideologia referente à globalização ou não, especialmente quanto à liberalização da educação como mercadoria ou bem de consumo.

Tem-se então que enfrentar um desafio fundamental para que se obtenha um adequado desenvolvimento das experiências educacionais. Da qualidade e complexidade dessa reflexão pedagógica sobre os usos, conteúdos, valores e princípios organizacionais do saber, a partir de novas tecnologias da informação, vão depender as experiências educacionais, mediante a mídia, fazendo com que superem um porventura existente pensamento tecnológico reducionista com o objetivo de permitir que se posicionem as organizações, a sociedade, as experiências enfim, no campo complexo que anuncia a denominada sociedade reflexiva ou do conhecimento.

Pode-se salientar que pelo acompanhado na América Latina e especificamente no Brasil, o processo de penetração e expansão da educação a distância e ou a virtual tem percorrido as mesmas discussões epistêmico-teóricas e metodológicas no seu início, passando na sequência, para a concentração de desenhos instrucionais de cursos e programas completos de graduação e de pós-graduação, ao mesmo tempo em que as pesquisas na matéria focam diversas linhas segundo a tradição e a vocação de cada instituição de educação superior que faça esforço para impulsioná-la.

A visão da burocracia universitária que parecia ser sempre contrária à inovação, continua sendo uma barreira para o desenvolvimento dos programas considerados de excelência, uma vez que, a administração do ensino enxerga-se e realiza-se na maneira tradicional, ou seja, como que, para que funcione, a adoção tenha que ser dentro da lógica presencial, o que vem a impactar na aquisição e desenvolvimento das habilidades e competências que o estudante obtém mediante esse tipo de estudos e, como se fosse pouco, a visão lucrativa da educação não só fica na educação tradicional, mas também, ou poder-se-á afirmar, sobretudo tem atingido esta modalidade com força.

Apesar dessas observações, entende-se que, o panorama não é pessimista. Embora a tecnologia não seja a panaceia da educação no Brasil, não se pode negar que se trata de um ferramental que permite agir como provocador de intermediação que pode potencializar o relacionamento docente-instituição-estudantes, além, é claro, da visão atual dos nossos modelos tradicionais de educação e toda a questão cultural reinante.

Um passo deve ser dado ainda, ou seja, que se estude o quanto pode-se aguardar para entender os benefícios desta intermediação e o rumo para onde deve ser direcionada, apostando para isso em discussões epistêmico-teóricas, metodológicas e, certamente de planejamento.

Tudo tem levado a crer, que para iniciar contentando as partes interessadas sem perder o rumo almejado, a aplicação de sistemas híbridos é uma solução.

Um dos pontos a equalizar está relacionado à infraestrutura necessária para que os cursos possam ser ofertados e na sequência ministrados. Isso representa custos e que apesar da liberdade de escolha de ferramental, metodologia, equipe e da própria tecnologia e seu suporte, o MEC realiza certa indução de modelo, especificando alguns componentes obrigatórios para o funcionamento dos cursos superiores *online*. E isso, tem levado a críticas relativamente sérias, uma vez que se alega que esse modelo inibe



iniciativas inovadoras nas instituições, em momentos que são entendidos como cruciais para que se encontrem as melhores práticas.

O cenário idealizado com base nos referenciais de qualidade para a oferta de cursos de graduação e que indica os componentes essenciais que uma instituição deverá prover em seus projetos, tem uma certa configuração listada a seguir:

A Instituição pode oferecer diversos cursos, desde que tenha um corpo social composto de professores, coordenadores (de polo e da IES) e tutores com formação adequada.

Precisa infraestrutura que tenha, laboratórios de informática, acesso à internet e bibliotecas físicas, mais material didático impresso e multimídia. Terá polos de apoio presencial, que recebe o(s) curso(s) da instituição, cada um desses cursos, estará associado ao polo, para funcionar, tem que ter professores e tutor a distância.

Ainda será formado por tutor presencial e os estudantes matriculados que interagirão via Sistema de Gestão EAD, que funcionarão graças a contratos de parcerias e convênios e qualificação determinada, acrescidos ainda de Sistema de Avaliação necessariamente contemplando processos, docentes e discentes.

Observa-se que, a implantação de cursos na modalidade *online* ocorre sempre por meio de uma instituição para seus polos de apoio presencial. Alguns componentes são comuns a todos os modelos, independentemente da prática pedagógica, e as instituições acabam por dar mais ou menos relevância, dependendo do seu modelo de Educação a Distância.

Uma série de custos são mais evidenciados em cada modelo de oferta. Não há neste trabalho a pretensão de fazer qualquer juízo de valor relacionado a qualidade de cada tipo de oferta, mas ao conhecer seu funcionamento é possível enfatizar os seus principais custos envolvidos na operação.

Vale ainda ressaltar que, a oferta de cursos *online* no caso brasileiro, está fortemente baseada em parcerias e muitos dos custos existentes são diminuídos por compartilhamentos previstos em convênios. Os mais evidentes são os ligados à formação de polos presenciais, mas existe a possibilidade de compartilhamento de material didático, infraestrutura de TIC e até de tutores para casos mais específicos.

## **QUALIDADE – CONCEITO E OUTRAS DEFINIÇÕES**

O desenvolvimento do capital intelectual é um fator estratégico cada vez mais relevante para nossa sociedade, especificamente para as organizações. Cada vez mais voltadas para atividades de serviços, processos criativos, de inovação, novas tecnologias e de empreendedorismo passam a requer indivíduos capacitados para interagir mais rapidamente, tornando-se, portanto mais produtivos e permitindo a busca de melhores resultados. Grande parte da responsabilidade pelo desenvolvimento do capital intelectual das sociedades é atribuída às atividades de ensino, pesquisa e extensão das Instituições de ensino superior.

