

**PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO
PUC-SP**

Luís Antônio Volpato

A QUALIDADE NOS CURSOS DE BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO
COMPARATIVO NAS PRINCIPAIS IES PRIVADAS DO
BRASIL

Doutorado em Educação: Currículo

São Paulo, SP
2013

Luís Antônio Volpato

A QUALIDADE NOS CURSOS DE BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO
COMPARATIVO NAS PRINCIPAIS IES PRIVADAS DO
BRASIL

Doutorado em Educação: Currículo

Tese apresentada à Banca Examinadora
da Pontifícia Universidade Católica de
São Paulo como exigência para obtenção
do título de DOUTOR EM EDUCAÇÃO
sob a orientação do Professor Doutor
José Armando Valente.

São Paulo, SP

2013

Luís Antônio Volpato

A QUALIDADE NOS CURSOS DE BACHARELADO EM
ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO
COMPARATIVO NAS PRINCIPAIS IES PRIVADAS DO
BRASIL

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. José Armando Valente - Presidente - PUC-SP

Prof^a. Dr^a. Maria Elizabeth Bianconcini de Almeida - PUC-SP

Prof^a. Dr^a. Marta de Campos Maia - FGV-SP

Prof. Dr. José Manuel Moran Costas - UNIDERP-SP

Prof. Dr. Belmiro do Nascimento João - PUC-SP

AGRADECIMENTOS

Ao Professor Doutor José Armando Valente, cujos valiosos conhecimentos em Educação a distância, possibilitaram a orientação para elaboração desta Tese, sempre com muita paciência e dedicação. Pelo seu apoio durante todo o período de Doutorado, que definiram o desenvolvimento desta Tese, e a realização de um sonho, serei eternamente grato.

As professoras Dr^a. Maria Elizabeth Bianconcini de Almeida e Dr^a. Marta de Campos Maia e aos Professores Dr. José Manuel Moran Costas e Dr. Belmiro do Nascimento João, pelas valiosas contribuições durante o exame de qualificação, que possibilitaram a continuidade e o fechamento deste trabalho.

Aos Professores/Gestores das IES, que por motivos éticos seus nomes não poderão ser mencionados nesta pesquisa, que gentilmente concederam as entrevistas e possibilitaram a realização da presente pesquisa.

Aos Professores Windsor Veiga, José Iesca, Marina Feldman, Tânia Maia, José Francisco Vinci (Chico), Cleber Figueiredo, Marleine Paula de Toledo, Daniel Galindo, Flávia Feitosa Santana, Victor Trujilho, Tatsuo Iwata Neto, Carlos Barbosa, Adilson de Oliveira Franceschini, Victor Richarte Martinez, Suzane Strehlau, Cristina Lucino Valiukenas, Paula Prado, Márcio Sanches, Bolivar Godinho, Edmir Kuazaqui, Crisomar Lobo de Souza, Fabiano Rodrigues, João Pinheiro de Barros Neto, Luiz Eduardo Takenouchi Goulart, Cláudia Hardagh, sempre dispostos a ouvir e contribuir com sugestões e palavras de incentivo, que enriqueceram e possibilitaram o desenvolvimento deste trabalho.

Ao Professor Manoel Guedes e a Professora Flávia Feitosa Santana, pelas valiosas sugestões e apoio incondicional, à finalização desta pesquisa.

E o agradecimento especial, à minha família, esposa Márcia e aos filhos Bruno e Giovanna, pela paciência e compreensão, nos muitos momentos de ausência, dedicados à elaboração desta tese.

RESUMO

O objetivo desta tese foi o de pesquisar sobre a qualidade nos cursos de Bacharelado em Administração a distância, praticado nas principais IES privadas do Brasil, considerando que há crescentes demandas do mercado profissional e exigências de profissionais qualificados para atender esta demanda. A pesquisa realizada procurou responder as seguintes perguntas: 1) Qual o conceito de qualidade em EaD que pode ser identificado nos cursos de Bacharelado em Administração a distância? 2) O que é qualidade na visão dos gestores dos cursos de Bacharelado em Administração a distância das principais IES privadas do Brasil? Para responder a primeira pergunta foi realizado um estudo sobre o referencial teórico do tema, o histórico sobre EaD no Brasil e alguns países do mundo, o crescimento de EaD verificado na década 2000-2009, as teorias e as abordagens pedagógicas da EaD, um levantamento sobre Currículo, o histórico da profissão de Administração e a legislação pertinente a EaD no Brasil. Para responder a segunda pergunta foram realizadas sete entrevistas semiestruturadas com os gestores das principais IES privadas que ofertam cursos de Bacharelado em Administração a distância no Brasil. Para apurar os resultados foi realizada uma análise de conteúdo das entrevistas com a utilização do *software* ATLAS TI. Os resultados permitem concluir que, primeiro, o conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo, que foca a qualidade no processo e não em resultados. Segundo, para os gestores das IES qualidade em EaD representa uma percepção subjetiva. Os gestores têm uma opinião formada sobre o que é qualidade para os cursos de EaD que oferecem, mas associam qualidade aos resultados. Vale ressaltar que a visão dos gestores não é diferente do que foi encontrado nos estudos realizados sobre qualidade em EaD, ou das avaliações propostas pelo MEC.

Palavras-chave: Qualidade. Educação a Distância. Administração. Currículo. Tecnologia. Mercantilização.

ABSTRACT

The objective of this thesis was to research the quality of online undergraduate programs in Administration offered by the major private Institutions of Higher Education (IHE) in Brazil, taking into consideration the growing demands in the workplace and the need for qualified professionals to meet these demands. The research study was designed to respond to two questions. 1) What is the notion of quality in Distance Education as identified in online undergraduate programs in Administration? 2) How is quality defined by administrators of the online undergraduate programs in Administration from the major private IHE in Brazil? In order to respond to the first question, a study was performed on the theoretical literature; the history of Distance Education in Brazil and other countries; the growth of Distance Education between 2000 and 2009; the theories and pedagogic approaches to Distance Education; the curriculum content; the history of the Administration profession; and Brazilian legislation pertaining to Distance Education. In order to respond to the second question, seven semi structured interviews were conducted with administrators from the major private IHE which offer online undergraduate programs in Administration in Brazil. Refinement of the results was obtained through an analysis of the interview content using the software, ATLAS TI. The results show that, firstly, the notion of quality in Distance Education is still based on a Taylorist point of view, inappropriate to more contemporary conceptualizations of the term which focus on the quality of process rather than on results. Secondly, for the IHE administrators, quality in Distance Education represents a subjective perception. The administrators have a pre-defined opinion of what constitutes quality in the Distance Education courses they offer, but they associate quality to the results. Noteworthy is that the perspective of the administrators is no different than that found in the literature on quality in Distance Education or in the evaluations proposed by the Ministry of Education.

Keywords: Quality. Distance Education. Administration. Curriculum.
Technology. Commoditization.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Frequências das citações dos termos das entrevistas - ATLAS TI....	52
Tabela 2 - Famílias de acordo com as frequências das citações dos termos das entrevistas - ATLAS TI.....	52
Tabela 3 - Evolução do Número de Instituições de Ensino Superior por categoria Administrativa - Brasil - 2004 – 2009.....	72
Tabela 4 - Evolução do Número de Instituições de Ensino Superior por Organização Acadêmica - Brasil - 2004 – 2009.....	73
Tabela 5 - Distribuição do Número de IES por Categoria Administrativa segundo Faixas de Quantidade de Matrícula e Modalidade de Ensino - Brasil - 2009.....	73
Tabela 6 - Evolução do Número de Cursos de Graduação Presencial, segundo a Organização Acadêmica - Brasil - 2004 – 2009.....	74
Tabela 7 - Os Dez Maiores Cursos de Graduação em Número de Matrículas por Modalidade de Ensino - Brasil - 2009.....	76
Tabela 8 - Número de funções Docentes em Exercício, por Regime de Trabalho, segundo Categoria Administrativa - Brasil - 2009.....	78
Tabela 9 - Perfil da função Docente por categoria Administrativa - Brasil - 2009.....	78
Tabela 10 - Medidas de Posição para idade de ingressos, Matrículas e Concluintes da Educação Superior - Graduação, segundo a Modalidade de Ensino - Brasil - 2009.....	79
Tabela 11 - Perfil do Aluno de Graduação por Modalidade de Ensino - Brasil - 2009.....	80
Tabela 12 - Resumo da evolução dos Cursos Administração no Brasil.....	108
Tabela 13 – As IES que ministram cursos de ADMINISTRAÇÃO na Modalidade EaD no Brasil.....	113
Tabela 14 – As principais IES que ministram cursos de ADMINISTRAÇÃO na Modalidade EaD no Brasil.....	114