Dentro desse contexto, pode-se avaliar a responsabilidade das IES como enorme e complexa. Os resultados dos processos dessas instituições geram impacto na competitividade dos países em termos econômicos e sociais, melhora na condição de vida de seus cidadãos, há uma certa evolução cultural, melhor distribuição de renda, melhora nos níveis de serviços, etc. São inúmeras as externalidades positivas geradas

pelas IES. E para conseguir e compreender esses impactos e otimizar os recursos para conseguir resultados melhores, é necessário avaliá-los e medi-los.

Há uma evolução no que se tem atribuído a denominação de desenvolvimento humano. O ser humano tem um desenvolvimento no decorrer de sua existência que passa por três grandes etapas. As fases que compõem essas etapas são distribuídas e muitas vezes a fronteira de atribuições e responsabilidades é difícil de ser estabelecida.

A referência aqui, é pelo desenvolvimento integral do ser humano. O ser humano só pode se desenvolver no tempo, e as etapas, mais umas do que outras, por mais que sejam antecipadas não conseguem ser totalmente superadas. As três etapas são: a educação, a instrução e o treinamento.

Essas etapas seguem uma sequência lógica, mas no decorrer do desenvolvimento elas vão sendo invadidas umas pelas outras. O desenvolvimento só será integral quando houver uma contínua reconstrução da experiência individual (educação), somada e invadida pela formalização do processo educativo (instrução) que para permitir a entrada e permanência dos indivíduos para o desempenho adequado de tarefas profissionais (treinamento) também precisa ter passado por etapas anteriores mesmo que confundindo-se com a instrução.

A estratégia adotada por países e organizações em geral tem gerado uma redefinição de responsabilidades na sociedade como um todo. As Instituições de Ensino Superior (IES) tem assumido papéis que misturam todos os passos e etapas do desenvolvimento humano.

No Brasil, há uma dinâmica própria e esta é uma das principais causas com todos os seus efeitos que ocorre uma questão paradoxal a que se submetem as IES.

Assim como as grandes organizações em volta do mundo tem adotado estratégias e técnicas cada vez mais complexas, as IES, tem se aproximado de diversas formas de administração estratégica e governança corporativa.

A administração estratégica tem enfatizado a busca constante da diferenciação competitiva e ou a competência essencial. O estudo de oportunidades e ameaças, forças e fraquezas tem levado a escolhas mais agressivas ou mais acomodadas. Inovar, internacionalizar-se tem sido constantes escolhas estratégicas.

A governança corporativa é composta por quatro princípios básicos, quais sejam:

- Fairness – senso de justiça, equidade no tratamento dos proprietários/acionistas.
- Disclosure – transparência das informações.
- Accountability – prestação responsável de contas.
- Compliance – conformidade no cumprimento de normas reguladoras, expressas nos estatutos sociais, nos regimentos internos e nas instituições legais do país.

O termo accountability entrou na pauta de organizações do mundo todo – o que não é diferente para as IES, pode ser traduzido para a língua portuguesa como “prestação de contas”, pressupõe transparência e prestação de informações sobre funcionamento e resultados de determinada organização (ou sistema) para a sociedade. No bojo dessa tendência de transparência, destaca-se o papel da avaliação.

Governos demandam informações sobre o desempenho da pesquisa praticada por IE; candidatos a determinado curso demandam informações sobre as condições de oferta e empregabilidade daquele curso; instituições estrangeiras demandam informações sobre a titulação dos professores de uma instituição para decidir sobre uma parceria internacional; e os administradores das IE? Dado o caráter sistêmico da atuação profissional do administrador, há a necessidade de demandar informações de todas as dimensões de uma IES, compreender as informações para promover a evolução do desempenho organizacional.

Há ainda que entender-se que, a presença de determinados indicadores pode ser reveladora quanto às tendências de demandas da sociedade e do país. Independentemente da posição do administrador nessa discussão, premissas sólidas são colocadas:

- 1- a avaliação é essencial; e
- 2- há necessidade de se compreender e monitorar os indicadores.

E porquê indicadores? Porquê avaliação é essencial? Porque, ao buscar resultados, ao ser, uma organização cobrada, ela precisa saber sobre o que está tratando e para atender a que demandas de que participantes. Ter indicadores significa possibilitar análises de quantidade e qualidade do processo, produto, serviço, que se tem a oferecer, comparando-o com o que já existe e simulando possibilidades que levam a decisões mais próximas de uma certeza.

Avaliar quantidade tem sido uma tarefa mais simples e tem permitido evoluir para avaliação da qualidade, tanto dos próprios indicadores quanto ao que eles apresentam.

Historicamente, conhecem-se três eras da qualidade. A era da inspeção. A era do controle estatístico e a era da qualidade total. Obviamente, nos enquadrados nesta última era, apesar de podermos entender que vivamos um período pós-qualidade total, nas organizações que são orientadas como empresariais, a exemplo das IES, mesmo que sejam públicas ou sem fins lucrativos, filantrópicas.

Para que a qualidade total seja desenvolvida e implantada com sucesso é necessário desenvolver uma série de princípios. Quais sejam: a) Total satisfação do cliente; gerência participativa; desenvolvimento de pessoas (recursos humanos); constância de propósitos; aperfeiçoamento contínuo do sistema; gestão e controle de processos; disseminação de informações; autonomia/delegação; assistência técnica; gestão das interfaces com agentes externos; garantia da qualidade.

Isso remete a abordagens distintas da qualidade. O conceito de qualidade depende do contexto em que é aplicado, podendo-se considerar diversas percepções em relação à qualidade, em face da subjetividade e complexidade de seu significado. Garvin (1992) identifica cinco abordagens para a definição da qualidade: transcendental, fundamentada no produto, fundamentada no usuário, fundamentada na produção e fundamentada no valor.

Apesar dessas abordagens, entende-se que uma IES atua com serviços e portanto, trata de qualidade em serviços. A qualidade total aplicada ao setor de serviços está relacionada com o fornecimento do produto “serviço” com qualidade superior aos clientes, proprietários e funcionários. Com esse conceito, percebe-se que a análise não deve ser limitada aos clientes externos. É necessário levar em consideração todos os indivíduos da cadeia (rede) administrativa – funcionários e administradores-,

ressaltando a importância de cada um na conquista do objetivo comum, que é a qualidade.

A área de prestação de serviços envolve a produção de serviços propriamente dita e a estruturação de métodos. Ao contrário do caso industrial, não há possibilidade aqui de se separar, com nitidez, o processo produtivo da prestação do serviço – ambos se confundem. Dessa forma, no ambiente de prestação de serviços, a gestão da qualidade centra-se fundamentalmente na interação com o usuário. É nesse processo interativo que a qualidade aparece.

Os serviços apresentam as características de intangibilidade, inseparabilidade, heterogeneidade e simultaneidade. A característica de intangibilidade significa que os serviços são abstratos, impondo um tratamento especial ao compará-los com outras atividades. O aspecto inseparabilidade refere-se à impossibilidade de se produzir ou estocar serviços como se faz com os bens. Geralmente, os serviços são prestados quando o vendedor e o comprador estão frente a frente. Por isso é necessária uma capacidade de prestação de serviços antecipada. A heterogeneidade trata da impossibilidade de se manter a qualidade constante dos serviços, pois são produzidos pelo ser humano, que é de natureza instável. É difícil manter uma empresa de serviços com o mesmo padrão de qualidade, pois em uma mesma equipe pode haver diferenças na qualidade da prestação do serviço, devido à capacidade diferenciada de cada indivíduo. A característica simultaneidade está relacionada ao fato de a produção e o consumo do serviço ocorrerem ao mesmo tempo; assim é necessário considerar o momento do contato com o cliente como fator principal de qualquer esforço mercadológico.

Esses contatos com os clientes são também chamados de momentos da verdade. São situações em que o cliente entra em contato com algum aspecto da organização e obtém uma impressão de seus serviços. Logo, deve-se envidar o máximo empenho para que essa experiência transcorra de modo a superar as expectativas do cliente e impressioná-lo positivamente, para manter a relação já existente e possibilitar novo relacionamento comercial ou produtivo.

A percepção do cliente ao interagir com o ambiente físico, processos e procedimentos de uma organização formará sua opinião final sobre a transação comercial ou comunicacional e fará que se decida se a experiência é ou não satisfatória. Por esse motivo deve-se buscar constantemente a perfeição nos momentos da verdade, fazendo da qualidade em serviços uma responsabilidade de toda a organização, pois o cliente é a sua força propulsora.

Volta-se, portanto, a uma questão que precisa ser respondida. Afinal, o que é qualidade? Tem-se que, é necessário para obter essa resposta, ouvir diversas opiniões, dentre elas a do administrador de nível hierárquico mais amplo, estratégico. Ouvir o nível hierárquico intermediário e conseqüentemente o de quem faz, o operador. Só não é possível esquecer nessa visão de qualidade, que existem os consumidores, as avaliações de um público que pode ser cliente em potencial ou não.

É possível aceitar que a qualidade passa por diversas fases em sua avaliação. É preciso estar atento a:

- Decisões da alta administração sobre as especificações das características de qualidade, das peças do produto final, do desempenho dos serviços, a serem oferecidos hoje.

- Decisões da administração sobre o planejamento ou não, com antecedência, de um produto ou serviço para o futuro.

- Julgamentos dos consumidores sobre os produtos ou serviços que estão sendo oferecidos.

Nesse sentido, uma organização, qualquer que seja ela, fala sobre sua qualidade pensando no seu cliente, nos seus objetivos, nos seus proprietários, nos seus colaboradores internos e externos.

Qualquer organização, sem grandes esforços, sabe identificar um rumo para sua qualidade, desde que assim queira fazê-lo. Basta que pense, enquanto organização integrada, em aspectos tais como:

- Atendimento às necessidades do cliente (adequação ao uso do produto ou serviço por parte dele); e eliminação de deficiências.

Passa-se a entender a qualidade como algo mensurável e desde que concebido do ponto de vista empresarial do conceito de produtividade. Se um produto ou um serviço encaminha os envolvidos para resultados positivos, é sinal que pode ser mensurado. Se o produto ou serviço está envolvido pelo conceito e/ou busca de custos menores continuando a atender cada vez mais as ansiedades criadas sobre ele, é sinal de que temos mensuração possível.

Havendo possibilidade de mensurar alguma coisa em relação a um objetivo, tem-se uma qualidade decifrável. Busca-se o encontro da produtividade possível ou aumentada para manter essa qualidade. Se em uma análise crítica, encararmos a qualidade como geradora complementar sistemática, perceber-se-á que algo estanque ou contínuo não pode ser tão simples nem antecipar os desejos da clientela. Ter-se-á, sempre, de entender os tentáculos à certeza de que necessidades existirão e que não são conhecidas sequer pelos envolvidos

A motivação pela busca constante de melhoria de produtividade, somada à busca desenfreada pela antecipação, não pode ser engessada por uma qualidade altamente padronizada/normatizada. Há que se promover, flexibilidade, agilidade, contingencialidade, mudança constante, e a busca do novo, não só pela resolução de problemas, mas principalmente pela criatividade, pelo risco de freneticamente alcançar o novo ou no mínimo sair à frente.