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Tipos de pesquisas.....	40
Figura 2 - Parametrização inicial do ATLAS TI.....	49
Figura 3 - Codificação das entrevistas no ATLAS TI.....	50
Figura 4 - Frequências das citações dos principais termos no ATLAS TI.....	51
Figura 5 - Entrevistas consolidadas no ATLAS TI.....	54
Figura 6 - Entrevistas consolidadas no ATLAS TI para análises.....	55
Figura 7 - Participação no total de matrículas Ensino Superior (milhões)....	62
Figura 8 - Número de Instituições de Ensino Superior - Brasil - 2000 – 2009....	63
Figura 9 - Instituições de Ensino Superior.....	63
Figura 10 - Taxa de alunos entrantes no Ensino Superior.....	64
Figura 11 - Instituições de Ensino Superior.....	64
Figura 12 - Taxa de alunos entrantes no Ensino Superior (%).....	65
Figura 13 - Aumento salarial para trabalhadores com Diploma de Ensino Superior.....	65
Figura 14 - Número de matrículas em Cursos de Ensino Superior a distância...	66
Figura 15 - Perfil do alunado em EaD no Brasil.....	67
Figura 16 - Perfil do alunado em EaD no Brasil.....	68
Figura 17 - Os cursos de Graduação com maior número de alunos em EaD no Brasil.....	69
Figura 18 - As IES com maior número de alunos em EaD no Brasil.....	70
Figura 19 - Evolução do Número de Matrículas de Graduação por Modalidade de Ensino Superior - Brasil - 2000 – 2009.....	74
Figura 20 - Distribuição do Número de Matrículas de Graduação por Grau Acadêmico e Modalidade de Ensino Superior - Brasil - 2009.....	75
Figura 21 - Distribuição da Escolaridade e Titulação das Funções Docentes em Exercício por Categoria Administrativa - Brasil – 2009.....	77
Figura 22 - Número de IES Privadas em Administração no Brasil.....	111
Figura 23 - Número de IES em Administração - Cursos a Distância.....	112
Figura 24 - Símbolo CFA/CRA.....	139
Figura 25 - Linha do Tempo dos Referenciais de Qualidade do MEC.....	141

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Pesquisa Banco de Teses USP.....	21
Quadro 2 - Pesquisa Banco de Teses PUC-SP.....	24
Quadro 3 - Pesquisa Banco de Teses UNICAMP.....	27
Quadro 4 - Pesquisa Banco de Teses PUC-RS.....	31
Quadro 5 - Principais elementos constitutivos do ATLAS TI.....	47
Quadro 6 - Resumo das Famílias - Codificadas - ATLAS TI.....	53
Quadro 7 - Indicadores de qualidade em EaD – MEC.....	142
Quadro 8 - Comparações das entrevistas - Conceitos de Qualidade.....	182
Quadro 9 - Comparações das entrevistas - Qualidade em EaD.....	185
Quadro 10 - Comparações das entrevistas - Conceitos de Currículo.....	187
Quadro 11 - Comparações das entrevistas - Plataforma Tecnológica.....	189
Quadro 12 - Comparações das entrevistas - Mediação/Tutoria.....	192
Quadro 13 - Comparações das entrevistas - Mercantilização da Educação.....	195

LISTA DE SIGLAS

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância
ADM-EaD - Administração - Educação a Distância
ANGRAD - Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração
ANPAD - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração
AVA - Ambiente Virtual de Aprendizagem
CAQDAS - *Computer Assisted Qualitative Data Analysis*
CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior
CC - Conceito de Curso
CES - Câmara de Educação Superior
CD - *Compact Disk*
CFA - Conselho Federal de Administração
CFE - Conselho Federal de Educação
CNE - Conselho Nacional de Educação
CONAES - Comissão Nacional de Avaliação de Educação Superior
CPC - Conceito Preliminar de Curso
CRA - Conselho Regional de Administração
DOU - Diário Oficial da União
EAESP - Escola de Administração de Empresas de São Paulo
EaD - Educação a Distância
EBAP - Escola Brasileira de Administração Pública
ENADE - Exame Nacional de Desempenho do Estudante
ENANGRAD - Associação Nacional dos Cursos de Administração
ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing
EUA - Estados Unidos da América
FEA - Faculdades de Economia, Administração, Contábeis e Atuariais
FGV - Fundação Getulio Vargas
FENEAD - Federação Nacional dos Estudantes de Administração
FONEAD - Fórum Nacional de Ensino de Administração
HU - *Hermeneutic Unit*
IBGE - Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
ICCE - *International Council for Correspondence Education*

ICDE - *International Council for Distance Education*

IES - Instituição de Educação Superior

INEP - Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - Anísio Teixeira

IPO - *Initial Public Offering*

ISO - *International Organization for Standardization*

LDB - Lei de Diretrizes e Bases da Educação

MEB - Movimento de Educação de Base

MEC - Ministério da Educação

MOOC - *Massive Open Online Courses*

ONU - Organização das Nações Unidas

PAPED - Programa de Apoio a Projetos de Educação a Distância

PDI - Plano de Desenvolvimento Institucional

PPC - Projeto Pedagógico do Curso

PROINFO - Programa de Informática Educativa

PROUNI - Programa Universidade para Todos

PUC - SP - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo

QFD - *Quality Function Deployment*

QT - Qualidade Total

SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas

SEED - Secretaria de Educação a Distância

SESu - Secretaria de Educação Superior

SINAES - Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TQC - *Total Quality Control*

UAB - Universidade Aberta do Brasil

UF - Unidade Federativa

USAID - *United States Agency for International Development*

WWW ou WEB - *World Wide Web*

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	16
1.1 TRAJETÓRIA PESSOAL E ACADÊMICA	16
1.2 O PROBLEMA DA PESQUISA	19
1.3 JUSTIFICATIVA.....	33
1.4 QUESTÃO DE PESQUISA	36
1.5 OBJETIVO GERAL	37
1.5.1 <i>Objetivos Específicos</i>	37
1.5.2 <i>Hipóteses</i>	38
1.6 METODOLOGIA.....	38
1.6.1 <i>Abordagem</i>	39
1.6.2 <i>Método da Pesquisa</i>	39
1.6.2.1 Pesquisa Bibliográfica	40
1.6.2.2 Pesquisa Documental.....	41
1.6.2.3 Pesquisa de Campo	42
1.7 ANÁLISE DOS DADOS DAS ENTREVISTAS.....	45
1.7.1 ELEMENTOS CONSTITUTIVOS DO ATLAS TI	46
1.7.2 PROCEDIMENTOS DE ANÁLISE E PROCESSO DE GERAÇÃO DE RESULTADOS.....	48
1.8 SUMARIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS.....	56
2. BREVE HISTÓRICO SOBRE EAD NO BRASIL E ALGUNS PAÍSES E LEGISLAÇÃO	58
2.1 ORIGENS DA EAD	58
2.2 CONTEXTO DA EAD NO BRASIL: INICIATIVAS QUE MARCARAM A HISTÓRIA	60
2.3 DADOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL	66
2.4 PANORAMA DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA NO BRASIL	71
2.5 LEGISLAÇÃO PERTINENTE A EAD NO BRASIL	80
3. AS TEORIAS E AS ABORDAGENS PEDAGÓGICAS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA.....	84
3.1 TEORIAS QUE EMBASAM A EAD	84
3.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA EAD: PRINCIPAIS AUTORES	87
3.3 AS ABORDAGENS PEDAGÓGICAS EM EAD.....	89
3.3.1 <i>A Abordagem Broadcast</i>	90
3.3.2 <i>Virtualização da escola tradicional</i>	90
3.3.3 <i>O estar junto virtual</i>	91
3.3.4 <i>Flexibilização no uso das abordagens</i>	92
4. CURRÍCULO, A PROFISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO E AS PRINCIPAIS IES PRIVADAS, QUE OFERECEM CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL	94
4.1 CURRÍCULO - CONCEITOS.....	94
4.2 HISTÓRICO DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL - CFA	98
4.2.1 <i>A Fundação Getúlio Vargas</i>	100
4.2.2 <i>A Universidade de São Paulo</i>	103
4.2.3 <i>A profissão e a expansão dos cursos de Administração no Brasil</i>	105
4.3 AS PRINCIPAIS IES PRIVADAS, QUE OFERECEM CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA NO BRASIL.....	110