Considerando que participamos da sociedade do conhecimento, na qual o principal recurso econômico é o capital humano e toda a heterogeneidade do tema proposto, tanto no que se refere à qualidade e, sobretudo à educação superior, que necessitam estar articuladas entre si, além de integradas em todos os seus níveis e segmentos, procura-se manter, neste texto, o espírito acadêmico-pedagógico sempre presente.

Entende-se que a tarefa da melhoria contínua da qualidade na educação superior, embora seja uma discussão bastante antiga, ainda é muito atual e cabe ao governo, aos dirigentes das IES, aos docentes, discentes e até mesmo à sociedade civil acompanhar esse processo e contribuir para sua melhoria.

A educação superior tem por finalidade desenvolver o espírito científico e o pensamento reflexivo, formar profissionais nas diferentes áreas de conhecimento, incentivar a pesquisa, promover a divulgação de conhecimentos, estimular o

conhecimento dos problemas do mundo atual, prestar serviços e promover a extensão aberta à participação da comunidade.

Pode-se ter como concordância neste artigo, que por ensino, tem-se a relação que envolve o professor (transmissor), o aluno (receptor) e os conhecimentos (mensagens). O termo educação remete a um processo socializador que visa possibilitar ao indivíduo sua adaptação ao meio social, mediante valores universais e específicos, ensejando também, por sua dinâmica, a constante mudança e transformação da sociedade.

Ferramentas e conceituações são trazidas para compor essas especificações, por exemplo metodologias ativas, aprendizagem, entre tantas outras, mas a seguir ao utilizar o termo educação, ele nos proporciona uma perspectiva de cunho bem mais abrangente, num contexto também bastante amplo.

A permissão de um crescimento quantitativo deve ocorrer, sobretudo, dentro de padrões mínimos de qualidade. Aperfeiçoar mecanismos de controle qualitativo deve ser a preocupação constante, uma vez que apenas disponibilizar vagas não representa concomitante melhoria no ensino superior e aqui enfatizamos o caso brasileiro, muito embora a melhoria qualitativa possa estar ocorrendo, o que é desejável e extremamente necessário ao desenvolvimento do país, talvez não o esteja num patamar esperado.

É preciso considerar que a atitude avaliativa é intrínseca ao ser humano. As comparações são inevitáveis, embora seja necessário ter em mente que avaliar por avaliar não leva a absolutamente lugar algum.

É necessário que se avalie. É necessário para que se obtenham os resultados e estes sejam utilizados como importantes feedbacks, que sirvam de retroalimentação para todo o processo. A avaliação não pode ser um fim em si mesma, pois esvaziaria a sua relevância.

As IES e seus cursos tem passado a ser mais flexíveis. Procuram destacar-se da concorrência e a qualidade é o ponto nevrálgico. A métrica de avaliação tem um padrão estabelecido, mas abre a perspectiva de uma avaliação institucional que passa a ser um importante instrumento de transformação, auxilia na identificação de problemas e muitas vezes, apresenta soluções para eles. Sua implantação não é simples, como não o é qualquer mudança cultural. As resistências são naturais, porém, um trabalho bem-feito com todos os envolvidos, e nesse tipo de avaliação todos são envolvidos, pode auxiliar na quebra de paradigmas.

IES devem ser administradas como se estivessem sendo geridas feito qualquer outra organização, principalmente porque os resultados que apresentam para a sociedade denotam sua grande importância.

A sala de aula, não importa se presencial ou online deve ser muito mais um laboratório de construção de novos conhecimentos do que uma tribuna de reprodução de conhecimentos já cientificamente comprovados. Atualmente sabemos que avaliar o aluno pela sua capacidade de memorização é um meio tão ineficaz quanto avaliar um docente pelo mesmo critério. Adequação, garantia de cooperação, sistemas transparentes de avaliação auxiliam a preservar e melhorar a qualidade.

Um grande avanço foi a utilização das tecnologias na educação. Surgidas na década de 1960 com filmes sobre ambientes escolares, posteriormente com a televisão educativa, os videocassetes e os computadores nos anos 1970, incluindo-se as teleconferências e os sistemas de ensino por meio de inteligência artificial. Ocorre que

análises têm demonstrado que a utilização dos novos meios (recursos) não tem sido absorvida tão rapidamente quanto sua criação e, quando utilizados, às vezes fogem aos fundamentos filosóficos e psicopedagógicos que os orientam, sendo usados muitas vezes indiscriminadamente, fora de contexto ou sem o mínimo de coerência com a aula proposta.

## **AMBIENTE DE APRENDIZAGEM**

As práticas sociais contemporâneas formais e informais do nosso dia a dia têm uma natureza mais participativa, colaborativa e distribuída (Lankshear, 2007). De acordo com Prensky (2010), temos gerações diferentes envolvidas nesse novo processo de aprendizagem digital: a dos nativos e a dos imigrantes digitais.

Segundo Bacich (2015), as tecnologias digitais modificam o ambiente no qual estão inseridas, transformando e criando novas relações entre os envolvidos no processo de aprendizagem: professor, estudantes e conteúdo. Coll, Mauri e Onrubia (2010) chamam essas três partes de triângulo interativo. Considerando um ambiente com tecnologias digitais em que um conhecimento esteja sendo construído, há três tipos de relações: A relação professor-tecnologia: com um objetivo de aprendizagem já fixado, o professor busca utilizar uma ferramenta tecnológica específica para potencializar a construção do conhecimento pelo aluno; A relação aluno(s)-tecnologia: pode ser a relação de um aluno em um trabalho individualizado ou diversos estudantes (grupo) com a tecnologia digital. É caracterizada por interações constantes com as ferramentas a partir da primeira interação, que pode ser originada do próprio instrumento (p. ex., um comando inicial para que o aluno comece uma atividade de programação) ou pelo aluno (p. ex., a construção de um gráfico em um software de matemática). Nessas interações, a princípio, tende a ocorrer o processo de ação-reflexão-ação, em que primeiro o estudante faz uma ação com o uso da ferramenta, reflete sobre as consequências e age novamente. Nesses casos, não costuma haver uma reflexão prévia bem construída sobre as consequências que serão geradas a partir da ação, pois as ferramentas possibilitam um trabalho a partir da intuição dos estudantes, sobretudo no primeiro contato com o instrumento, sendo necessário, portanto, mexer (tomar ações) para entender seu funcionamento na prática. Posteriormente, há uma tendência ao processo de reflexão-ação-reflexão, em que o estudante primeiro refletirá sobre a ação desejada, buscando prever suas consequências, para depois agir de fato; A relação professor-aluno(s)-tecnologia: é uma mescla das duas relações anteriores, com o professor tendendo a ser tornar um mediador na relação do(s) estudante(s) com a ferramenta na busca de informação e construção de conhecimentos.

O uso de interfaces de ensino tem crescido em grande escala graças à educação híbrida, e isso motivou a criação de várias plataformas com o objetivo de auxiliar no desenvolvimento e estímulo do ensino. Auxiliam na organização de notas, tarefas, trabalhos, mensagens, fóruns para os alunos se interagirem e tirarem dúvidas. Assim, a capacitação dos professores é necessária para que possam usar de todos os meios tecnológicos e administrá-los de maneira plena na execução de suas funções (Bacich, 2015).

No ensino híbrido, a tecnologia vem para ajudar na personalização da aprendizagem e transformar a educação massificada em uma que permita ao aluno aprender no seu ritmo e de acordo com os conhecimentos previamente adquiridos, o que também possibilita que os estudantes avancem mais rapidamente. (SUNAGA, CARVALHO, 2015, p. 144)

No Ensino Híbrido a tecnologia é uma ferramenta que dá ao aluno autonomia para controlar tempo e momento na aprendizagem de um tema, libera o professor de seu papel de único transmissor de conteúdo e ele passa a mediar possibilidades e necessidades sobre práticas e reflexões. Os alunos desenvolvem autonomia, postura ativa no estudo.

Para implementar o ensino híbrido é necessário um plano estratégico para infraestrutura educacional que envolva recursos humanos pois é um sistema integrado. O ensino híbrido prevê os modelos de aprendizagem sustentados e disruptivos. No caso dos sustentados, eles se aproximam do tradicional em suas características. Já o disruptivo, rompe com ele e exige esforço de adaptação.

A metodologia híbrida representa uma abordagem diferenciada, especialmente porque emprega metodologias ativas de aprendizagem. Combina recursos tecnológicos com dinâmicas síncronas e dinâmicas. Atualmente entendemos que o conhecimento deve personalizado, construído pelo aluno, de forma ativa, a partir de estímulos mediados pelo professor. O aluno é o protagonista em seu processo de aprendizagem. A aprendizagem é feita por meio de projetos, pesquisas e atividades, partem da problematização da teoria. Os alunos aprendem a teoria através das aulas onde quiserem, resolvem os exercícios individualmente e depois tiram suas dúvidas e aplicam esse conhecimento teórico. Há uma construção personalizada, no tempo individualizado, mas de forma dinâmica. O aluno aprende que precisa ser atuante e responsável.

Segundo SCHLÜNZEN JUNIOR (2009), os avanços tecnológicos dos últimos anos possibilitaram que o processo de ensino e de aprendizagem passasse a ser mediado por tecnologias digitais, onde alunos e professores encontram-se separados espacial e/ou temporalmente.

HORN (2015) divide em três partes a definição de ensino híbrido: I - O ensino híbrido é qualquer programa educacional formal no qual um estudante aprende, pelo menos em parte, por meio do ensino on-line, com algum elemento de controle do estudante sobre o tempo, o lugar, o caminho e/ou ritmo; II - O estudante aprende, pelo menos em parte, em um local físico supervisionado longe de casa; III - As modalidades, ao longo do caminho de aprendizagem de cada estudante em um curso ou matéria, estão conectadas para fornecer uma experiência de aprendizagem integrada. Ele os classifica em 4 modelos principais: Rotação, Flex, À la Carte e Virtual Enriquecido. modelo de Rotação, por sua vez, possui uma subdivisão: Rotação por Estações de Trabalho, Laboratório Rotacional, Sala de Aula Invertida e Rotação Individual, que incorporam a sala de aula tradicional 3 com a educação on-line. Os modelos de Rotação permitem que os estudantes de um curso ou de uma disciplina, em um roteiro pré-estabelecido pelo professor, passem algum tempo imersos em diferentes estações de ensino, em que pelo menos uma tem que ser on-line. Os modelos Flex, À La Carte e Virtual Enriquecido sugerem a aprendizagem on-line como o eixo condutor de todo o processo de ensino.

Salas de Aula Invertidas podem se valer da disponibilização de aulas expositivas em vídeos online e fazer com que os estudantes realizem o “trabalho de casa” em aula, porém elas podem, e devem, ser muito mais que isso. Métodos baseados em pesquisa em ensino para inverter sua aula incluem o Ensino sob Medida (*Just-in-time Teaching*) e a Instrução pelos Colegas (*Peer Instruction*). SCHELL (2015).

Conforme relatório Flipped Classroom Field Guide (2016), são: 1) as atividades em sala de aula envolvem uma quantidade significativa de questionamento, resolução de



problemas e de outras atividades de aprendizagem ativa, obrigando o aluno a recuperar, aplicar e ampliar o material aprendido on-line; 2) Os alunos recebem feedback imediatamente após a realização das atividades presenciais; 3) Os alunos são incentivados a participar das atividades on-line e das presenciais, sendo que elas são computadas na avaliação formal do aluno, ou 4 seja, valem nota; 4) tanto o material a ser utilizado on-line quanto os ambientes de aprendizagem em sala de aula são altamente estruturados e bem planejados.