4.4 PERFIL DO EGRESSO DO ADMINISTRADOR SEGUNDO O MEC.....	115
5. CONSIDERAÇÕES SOBRE QUALIDADE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL, E OS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO	118
5.1 CONCEITOS DE QUALIDADE.....	118
5.2 CONCEPÇÃO E DEFINIÇÕES DE QUALIDADE EM EDUCAÇÃO	131
5.3 QUALIDADE DO ENSINO NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO -CFA	135
5.4 REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA, DE ACORDO COM O MEC	140
5.5 REFLEXÃO SOBRE O CONCEITO DE QUALIDADE EM EAD	147
6. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA: QUALIDADE EM EAD NOS CURSOS DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO, NAS PRINCIPAIS IES PRIVADAS DO BRASIL.....	150
6.1 ANÁLISE DOS DADOS DE ACORDO COM UMA DAS PROPOSTAS DA TESE	150
6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES DAS IES	152
6.3 SÍNTESES DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES DAS IES E ANÁLISE DOS DADOS	154
6.3.1 Família 1 - Sínteses das Entrevistas: Conceito de Qualidade.....	155
6.3.2 Família 2 - Sínteses das Entrevistas: Qualidade em EaD	159
6.3.3 Família 3 - Sínteses das Entrevistas: A importância do Currículo em EaD	163
6.3.4 Família 4 - Sínteses das Entrevistas: Plataforma Tecnológica	166
6.3.5 Família 5 - Sínteses das Entrevistas: Mediação/Tutoria	170
6.3.6 Família 6 - Sínteses das Entrevistas: Mercantilização da Educação	175
6.4 ANÁLISES COMPARATIVAS DAS 7 ENTREVISTAS	180
6.4.1 Família 1 - Comparações das Entrevistas: Conceito de Qualidade.....	182
6.4.2 Família 2 - Comparações das Entrevistas: Qualidade em EaD	185
6.4.3 Família 3 - Comparações das Entrevistas: Currículo em EaD	187
6.4.4 Família 4 - Comparações das Entrevistas : Plataformas Tecnológicas.....	189
6.4.5 Família 5 - Comparações das Entrevistas: Mediação/Tutoria	192
6.4.6 Família 6 - Comparações das Entrevistas: Mercantilização da Educação Superior	195
7. CONSIDERAÇÕES FINAIS	200
7.1 SOBRE O OBJETIVO DA PESQUISA.....	200
7.2 SOBRE AS HIPÓTESES DA TESE.....	202
7.3 SOBRE INDICAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS.....	204
REFERÊNCIAS	206
APÊNDICE 1 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 1 – 23 JAN 2013.....	215
APÊNDICE 2 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 2 – 10 MAR 2013	225
APÊNDICE 3 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 3 – 09 ABR 2013	235
APÊNDICE 4 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 4 – 11 ABR 2013.....	242
APÊNDICE 5 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 5 – 17 ABR 2013	250

APÊNDICE 6 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 6 – 23 ABR 2013	258
APÊNDICE 7 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 7 – 10 MAR 2013	274
APÊNDICE 8 – FAMÍLIA 1 – CONCEITO DE QUALIDADE – ATLAS TI.....	282
APÊNDICE 9 – FAMÍLIA 2 –QUALIDADE EM EAD – ATLAS TI.....	291
APÊNDICE 10 – FAMÍLIA 3 – CURRÍCULO ADM-EAD – ATLAS TI	316
APÊNDICE 11 – FAMÍLIA 4 – PLATAFORMA TECNOLÓGICA - ATLAS TI	323
APÊNDICE 12 – FAMÍLIA 5 – MEDICAÇÃO/TUTORIA – ATLAS TI.....	333
APÊNDICE 13 – FAMÍLIA 6 – MERCANTILIZAÇÃO EDUCAÇÃO – ATLAS TI.....	342
APÊNDICE 14 – SÍNTESES DAS ENTREVISTAS – ATLAS TI.....	357

*** OS APÊNDICES 1 A 14 – ENCONTRAM-SE DISPONÍVEIS-GRAVADOS EM CD-
NA CONTRACAPA DESTA TESE.**

1. INTRODUÇÃO

O objetivo deste capítulo é o de descrever a trajetória do autor, o problema, a justificativa da pesquisa, os objetivos: geral e específicos, a hipótese da tese e, a metodologia de pesquisa.

Para o desenvolvimento deste capítulo serão abordados os seguintes tópicos: Um pouco da história pessoal do autor, trajetória pessoal e acadêmica; o problema da pesquisa; a questão de pesquisa; objetivo geral; objetivos específicos; as hipóteses da tese; a metodologia de pesquisa; o processo de análise dos dados e, a sumarização dos capítulos.

1.1 TRAJETÓRIA PESSOAL E ACADÊMICA

Iniciei as atividades profissionais há 37 anos, tive a oportunidade de atuar nos segmentos industrial/gráfica, comercial/varejo, serviços/hotelaria e *Factoring*. Paralelamente à atividade executiva iniciei as atividades como Professor Universitário na PUC-SP, em 1995, portanto há 18 anos, no Departamento de Administração da FEA, que desde então, proporcionou-me uma experiência muito rica e motivadora como educador, a ponto de desligar-me das atividades executivas e dedicar-me integralmente, às atividades acadêmicas desde 2008.

Para o desenvolvimento das habilidades profissionais, cursei a primeira graduação em Administração, concluída em 1983 e, para complementar os conhecimentos, cursei a segunda graduação em Ciências Contábeis, concluída em 1990. Participei de cursos de pós-graduação *lato sensu*, e em 2002, concluí o mestrado em Administração, na PUC-SP, cujo orientador foi o Professor José Odílio dos Santos. A dissertação teve como objetivo, desenvolver uma pesquisa que relacionasse a influência do custo das transações de *Factoring* na taxa de mortalidade de empresas de pequeno porte, no estado de São Paulo, tendo como base, pesquisa elaborada pelo SEBRAE-SP, apontando algumas causas, que levam as empresas de pequeno porte, a encerrarem suas atividades prematuramente (VOLPATO, 2002).

Com a finalidade de buscar novos conhecimentos e, também desenvolver habilidades como professor universitário e pesquisador, decidi realizar o

Doutoramento em Educação (Currículo). Ingressei no Programa em 2009, por entender que a temática, aproxima-se de meus ideais, e que, de alguma forma, poderei contribuir através de pesquisas, para o desenvolvimento da área. Ao avaliar os objetivos do Programa, interessei-me pela linha de pesquisa: Novas Tecnologias em Educação, pois a proposta vem ao encontro de minhas expectativas e, as orientações para o desenvolvimento da tese, foram do Professor Doutor José Armando Valente.

A linha de pesquisa apresenta a seguinte proposta:

Estuda os fundamentos, usos, impactos e perspectivas da *web* e das redes de aprendizagem colaborativa. Seu espectro curricular abrange o ensino público preferencialmente, mas também se dirige à cultura e à aprendizagem continuada e ao longo da vida, como mediadora da construção do conhecimento na aprendizagem, da formação de educadores e de sua prática (docentes, pesquisadores e administradores) nos diferentes níveis de ensino e modalidades educativas (presencial ou a distância, ambas potencializadas pela educação *online*) tendo como locus do currículo os ambientes de aprendizagem estruturados na grande rede mundial da internet. Para esta rede convergem diferentes mídias e novas tecnologias, as quais criam condições para o desenvolvimento da capacidade de expressar o pensamento por meio de múltiplas linguagens, a construção de narrativas curriculares, a produção colaborativa de conhecimento, o atendimento às necessidades individuais e o desenvolvimento da autonomia, da criatividade e da criticidade. A abordagem é a transformação social emancipatória de todos na educação e cultura, via construção de currículos críticos e dialógicos. (CED-PUCSP, 2012)

Para uma melhor compreensão sobre o assunto, cursei as seguintes disciplinas e atividades ao longo do Programa de Doutorado em Educação (Currículo), linha de pesquisa Novas Tecnologias em Educação: 2009/1 - Epistemologia e Educação; 2009/1 - Integração das Tecnologias ao Currículo: Práticas e Fundamentos; 2009/2 - Estudos Avançados em Currículo; 2009/2 - Novas Tecnologias em Educação: Políticas Públicas e Novas Mídias; 2010/1 - Seminário de Pesquisa; 2010/2 - Currículo e Novas Tecnologias: Currículo e Mobilidade; 2011 - Proficiência em língua Estrangeira; 2010/11 - Participação dos Congressos WEBCURRÍCULO - PUC-SP 2011 - 1º FORUM EDUCAÇÃO: ESPM-SP 2012 - 2º FORUM EDUCAÇÃO: ESPM-SP 2013 - 3º FORUM EDUCAÇÃO: ESPM-SP.