Martins (2004) identifica como vantagens para o aluno, a flexibilidade no acesso à aprendizagem, economia de tempo, aprendizagem mais personalizada, controle e evolução da aprendizagem ao ritmo do aluno, recursos de informação globais e aumento da equidade social no acesso à educação e as fontes de conhecimento.

Conforme explica Bacich (2015), existem modelos de ensino híbrido que podem ser propostos a partir de conceitos desenvolvidos pelo Instituto Clayton Christensen, senão vejamos:

- o modelo de rotação é aquele no qual dentro de curso ou matéria, por exemplo matemática, os alunos revezam entre modalidades de ensino, em roteiro fixo ou a critério do professor, sendo que pelo menos uma modalidade é a do ensino online. Outras modalidades podem incluir atividades como as lições em grupos pequenos ou turmas completas, trabalhos em grupo, tutoria individual e trabalhos escritos.
- O modelo de rotação tem 4 submodelos: rotação por estações, laboratório rotacional, sala de aula invertida e rotação individual. Sabemos que os modelos de rotação que são considerados sustentados são mais fáceis de serem implementados porquê de certa forma a sua implementação está nas mãos do professor. A planejar a sua aula, uma vez que conte com recursos digitais pode inserir propostas do modelo rotacional e realizar a maioria delas sem depender de outros profissionais da escola.
- No modelo de rotação por estação, os alunos fazem o rodízio de acordo com uma agenda de tarefas ou por decisão do professor, em várias estações, sendo pelo menos uma delas com tarefas online. As demais podem ser tarefas escritas em papel, pequenos projetos, instrução individualizada ou trabalhos em grupo. Observe que nesse modelo é possível aos estudantes trabalharem de forma colaborativa mesmo na estação em que estão trabalhando online. O professor pode dessa forma trabalhar com grupos específicos de estudantes. As estações são fixas e os estudantes rotacionam por elas. A mudança de grupos ou a rotação pelas estações pode ser definida pelo professor que avisa o momento de mudança, ou cronometrada dependendo dos objetivos a serem alcançados na proposta. A sala de aula invertida é o modelo mais simples para dar início à implementação do ensino híbrido. Nesse caso, os alunos estudam em casa conteúdo online sugerido pelo professor ou não e aplicam ou praticam em sala de aula o que foi estudado. É possível aprofundarmos o modelo de sala de aula invertida e envolvermos a descoberta, a experimentação como proposta inicial para os estudantes. Após experimentar algo como uma atividade prática de ciências, os alunos podem levantar hipóteses e pesquisar sobre elas em casa de forma online por meio de vídeos, simulações, leituras. Na aula seguinte os resultados das pesquisas podem ser discutidos e a conclusão é construída por toda a turma. Diversos estudos têm mostrado que os estudantes constroem sua visão sobre o mundo ativando os seus conhecimentos prévios e integrando as

novas informações com as estruturas cognitivas já existentes para que possam então pensar criticamente sobre os conteúdos ensinados. Essas pesquisas mostram que os estudantes desenvolvem habilidades de pensamento crítico e tem uma melhor compreensão conceitual sobre uma ideia quando eles exploram domínio primeiro e então têm contato com uma forma clássica de instrução como uma palestra, vídeo ou a leitura de texto. Estudiosos dessa área afirmam que o modelo que tem início pela exploração é muito mais eficiente uma vez que você não pode buscar respostas antes de pensar nas perguntas.

- No laboratório rotacional, os alunos fazem o rodízio em pontos específicos de acordo com uma agenda de tarefas ou por decisão de professor entre laboratório de informática e a sala de aula. Dentro do laboratório eles aprofundam, treinam e realizam as atividades online. Nesse caso o professor da disciplina fica em sala de aula e os estudantes no laboratório. As atividades no laboratório serão realizadas de forma individual para que cada estudante consiga solucionar suas dúvidas ou aprofundar seus estudos. Veja que esse modelo já pode envolver mais profissionais da escola e não depende apenas da atuação do professor em sua sala de aula. Em alguns casos 2 turmas da mesma série ou ano podem ser envolvidas e a organização pode ser feita entre os dois professores. O modelo de rotação individual é o primeiro exemplo considerado disruptivo. Apesar das semelhanças com a rotação por estações, nesse caso o aluno cumpre uma agenda individualizada em seu percurso pelas estações. Essa agenda, previamente combinada com o professor, pode envolver a passagem por todas as estações ou não, irá depender das características do estudante e da forma como ela aprende melhor. Lembre-se que os objetivos devem estar claros e o percurso do estudante deve corresponder ao que ele precisa atingir.
- No modelo flex, a aprendizagem online é a espinha dorsal. Cada aluno tem uma agenda personalizada e pode direcionar o seu aprendizado de acordo com as suas necessidades entre as modalidades de aprendizagem. Há professor ou tutor que pode oferecer o suporte necessário para as necessidades dos estudantes garantindo ensino personalizado. Os alunos podem trabalhar individualmente nos computadores ou em pequenos grupos, podem ter aulas de ciência em laboratório ou trocar ideias na área social. A ideia é que os alunos se movam com flexibilidade por estas propostas focando no que precisam e quando precisam. É diferente do modelo de rotação individual porque os alunos não são obrigados a passar nenhum tempo determinado previamente por atividades específicas. Talvez ele aprenda por meio de uma atividade prática com outros estudantes, talvez sozinho, talvez por meio de vídeo ou leitura. Além disso, não há divisão por ano ou série e estudantes de séries diferentes têm oportunidade de aprender juntos. A chave é que a atividade seja baseada em sua proficiência e domínio e ao passarem grande parte do dia nesse modelo flex eles tenham tempo para fazerem coisas diferente e aprofundarem os seus conhecimentos, desenvolvendo e aplicando os seus projetos. A ideia do estudante como agente do conhecimento é algo visível nesse modelo.
- No modelo à la carte, os alunos fazem cursos inteiros de maneira virtual, têm tutor online e ao mesmo tempo continuam a ter experiências educacionais em escolas tradicionais. Os alunos podem participar das aulas online tanto nas escolas como em outros lugares. Este modelo pode ser aplicado, por exemplo, em uma disciplina avançada de língua estrangeira em que o professor esteja disponível apenas virtualmente.