A partir do contexto exposto e, por dedicar-me nas áreas de Administração e Educação, interessei em investigar a qualidade da educação a distância, nos Cursos de Bacharelado em Administração nas principais IES privadas do Brasil.

Considerando que o mercado interno tem se mostrado cada vez mais competitivo e exigente quanto às habilidades e formações dos egressos, as Instituições de Ensino Superior (IES) privadas, notoriamente os cursos de bacharelado em Administração, buscam atender essas exigências do mercado. Para tanto, utilizam de grandes volumes de recursos financeiros, humanos, tecnológicos e materiais, aliando uma matriz Curricular que, corresponda a essas expectativas e, consiga atingir altos níveis de qualidade.

Para atender o mercado em termos de qualidade, é cada vez maior a necessidade das IES privadas estabelecerem modelos de gestão inovadores e competitivos que maximizem as oportunidades e reduzam as ameaças mercadológicas, aumentando as suas chances de sobreviver ao longo do tempo. Para os cursos de bacharelado em Administração, a qualidade tem ocupado uma posição de destaque. Há de se considerar que, o termo qualidade pode assumir uma ampla variedade de significados, dependendo da situação envolvida. No entanto, a partir do momento em que a IES defina o seu cerne na qualidade, ela deverá se comprometer, institucionalmente, no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) a garantir o seu desenvolvimento e manutenção. Para isso, deve existir um manual da qualidade abrangendo os requisitos dos padrões de qualidade de gestão e do sistema de ensino de Administração, que possa orientar as decisões dos gestores, docentes, técnicos administrativos, alunos e, a comunidade de uma forma geral.

O Ministério da Educação (MEC) é o responsável pela regulação das instituições de ensino superior do sistema federal de ensino (que abrange as instituições federais e as instituições privadas). São de competência da Secretaria de Educação Superior (SESu), os atos autorizativos de credenciamento ou credenciamento de instituições e, de autorização, reconhecimento ou renovação de reconhecimento, de cursos de graduação presencial e a distância. Para tanto, a ação do MEC, estrutura-se em três funções: avaliação, regulação e supervisão das instituições e, dos cursos de ensino superior.

Essas três funções estão conectadas entre si, de modo que a avaliação passa a ser o referencial básico da regulação e da supervisão. Em outras palavras, o MEC passa a gerar consequências, a partir das avaliações insatisfatórias de cursos e instituições.

Com base no Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (ENADE), foram criados indicadores de qualidade das instituições, e de seus cursos. Esses

indicadores subsidiam o MEC nas atividades de regulação, por meio das quais, o ministério credencia e recredencia as universidades, centros universitários e faculdades e autoriza, reconhece e renova o reconhecimento de cursos.

Os indicadores também podem motivar ações de supervisão pelo MEC. O desempenho insatisfatório de um curso ou instituição nas avaliações, por exemplo, pode levar o ministério a determinar desde medidas de enfoque corretivo dos problemas até abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades. Assim, a atuação do poder público não se dá apenas no controle prévio, durante o processo de credenciamento de uma instituição ou de autorização de um curso. Dá-se igualmente no controle e fiscalização posteriores e permanentes do ensino oferecido, como forma de garantir a melhoria da qualidade.

Conforme exposto, o tema qualidade evidencia a importância da pesquisa pelo aumento do número de IES privadas, principalmente os cursos de Administração e, considerando a falta de estudos sobre o tema no Brasil, demonstra a relevância da proposta da tese.

1.2 O PROBLEMA DA PESQUISA

Conforme o Censo 2009 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sobre Educação Superior no Brasil, o número de jovens, com idade entre 18 e 24 anos, corresponde a aproximadamente 25 milhões. No entanto, o acesso do total de jovens dessa faixa etária ao Ensino Superior é de apenas 3,5 milhões, correspondendo a 13,9%, contra 6,9% há 10 anos. De modo geral, o acesso ao Ensino Superior foi ampliado, principalmente devido ao aumento do número de faculdades particulares e das políticas educacionais (IBGE, 2009).

Os dados sobre o nível de escolaridade evidenciam que o atraso escolar é uma das restrições ao acesso de jovens brasileiros ao Ensino Superior. Grande parcela dos jovens de 18 a 24 anos não completou o Ensino Fundamental e outros, apesar de terem completado o Ensino Fundamental, não ingressaram no Ensino Médio ou ingressaram, mas não o concluíram. Esses contingentes somados representam mais da metade dos jovens sem a qualificação formal, para ingressarem no Ensino Superior. Em números absolutos, são quase 10 milhões de jovens. Em torno de 30% concluíram o Ensino Médio, mas não tiveram acesso ao

Ensino Superior. Esses dados explicam, pelo menos em parte, porque o acesso ao Ensino Superior no Brasil era, em 2009, ainda inferior a 15%.

Considerando que no Brasil coexistem pobreza e riqueza, atraso e desenvolvimento, alto nível de sofisticação tecnológica e ausência de atendimento às necessidades básicas em todos os setores; e apesar de todos os esforços público e privado, o panorama educacional ainda não é dos melhores, apresentando grandes distorções qualitativas e quantitativas.

De acordo com Valente (2002),

Se pensarmos nas dimensões do nosso país, na quantidade de pessoas para serem educadas, na infraestrutura física disponível, assim como no número de educadores com capacidade para facilitar esse processo de construção de conhecimento, será possível chegarmos à conclusão de que a educação a distância é uma solução viável. (p.29)

O desenvolvimento de novas tecnologias permite ao homem desfrutar de grandes avanços nas mais diversas áreas. Essas tecnologias estão transformando os meios de fazer negócio, o modo de trabalhar das pessoas, como também possibilitando novos recursos ao aprendizado. Então para integrar nesse novo ambiente é necessário entender os pressupostos da Tecnologia da Informação, como fazer uso da informática e a qualidade envolvidos em todo o processo.

Com os avanços da informática e a Internet, surge um fator fundamental: o conhecimento, conforme afirma Lévy (2001):

Oferecendo a Internet ao mundo, a comunidade científica lhe ofertou a infraestrutura técnica de uma inteligência coletiva que é, sem dúvida, sua mais bela descoberta. Ela transmitiu assim para o resto a humanidade sua melhor invenção, aquela de seu próprio modo de sociabilidade, de seu tipo humano e de sua comunicação. Essa inteligência coletiva refinada há séculos é perfeitamente encarnada pelo caráter livre, em fronteiras, interconectado, cooperativo e competitivo da Web e das comunidades virtuais. (p.79)

De acordo com as constatações acima e considerando que a educação a distância é uma alternativa para a inclusão de jovens e adultos na Educação Superior e tem se mostrado uma alternativa para as IES, esta Tese objetiva descrever o histórico sobre EaD no Brasil e alguns países do mundo; Aprofundar o referencial teórico sobre EaD, buscando entender a importância da qualidade, nos cursos superiores de Educação a Distância; Identificar as principais IES privadas,

que oferecem Cursos de Bacharelado em Administração a distância no Brasil, com o propósito de pesquisar a percepção de qualidade de seus gestores.

Pela busca de trabalhos na Plataforma de Teses e Dissertações da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUC-RS), Universidade de São Paulo (USP) e Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), o uso do termo “educação a distância” possibilita o acesso a uma considerável quantidade de trabalhos relacionados a esse tema, além de grande diversidade de problemáticas inerentes ao assunto.