- O modelo virtual aprimorado é modelo que ocorre basicamente online em que encontros presenciais para acompanhamento ocorrem de maneira agendada entre tutores e alunos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução qualitativa é bastante grande quando comparamos a educação superior atual com o cenário de pouco mais de 20 anos atrás. A própria utilização de projeções em tela do conteúdo preparado pelo professor, contido em uma tecnologia (disquete ou transparência) evidencia que o professor hoje precisa estar bem mais preparado, pois, não necessitando transcrever no quadro-negro (ou verde, ou ainda branco) seus conhecimentos que posteriormente deveriam ser copiados pelos alunos no caderno, faz das aulas algo somente para explicações, conferindo maior dinamismo e participação dos estudantes, além de que o conhecimento destes, atualmente é bem maior que os dos de antigamente, uma vez que as informações chegam rapidamente a todos os lugares, por meio de meios de comunicação diversos e sobretudo pela internet.

Deve-se considerar que os estudantes da atualidade questionam muito mais que os de antigamente. A distância entre professor e aluno foi reduzida, embora o respeito deva continuar sendo uma constante de mão dupla. Atualmente existe maior diálogo entre docentes e discentes, o que não ocorria com tanta frequência em um passado não muito distante.

A criação de disciplinas com ementas abertas, tais como seminários e tópicos avançados, proporciona a abordagem de temas emergentes, podendo ser renovadas a cada ano ou semestre, propiciando, inclusive, o convite a palestrantes externos, que trazem sua contribuição

Para a disciplina, permitindo ao aluno a possibilidade de ter várias visões sobre um mesmo assunto, em uma análise mais crítica. O maior acesso aos laboratórios, à internet, facilitando pesquisas secundárias, a inclusão de disciplinas como jogos, em que simulações de situações específicas incentivam o alunado a pensar para poder tomar decisões, tal como ocorrerão em sua vida profissional, com alto grau de variabilidade, rapidez e competitividade, simulando situações, trazendo para a sala de aula (presencial ou online) um pouco do que ele vivenciará ao formar-se, também elevam a qualidade da formação dos alunos.

A inserção de estudos de casos, as técnicas como o PBL, também demonstram um fator perceptível de melhora na qualidade dos cursos superiores. Com eles, pode-se fazer os estudantes refletirem sobre decisões, comparando seu raciocínio ao dos demais colegas, em uma troca de informações que oxigena e enriquece o aprendizado.

Essa flexibilidade vem sendo conquistada na medida em que Diretrizes Curriculares vão sendo aprovadas e homologadas pelo Conselho Nacional de Educação, deixando a cargo da própria instituição maior responsabilidade pelo ensino que oferece. A lógica darwiniana do mercado se incumbe da seleção natural, fazendo que a busca por melhor qualidade seja uma constante.

A qualidade nas IES deve ser entendida, como em qualquer outra área, como uma filosofia a embasar a gestão educacional, em um processo sistêmico que envolva todos os níveis hierárquicos.

Por tratar-se de questão estratégica, todo o contexto deve ser analisado, em um pensamento mais abrangente e complexo, discutindo-se o ambiente interno e externo, desde a aprovação dos candidatos no processo seletivo até o acompanhamento dos seus egressos e não somente em parte do processo ou no final dele.

A utilização do capital intelectual da instituição e de contemporâneas tecnologias informacionais devem ser efetivamente adequadas em prol da melhoria contínua da qualidade.

Toda instituição deve trabalhar para a obtenção de um padrão de qualidade que supere as expectativas e necessidades dos clientes, extrapolando as avaliações de exigências legais. Qualidade não é mais assunto para um único departamento; todos precisam estar envolvidos no processo.

É preciso considerar relacionamento com fornecedores, gestão de pessoal e qualidade do serviço prestado ao cliente, em certa convergência evolutiva às questões de responsabilidade socioambiental, em um conceito bem mais abrangente sobre a atuação ética de instituições e sua relação com seus stakeholders.

Transferindo o conceito de stakeholder do cenário empresarial para o educacional, facilmente pode-se perceber a abrangência de nossa responsabilidade, ao lidar com docentes (entre outros funcionários), discentes, comunidade, governo e fornecedores, incluindo aqui editoras, meios de comunicação, etc. Ressalta-se que, no caso dos discentes, os quais não podem ser considerados apenas clientes, mas parceiros, por fazerem parte do processo de construção do conhecimento e, portanto, não somente transmissão/recepção de conhecimentos, a responsabilidade é ainda maior, uma vez que suas ações refletirão a qualidade da formação e dos conhecimentos adquiridos em sua vida pessoal e profissional, que será refletida em tantas outras atividades e pessoas. Outro aspecto de relevância para a melhoria da qualidade na educação superior é que conceitos de responsabilidade social estão sendo agregados aos critérios de avaliação das IES, e as comissões incumbidas de visita-las devem levar em consideração os projetos e práticas comunitários que envolvem docentes e discentes, ampliando a transmissão de conhecimentos técnicos, transmitindo também conceitos sobre valores e aplicando-os na prática, com estímulo ao trabalho social dos estudantes com a comunidade e conceitos teóricos inseridos nos conteúdos e disciplinas dos cursos.