De modo a exemplificar a relevância de abordagens, existem pesquisas voltadas às seguintes propostas:

USP, Quadro 1: (1) análise da Autoavaliação Institucional voltada ao aperfeiçoamento contínuo da gestão pedagógica da educação on-line; (2) avaliação da aprendizagem em curso a distância pelo desenvolvimento de instrumentos e princípios voltados a favorecer a prática pedagógica; (3) identificação das competências necessárias de atuação do profissional de gestão empresarial para a prescrição de currículo de um curso em EaD voltado a essa formação; (4) defesa do papel impulsionador e transformador da educação a distância em todos os níveis de ensino.

Quadro 1 - Pesquisa Banco de Teses USP

PESQUISA BANCO DE TESES DA USP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
1) Construir e contribuir. A metodologia da autoavaliação institucional na gestão pedagógica em educação a distância	Dênia Falcão de Bittencourt	Doutorado em Educação - USP	Este estudo tem por objetivo analisar as relações de construção e contribuição entre a Metodologia da Autoavaliação Institucional -- MAAI e a Gestão Pedagógica de Projetos em Educação a Distância -- EaD. A análise toma como objeto de estudo, mais especificamente, a aplicação da MAAI no Curso de Graduação a Distância em Administração.	2012

Continuação Quadro 1:

PESQUISA BANCO DE TESES DA USP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
2) Avaliação da aprendizagem em curso a distância	Rosemary Soffner	Doutorado em Educação - USP	Consideramos como aporte teórico os princípios da avaliação formativa, uma vez que um de seus principais objetivos é oferecer informações para que professor e aluno possam repensar e fazer os ajustes necessários nos processos de ensino e aprendizagem. Como contribuição, podemos destacar dois pontos: a análise de instrumentos de avaliação da aprendizagem que podem ser utilizados em cursos a distância e um conjunto de princípios que podem gerar inúmeras práticas pedagógicas que favoreçam a construção do conhecimento e a aprendizagem. As críticas apontadas à legislação vigente objetivam criar espaços para debates produtivos que possam contribuir para a elaboração de um projeto nacional de educação.	2010

Continuação Quadro 1:

PESQUISA BANCO DE TESES DA USP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
3) Educação a distância, currículo e competência: uma proposta de formação on-line para a gestão empresarial	Oscar Massaru Fujita	Doutorado em Educação - USP	A investigação comprova a tese de que as diversas competências solicitadas pelo mundo do trabalho não estão sendo devidamente contempladas nos cursos de graduação de Administração de Empresas e também nos cursos de pós-graduação (lato sensu) de Gestão Empresarial no formato presencial tradicional. Para tal, identifiquei conceitos e competências necessárias ao perfil do profissional. Analisei focos, tendências e a prescrição curricular dos cursos de Gestão Empresarial ministrados no exterior e no Brasil e discorro sobre as especificidades da Educação a Distância (EaD) como modalidade de ensino-aprendizagem.	2010
4) O papel da educação a distância na mudança de paradigma educativo: da visão dicotômica ao continuum educativo.	Daniel Angel Luzzi	Doutorado em Educação - USP	A tese defende que a educação a distância não deve ser tratada como um modelo compensatório do ensino presencial e sim como parte integrante, como importante elemento que pode impulsionar a transformação das práticas educativas em todos os níveis de ensino.	2007

Fonte: USP (2013)

PUC-SP, Quadro 2: (1) defesa do papel potencializador da educação a distância para a democratização do acesso ao ensino superior; (2) análise das tendências no desenvolvimento de EaD no ensino superior no contexto brasileiro, tendo como contraponto a situação no contexto espanhol; (3) análise do sistema de gestão pedagógica na implantação de cursos de licenciatura a distância em uma instituição de ensino superior pela perspectiva da própria gestora.

Quadro 2 - Pesquisa Teses PUC-SP

PESQUISA BANCO DE TESES DA PUC-SP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
1) O estudo do papel potencializador da educação a distância na democratização do acesso à educação superior no Brasil	Pedro Fernandes Saad	Mestrado em Administração - PUC/SP	A hipótese levantada foi a de que a educação a distância (EaD), graças à constante evolução e barateamento das tecnologias de informação e comunicação (TIC), poderia exercer um papel potencializador para a democratização do acesso à ES (inicial e continuada) no Brasil no curto e médio prazos. O que se pode concluir é que a EaD atualmente integra diretrizes internacionais, regionais e nacionais de ES, bem como políticas públicas brasileiras de ES e de inclusão digital. Além disso, já se observam diversos resultados positivos de sua aplicação no Brasil, decorrentes de iniciativas públicas e privadas.	2010

Continuação do Quadro 2 - Pesquisa Teses PUC-SP

PESQUISA BANCO DE TESES DA PUC-SP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
2) Educação a distância: tendências predominantes na sua expansão, Brasil e Espanha	Ednilson Aparecido Guioti	Doutorado em Educação: Currículo – PUC-SP	Pretendeu-se com esta pesquisa analisar as tendências atuais no desenvolvimento de EaD no ensino superior no contexto brasileiro e, de forma complementar, tendo como contra-ponto, a situação no contexto espanhol, mais especialmente em Barcelona. Os dados estatísticos foram relevantes para informar que existem muitas similaridades entre os dois contextos pesquisados e, em alguns casos, observamos que no contexto espanhol já existem algumas novas tendências que em breve poderão ser reproduzidas aqui no Brasil. Por esse motivo, é necessária e urgente uma atenção maior por parte dos responsáveis pelas políticas de EaD para não reproduzirmos aqui os mesmos erros cometidos em outras realidades.	2007

Continuação do Quadro 2 - Pesquisa Teses PUC-SP

PESQUISA BANCO DE TESES DA PUC-SP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
3) Gestão pedagógica na educação a distância: análise de uma experiência na perspectiva da gestora	Roseli Zen Cerny	Doutorado em Educação: Currículo – PUC-SP	O presente estudo propõe-se a analisar um sistema de gestão pedagógica desenvolvido em uma instituição pública de ensino superior durante a implantação dos primeiros cursos de licenciatura a distância. É possível concluir que, não obstante as tensões e desencontros vivenciados nesta proposta de gestão pedagógica, o trabalho integrado de formação, produção de materiais e de pesquisa e avaliação contribui para uma atuação mais orgânica na educação a distância, quebrando os paradigmas fordistas encontrados nas experiências com esta modalidade de ensino.	2009

Fonte: PUC-SP (2013)

Unicamp, Quadro 3: (1) análise do processo de concepção, planejamento, implantação e avaliação de um curso de Pedagogia a distância por meio do levantamento de fontes documentais e de entrevistas com orientadores acadêmicos; (2) defesa de que as experiências de educação a distância são importantes para o maior proveito da *web* e das tecnologias para a melhoria dos resultados da educação; (3) análise do papel da EaD nas políticas de formação continuada de professores da educação básica pela investigação da adaptabilidade no proveito do suporte tecnológico e da internet; (4) investigação das especificidades de ensino das práticas de formação a distância de professores por meio das narrativas dos docentes universitários de cursos de pedagogia a distância.

Quadro 3 - Pesquisa Teses UNICAMP

PESQUISA BANCO DE TESES DA UNICAMP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
1) Educação a distância: estudo exploratório e analítico de curso de graduação na área de formação de professores	Ricardo Antunes de Sá	Doutorado em Educação - Unicamp	A pesquisa explora, historia e analisa criticamente os aspectos teórico-práticos do processo de concepção, elaboração, planejamento, organização, implantação e avaliação da licenciatura em Pedagogia da Universidade Federal do Paraná. Com vistas a demonstrar, sob um olhar sistêmico-organizacional, a qualidade (formal e política) do curso, a pesquisa foi desenvolvida por meio de levantamento e análise de fontes documentais (Atas da Comissão de EaD, Atas do Colegiado de Curso, Ofícios, Relatórios, Cronogramas, Informativos, Artigos etc.) e das análises das entrevistas semiestruturadas realizadas com os orientadores acadêmicos e com os professores especialistas e dos questionários (fechados) aplicados aos estudantes.	2007

Continuação do Quadro 3 - Pesquisa Teses UNICAMP

PESQUISA BANCO DE TESES DA UNICAMP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
2) Educação a distância via <i>web</i> : a construção da praxis pedagógica através da teoria, do fazer dos pioneiros e da própria prática	Sonia Maria Castricini Biscacio Mebius	Doutorado em Educação - Unicamp	A hipótese de trabalho assumida é que as experiências de educação a distância via <i>web</i> em andamento, vivenciadas e analisadas, mesmo que incipientes, são importantes para encontrarmos indícios de uma melhor forma de aproveitar o potencial da <i>web</i> , para melhorar as possibilidades e os resultados da educação. Assumindo essa linha de entendimento, acredito que tanto a formação do educador, que realiza a educação a distância, via <i>web</i> , como a do educador da modalidade presencial precisam estar apoiadas em um tipo de racionalidade emancipatória, que implique a articulação efetiva teoria-prática-reflexão. Além disso, torna-se imprescindível que seja um processo de desenvolvimento profissional contínuo, que faça do professor um pesquisador de sua prática.	2005

Continuação do Quadro 3 - Pesquisa Teses UNICAMP

PESQUISA BANCO DE TESES DA UNICAMP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
3) A EaD nas políticas de formação continuada de professores	Marcelo Pustilnik de Almeida Vieira	Doutorado em Educação - Unicamp	O objetivo central da presente pesquisa foi entender a EaD nas políticas de formação continuadas de professores. Para isso investigou a capacidade, ou adaptabilidade, dos professores da educação básica para participarem e aproveitarem adequadamente de cursos de formação continuada baseados na EaD utilizando como suporte tecnológico os computadores e a internet. Como conclusão pudemos verificar que as políticas no campo de formação continuada de professores, que se utilizam da EaD baseada no uso das novas tecnologias, necessitam serem mais adequadas ao público atendido. Da forma como têm sido conduzidas acabam por precarizar a formação docente e excluir parte dos profissionais, ao invés de proporcionar sua inclusão.	2011

Continuação do Quadro 3 - Pesquisa Teses UNICAMP

PESQUISA BANCO DE TESES DA UNICAMP - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
4) Desafios da docência em cursos de pedagogia a distância	Eliana Rodriguez Moreno	Mestrado em Educação - Unicamp	Que desafios se apresentam aos docentes universitários para realizar a formação de professores a distância? Qual o papel do docente que não mais compartilha do mesmo espaço físico dos estudantes? Tendo em conta essas questões, procuro, por meio de pesquisa de cunho qualitativo, envolvendo a utilização de entrevistas orientadas pelos pressupostos da história oral, investigar como essas práticas de formação têm se constituído. Por meio das narrativas dos docentes universitários de cursos de pedagogia a distância, focalizo em seus dizeres, os modos de apropriação e de reinvenção dessa outra forma de ensino, que abrange artefatos específicos da prática formadora.	2010

Fonte: UNICAMP (2013).

PUC-RS, Quadro 4: (1) análise das competências docentes (cognitivas, tecnológicas, pedagógicas e socioculturais) na educação a distância pela percepção dos alunos de graduação a distância em Administração; (2) avaliação da aprendizagem em educação a distância *online* por meio de questionários e entrevistas (discentes e docentes), pela consulta aos projetos pedagógicos dos cursos e pela observação dos ambientes virtuais.

Quadro 4 - Pesquisa Teses PUC-RS

PESQUISA BANCO DE TESES DA PUC-RS - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
1) Análise de competências docentes na educação a distância via internet: percepção de alunos de administração	Josiane Brietzke Porto	Mestrado em Administração de Empresas – PUC-RS	Os domínios e as competências docentes presentes no instrumento de pesquisa são definidos com base na experiência dos pesquisadores, na revisão de literatura sobre o tema e na validação com especialistas. Esse instrumento foi aplicado em forma de pesquisa do tipo survey com alunos de cursos de graduação a distância em Administração. A partir da percepção desses alunos obteve-se uma análise das principais competências importantes para a prática docente na EaD, bem como, um mapeamento e análise das principais competências presentes na experiência de aprendizagem desses alunos. No que tange a importância, vinte e sete competências docentes foram considerados importantes nesse contexto pelos respondentes e formam agrupadas em quatro fatores, sendo eles: Cognitivo, Tecnológico, Pedagógico e Sociocultural. No que se refere à avaliação de presença, trinta e uma competências docentes foram consideradas presentes na experiência de aprendizagem desses alunos e também foram agrupadas em quatro domínios distintos: Tecnológico-Pedagógico, Cognitivo, Sociocultural e de Gestão.	2013

Continuação do Quadro 4 - Pesquisa Teses PUC-RS

PESQUISA BANCO DE TESES DA PUC-RS - Jul-13				
Título	Autor	Programa	Resumo	Ano Defesa
2) Avaliação da qualidade dos cursos de graduação a distância: reflexões acerca do contexto brasileiro	Carla Simone Bittencourt Netto de Souza	Mestrado em Educação – PUC-RS	Esta tese buscou investigar aspectos relacionados à garantia de padrão de qualidade no processo de avaliação dos cursos de graduação na modalidade a distância, estabelecendo uma reflexão crítica entre o sistema brasileiro e processos internacionais de acreditação, especialmente o executado nos Estados Unidos. A pesquisa constituiu-se numa análise qualitativa, descritiva, com estudo de caso, com levantamento bibliográfico e entrevistas com avaliadores e coordenadores de cursos de graduação na modalidade de Educação a Distância (EaD). Como resultado desta pesquisa aponta-se a necessidade de se estabelecer um padrão de qualidade onde se tenha uma única linha conceitual do que significa qualidade na modalidade EaD e utilização de indicadores que possam expressar a excelência do curso ofertado nessa modalidade de ensino.	2012

Fonte: PUC-RS (2013).

Assim, verifica-se a abrangência de relações que podem ser estabelecidas entre o tema da EaD e as demais variáveis. Buscou-se, desse modo, verificar a existência de trabalhos que aliassem pontualmente a educação a distância e a sua percepção de qualidade. Dentre os trabalhos disponibilizados pela PUC/RS, a dissertação de Mestrado e a tese de Doutorado da autora Carla Simone Bittencourt Netto de Souza delimitam a proposta para a avaliação da qualidade de cursos de graduação a distância. A pesquisa na dissertação apresenta um conjunto

de indicadores para o auxílio e estabelecimento de métricas de qualidade para a elaboração de cursos de Licenciatura a distância em Física, Química, Biologia e Matemática. Para tanto, a autora identificou métricas para a medição de qualidade em educação a distância no contexto nacional e internacional. Dentre suas principais conclusões, verifica que alto percentual de presença não significa alta qualidade de um curso, além de propor o uso de seus indicadores na elaboração de projetos pedagógicos nessa modalidade de ensino.

Em relação à tese de Doutorado, a autora investigou aspectos relacionados à garantia de padrão de qualidade no processo de avaliação dos cursos de graduação na modalidade a distância, refletindo criticamente sobre o sistema brasileiro e os processos internacionais de acreditação, com ênfase sobre a realidade norte-americana. A metodologia de pesquisa considerou a abordagem qualitativa descritiva pela adoção de estudo de caso e de entrevistas com avaliadores e coordenadores de cursos de graduação na modalidade a distância. Dentre os resultados, a autora aponta a necessidade em estabelecer uma única linha conceitual sobre o significado do padrão de qualidade na modalidade EaD além de defender, conforme já exposto em sua dissertação, a utilização de indicadores que expressem a excelência dos cursos ofertados nessa modalidade de ensino.

De acordo com as consultas realizadas na base de dados da PUC-SP; SP, UNICAMP e PUC-RS, não foram encontradas teses, que abordam exatamente o tema proposto nesta pesquisa: A qualidade nos cursos de Bacharelado em Administração a distância: um estudo comparativo, nas principais IES privadas do Brasil, o que justifica o desenvolvimento desta tese.

1.3 JUSTIFICATIVA

As possibilidades de implantação de novas técnicas de ensino são praticamente ilimitadas e, com isto, esse trabalho pretende estudar os aspectos associados a qualidade em EaD, desenvolvendo um estudo que procura realizar uma avaliação mais realista, sobre a atividade que envolve a modalidade de educação a distância.

Segundo Valente (2003a),

Considerando as dimensões do Brasil e a quantidade de pessoas a serem educadas, a Educação a Distância (EaD) no ensino superior, passa a ser vista como uma solução importante. O computador tem provocado uma revolução na educação devido a sua capacidade de "ensinar". (p.1)

Assim sendo, um cidadão com um microcomputador, um modem e uma linha telefônica, pode acessar a Internet e ter muitas informações e conhecimentos desejados, navegando em um mundo sem fronteiras e globalizado.