É importante considerar também a existência de vulnerabilidade dos métodos de avaliação da qualidade na educação, em função da grande subjetividade que a envolve. Em educação não há “pacotes prontos”, manuais a serem seguidos, porque cada aluno é um indivíduo que se diferencia dos outros e cada grupo (classe/escola) é uma situação única encontrada pelo professor ao adentrar a classe. Nesse sentido, não há duas aulas, mesmo que ministradas pelo mesmo professor, que sejam iguais, pois a interação da classe conduzirá para abordagens distintas, mais ou menos aprofundadas sobre determinado tema.

É preciso preparar para o futuro, ao saírem da universidade, os alunos, talvez já encontrem a realidade modificada em termos de inovações tecnológicas. E pelo que se apurou nesta pesquisa, difícil distinguir o ambiente mais apropriado. No caso brasileiro, toma corpo o ambiente híbrido, porém, não há estabelecer em que grau de qualidade.

Natural pensar que nem sempre existem nas IES, públicas ou privadas, a mesma tecnologia de ponta e nem é possível imaginar que são aquelas existentes nas empresas, mas são os estudantes que hoje são preparados que atuarão nessas mesmas organizações

no futuro. E lá, mais que nas IES, precisarão ser muito criativos e flexíveis, pois o mundo já não é mais tão linear e previsível, apresentando-se cada vez mais complexo. Na verdade, prepara-se jovens para atuarem em um mundo que não se sabe exatamente como será, não há como prever com grande certeza o futuro.

## REFERÊNCIAS

BACICH, Lilian; NETO, Adolfo Tanzi; DE MELLO TREVISANI, Fernando. Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Penso Editora, 2015.

BERGMANN, Jonathan; SAMS, Aaron. Sala de Aula Invertida: uma metodologia ativa de aprendizagem. LTC, 2016.

COLL, César; MAURI, Teresa; ONRUBIA, Javier. A incorporação das tecnologias da informação e da comunicação na educação: do projeto técnico pedagógico às práticas de uso. Poro Alegre: Artmed, 2010, p.66-93.

FLIPPED CLASSROOM FIELD GUIDE. Portal Flipped Classroom Field Guide. Disponível em: . Acesso em: 10 dez. 2016.

MESQUITA, Deleni. Ambiente virtual de aprendizagem: conceitos, normas, procedimentos e práticas pedagógicas no ensino a distância. São Paulo: Érica, 2014.

LEANDRO, S. M.; CORRÊA, E. M. ENSINO HÍBRIDO (BLENDED LEARNING) POTENCIAL E DESAFIOS NO ENSINO SUPERIOR. CIET:EnPED, [S.l.], jun. 2018. ISSN 2316-8722. Disponível em: <http://cietenped.ufscar.br/submissao/index.php/2018/article/view/24> Acesso em: 03 out. 2018.

Lankshear, C., Peters, M. and Knobel, M. 1996. “Critical pedagogy and cyberspace”. In *Counternarratives*, Edited by: Giroux, H., Lankshear, C., McLaren, P. and Peters, M. 149– 88. London: Routledge.

HORN, M. B.; STAKER, H. Blended: usando a inovação disruptiva para aprimorar a educação. Tradução: Maria Cristina Gularte Monteiro. Porto Alegre: Penso, 2015.

MORAN, J. Educação híbrida: um conceito-chave para a educação, hoje. In: BACICH, L.; TANZI NETO, A.; TREVISANI, F. de M. (Org.). Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015. Disponível em: [http://srvd.grupoa.com.br/uploads/imagensExtra/legado/B/BACICH\\_Lilian/Ensino\\_Hibrido/Lib/Amostra.pdf](http://srvd.grupoa.com.br/uploads/imagensExtra/legado/B/BACICH_Lilian/Ensino_Hibrido/Lib/Amostra.pdf) Acesso em: 03/10/2018.

\_\_\_\_\_; MASETTO, M. T.; BEHRENS, M. A. Novas tecnologias e mediação pedagógica. São Paulo: Papyrus, 2000.

MORIN, E. Os sete saberes necessários à educação do futuro. São Paulo: Cortez, 2000.

PRENSKY, Marc. O papel da tecnologia no ensino e na sala de aula. *Conjectura*, Caxias do Sul, v. 15, n. 2, maio/ago. 2010, p. 201-204.

SANTOS, F. DE A. Tendências da Educação a Distância ou Tendências da Educação? Cap. 5 p. 75-87, in: *Gestão da Educação a Distância – Comunicação, Desafios e Estratégias*. Ortiz, F. C. & Santos, F. de A. (orgs), São Paulo: Atlas, 2015.

SUNAGA, Alexandre; CARVALHO, Camila S. de. As tecnologias digitais no ensino híbrido. In: BACICH, Lilian; TANZI NETO, Adolfo; TREVISANI, Fernando de Mello

(orgs.). Ensino híbrido: personalização e tecnologia na educação. Porto Alegre: Penso, 2015, p. 67-80.

SCHNEIDER, E. I. et al. Blended learning: o caminho natural para as instituições de ensino superior. São Paulo: ABED, 2014. Disponível em: <http://www.abed.org.br/hotsite/20-ciaed/pt/anais/pdf/105.pdf> . Acesso em: 03/10/2018.

SCHLÜNZEN, E. T. M.; SCHLÜNZEN JUNIOR, K.; TERÇARIOL, A. A. L. Fundamentos pedagógicos para a formação em serviço nos cursos de graduação do Programa Pró- Licenciatura. Desafios da educação a distância na formação de professores. Brasília: Secretaria de Educação a Distância - MEC, 2006.

- (1) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo – PUCSP
- (2) Universidade Santa Cecília - UNISANTA