Conforme afirma Castells (2000):

Um novo sistema de comunicação que fala cada vez mais uma língua universal digital tanto está provendo a integração global da produção e distribuição de palavras, sons e imagens da nossa cultura como personalizando-os ao gosto das identidades e humores dos indivíduos. As redes interativas de computadores estão crescendo exponencialmente, criando novas formas e canais de comunicação, moldando a vida e, ao mesmo tempo, sendo moldadas por ela. (p.22)

A Internet evoluiu muito alcançando uma dimensão dificilmente previsível; seja no trabalho das pessoas; seja como mecanismo de universalização do acesso da população a bens culturais. Essa universalização delineará o novo direito do indivíduo à informação.

Conforme citado em Dupas (2000):

Finalmente, a conexão por meio de redes globais constituiu-se no elo final desse novo paradigma. Diferentes tipos de redes, somados à vanguarda da Internet, garantem a vinculação entre a produção da ciência e os espaços de seu uso. A quantidade e a qualidade das ideias que circulam pela Internet proporcionam um espectro geral do 'estado da arte' nos diferentes campos e viabilizam o caminho para apropriação dos conhecimentos. (p. 45)

Portanto, para se integrar nesse novo ambiente, é necessário entender os pressupostos da Tecnologia da Informação e comunicação e como fazer uso da informática.

De acordo com Moran (2009): Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil:

Estamos numa fase de consolidação da EaD no Brasil, principalmente no ensino superior com crescimento expressivo e sustentado. O Brasil aprende rápido e os modelos de sucesso são logo imitados. Passamos de importadores de modelos de EaD para desenvolvedores de novos projetos, de programas complexos implantados com rapidez. Algumas razões principais para esse crescimento rápido: demanda reprimida de alunos não

atendidos, principalmente por motivos econômicos. Muitos alunos são adultos que agora podem fazer uma graduação ou especialização. Com a LDB em 1996, o Brasil legalizou o ensino superior a distância pela primeira vez e foi possível com a Internet passar do modelo por correspondência para o digital. (p.39)

Ao mesmo tempo a EaD sempre esteve vinculada no Brasil ao ensino técnico, desde a década de 40, com o Instituto Monitor e o Instituto Universal Brasileiro. Depois ao ensino de adultos - os antigos supletivos - com os Telecursos. Por isso ainda existe o preconceito com a EaD, principalmente no ensino superior. É muito difícil fazer uma avaliação abrangente e objetiva do ensino superior a distância no Brasil, pela rapidez com que ela se expandiu nestes últimos anos, porque a maior parte das pesquisas foca experiências isoladas e porque há uma contínua interaprendizagem. As instituições aprendem com as outras e evoluem rapidamente nas suas propostas pedagógicas.

De acordo com Moran (2009), a maior parte das instituições começa sua atuação em EaD de forma isolada, e com alcance predominantemente regional. Mas há atualmente uma evolução forte para a formação de associações pontuais ou mais estáveis, como os consórcios. Há também uma mobilização grande das universidades públicas, que se unem pressionadas pelo governo federal para participar de projetos de formação de professores através da UAB – Universidade Aberta do Brasil e cursos na área de administração em convênio com empresas estatais inicialmente. Há um crescimento gigantesco dos cursos por satélite com teleaulas ao vivo e tutoria presencial mais apoio da Internet, sendo que uma parte das instituições oferece os cursos apenas pela WEB.

O século XX encontrou na EaD uma alternativa, uma opção às exigências sociais e pedagógicas, contando com o apoio dos avanços das novas tecnologias de informação e comunicação (TIC). A EaD passou a ocupar uma posição instrumental estratégica para satisfazer as amplas e diversificadas necessidades de qualificação das pessoas jovens e adultas.

As IES privadas, tem contribuído para o crescimento na modalidade EaD no Brasil, conforme evidenciado no Censo sobre educação realizado em 2009, divulgado pelo MEC/INEP em 2010 e, desta forma contribuído para a inserção de jovens e adultos nos cursos superiores e, principalmente, nos de bacharelado em Administração. As políticas educacionais do governo, que incentivam a expansão do mercado educacional, têm contribuído fortemente para o significativo crescimento da

EaD no Brasil. No entanto, esta modalidade ainda sofre com uma regulamentação fragilizada, com a falta de critérios de qualidade e de insuficiência de mecanismos de regulação e controle estatais, o que vem dificultando a sua institucionalização.

Considerando que a educação a distância é uma alternativa para a inclusão de jovens e adultos na Educação Superior, a proposta deste estudo é verificar os aspectos associados a qualidade que as principais IES privadas, adotam nos cursos de bacharelado em Administração, na modalidade EaD.

1.4 QUESTÃO DE PESQUISA

Considerando que Educação a distância é uma modalidade muito recente no Brasil, apesar de existir há mais de 150 anos no mundo, somente nas duas últimas décadas, a Educação a Distância tornou-se alvo de estudos e pesquisas acadêmicas de forma sistematizada e, o termo qualidade mostra-se cada vez mais presente em todas as abordagens.

Conforme Nascimento e Carnielli (2007), a qualidade do aprendizado do aluno na EaD, é alvo de grandes discussões, principalmente quando são feitas comparações entre o ensino presencial e a distância. Para garantir que essa qualidade seja mantida na EaD, é primordial definir os elementos que compõem sua estrutura, como a formação multidisciplinar da equipe técnica e a variedade de recursos pedagógicos disponibilizados ao aluno, elementos decisivos para a plena realização do processo de ensino e aprendizagem.

De acordo com o exposto acima e, considerando o aumento substantivo do número de IES privadas no Brasil na modalidade a distância, qualidade não deveria ser medida por número de alunos matriculados no curso, mas na seriedade e coerência do projeto pedagógico do curso (PPC), do completo envolvimento das equipes gestoras e executoras, e mais, no envolvimento da equipe mediadora (tutores e monitores).

Para atingir os objetivos das IES, de oferecer cursos de qualidade é necessária uma estratégia de ensino e aprendizagem claramente definida nos PPC, assim como, a existência de elementos estruturais básicos, com o qual professores e alunos possam contar, portanto, a questão de pesquisa proposta para análise desta tese, é responder:

- 1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo?
- 2) O que é qualidade, na visão dos gestores dos cursos de Bacharelado em Administração a distância nas principais IES privadas do Brasil?

1.5 OBJETIVO GERAL

De acordo com o MEC (MEC/INEP, 2009), o número de instituições privadas de ensino superior no Brasil em 2000 era de 1.004 e, em 2009 representavam 2.069 IES, ou seja, dobrou nos últimos 10 anos e principalmente pelas instituições de pequeno porte (MEC/INEP, 2010).

De acordo com Valente, Moran e Arantes (2011) “Caminhamos de forma acelerada para poder aprender em qualquer lugar, a qualquer hora e de muitas maneiras diferentes”. (p.47)

O objetivo geral desta tese é responder as seguintes perguntas: 1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo? e 2) O que é qualidade, na visão dos gestores dos cursos de Bacharelado em Administração a distância nas principais IES privadas do Brasil?

1.5.1 Objetivos Específicos

Para a realização desta pesquisa, foram investigadas: a evolução da modalidade de educação a distância, as teorias e abordagens pedagógicas nas principais IES que oferecem cursos de Administração, permitindo desta forma, uma avaliação sobre a atividade e as perspectivas que envolvem a modalidade de educação a distância, demonstrando a sua importância para a inclusão de jovens e adultos no mercado de trabalho. Desta forma, foram desenvolvidos os seguintes tópicos, associados à proposta do tema da tese:

- a) Descrever o histórico sobre EaD no Brasil e alguns países do mundo;
- b) Aprofundar o referencial teórico sobre EaD, buscando entender a importância da qualidade, nos cursos superiores de Educação a Distância.
- c) Identificar as principais IES privadas, que oferecem Cursos de Bacharelado em Administração a distância no Brasil, com o propósito de pesquisar a percepção de qualidade de seus gestores; e
- d) Investigar e comparar, as percepções dos gestores das principais IES privadas do Brasil sobre qualidade em EaD.

1.5.2 Hipóteses

De acordo com as considerações acima, em que o número de IES privadas dobrou no Brasil nos últimos 10 anos (2000 a 2009) e, para atingir os objetivos das IES, de oferecer cursos de qualidade, é necessária uma estratégia de ensino e aprendizagem claramente definida nos PPC, assim como, a existência de elementos estruturais básicos, a presente pesquisa tem como hipóteses:

- 1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo;
- 2) Os gestores das principais IES privadas do Brasil, não têm percepção do que é qualidade em Educação e, de como deveria ser aplicada, nos cursos a distância de Bacharelado em Administração.

1.6 METODOLOGIA

O objetivo desta seção é o de descrever o percurso metodológico que foi utilizado para analisar e comparar os aspectos associados a qualidade na

modalidade EaD, nos cursos de bacharelado em Administração nas principais IES privadas do Brasil.

1.6.1 Abordagem

Com o objetivo de analisar e avaliar a qualidade na modalidade EaD, nos cursos de graduação em Administração no Brasil, foram realizadas pesquisas e levantamentos em:

- ✓ Institutos ligados à Educação;
- ✓ Instituições de Ensino Superior;
- ✓ Ministério da Educação;
- ✓ Teses, Dissertações;
- ✓ Livros;
- ✓ Revistas especializadas; e
- ✓ Sítios especializados em Educação presencial e a distância.

No que se refere ao tipo de pesquisa realizada, para fundamentar as discussões e descrições das principais IES privadas, que oferecem a modalidade de EaD nos cursos de bacharelado em Administração, foram três as formas de abordagens:

- 1) Bibliográfica;
- 2) Documental; e
- 3) De campo.

No que se refere a pesquisa de campo, esta foi realizada, através de sete entrevistas semiestruturadas, dirigidas aos gestores das principais IES privadas do Brasil.

1.6.2 Método da Pesquisa

Conforme Marconi e Lakatos (2010) existem inúmeros conceitos de pesquisa, que abrangem desde a definição, exame, avaliação e análise de um problema para que sejam propostas soluções, até a indagação e o exame crítico na

procura de fatos e princípios. Trata-se da busca de respostas para questões propostas pela utilização de métodos científicos para sua verificação e comprovação.

Para fundamentar o tema proposto: “A qualidade nos cursos de Bacharelado em Administração a distância: Um estudo comparativo nas principais IES privadas do Brasil” foram utilizadas técnicas de coleta de dados, através de pesquisas bibliográfica, documental e de campo, que irão gerar uma base de dados e informações importantes para reflexão, discussão e análise do tema proposto, conforme Figura 1:

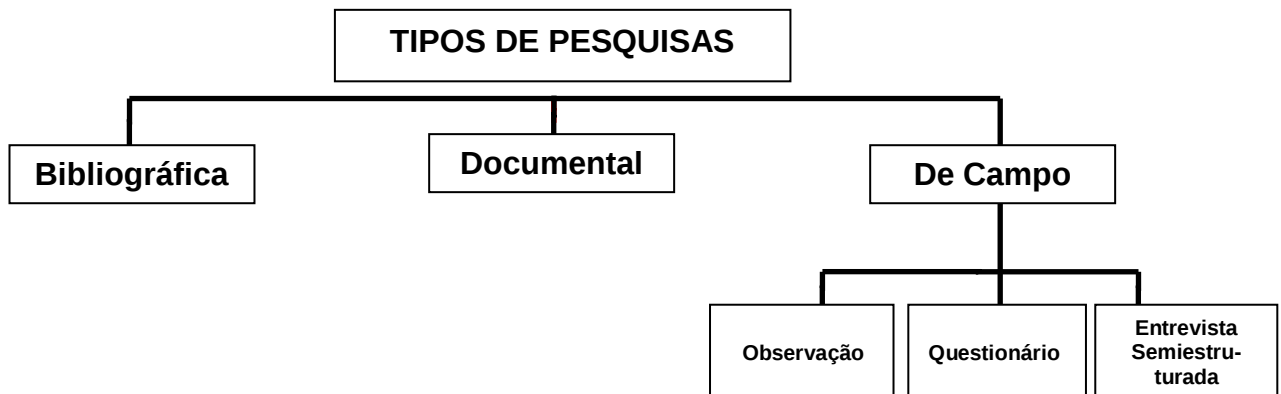


Figura 1 - Tipos de pesquisas

Fonte: Elaborado pelo autor, 2012.

Conforme Lima (2004) essa atividade de coleta proporciona apoio para o pesquisador formular e justificar os problemas e a interpretar o meio natural ou cultural em que vive. Assim, busca-se a articulação de ideias de forma a dispor os elementos que vá além dos estudos de caráter descritivo e que seja capaz de atingir o nível analítico da questão (LIMA, 2004).

1.6.2.1 PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Conforme Marconi e Lakatos (2010) a pesquisa bibliográfica (ou de fontes secundárias) abrange toda bibliografia já tornada pública relacionada ao tema de estudo, representada por publicações, jornais, livros, pesquisas, monografias, teses e até mesmo conferências seguidas de debates que de alguma tenham sido transcritos.

A proposta da pesquisa está relacionada a conceitos de Qualidade em EaD, portanto, para a pesquisa bibliográfica, foram utilizadas teorias que remetem ao tema proposto, por trazer um panorama abrangente sobre o assunto e o setor de Educação, como atividade econômica e objetivo social.

A pesquisa bibliográfica, não consiste em repetição do que já foi estudado sobre determinado assunto, pelo contrário, seu uso possibilita uma nova abordagem sobre um tema, para que se possa explorar novas áreas e, chegar a conclusões inovadoras (MARCONI; LAKATOS, 2010).

1.6.2.2 PESQUISA DOCUMENTAL

Conforme Marconi e Lakatos (2010), a fonte de coleta de dados restrita a documentos, constitui a denominação de fontes primárias, que podem ser recolhidas no momento em que o fato ou fenômeno ocorre, ou depois. Os autores indicam que o acúmulo de documentos vem ocorrendo há séculos pelas sociedades letradas, devendo o pesquisador saber se situar entre o excesso de documentação representada pela “floresta” das coisas escritas. Para tanto, a definição clara dos objetivos contribui para o julgamento do tipo de documentação adequada às finalidades, devendo-se conhecer os riscos do uso de fontes distorcidas e inexatas. Para evitar essa possibilidade, o pesquisador deve testar a validade e fidedignidade das informações obtidas.

As fontes de documentos utilizadas nesta pesquisa foram de instituições de ensino superior de ordem privada, tratando-se essencialmente de publicações administrativas que, por definição:

Mais do que registro acurado do que se disse e fez, visa à “imagem” da organização quando dirigida aos clientes e ao público em geral, e à imagem e filosofia do administrador quando é de uso interno. É necessário um estudo do momento político, interno e externo, em que os documentos foram elaborados, para compensar certos desvios. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 55)

A pesquisa ora proposta precedeu de levantamentos de dados obtidos em organizações como a ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância), o MEC (Ministério da Educação), o IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, principais IES privadas que oferecem curso de Administração, na

modalidade a distância, entre outros. Tais pesquisas, foram utilizadas como base de estudo, pois foi possível levantar detalhadamente os dados e informações, no setor de Educação e, desta forma aprofundar a pesquisa sobre qualidade em EaD.

1.6.2.3 PESQUISA DE CAMPO

A presente proposta fez uso de certos aspectos da pesquisa de campo, que “consiste na observação de fatos e fenômenos tal como ocorrem espontaneamente, na coleta de dados a eles referentes e no registro de variáveis que se presumem relevantes, para analisá-los” (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 69).

Lima (2004) a conceitua como a apreensão dos fatos e variáveis investigados, devendo-se coletar os materiais de forma sistematizada, além de realizar os registros sem qualquer tipo de manipulação e experimentação.

Após as pesquisas bibliográfica e documental, consolidando informações sobre o setor de educação a distância e presencial, foi necessário determinar a técnica de coleta de dados, através da pesquisa de campo. Para a presente Tese, a pesquisa de campo foi fundamental para responder o problema de pesquisa e atender os objetivos secundários que o circundam, como discutir as vantagens e desvantagens de cursos em EaD comparado aos cursos presenciais.

Pesquisa de campo é aquela utilizada com o objetivo de conseguir informações e/ou conhecimentos acerca de um problema para o qual se procura uma resposta, ou de uma hipótese que se queira comprovar, ou, ainda, descobrir novos fenômenos ou as relações entre eles. (MARCONI; LAKATOS, 2010, p. 69)

A entrevista é uma das técnicas de observação direta intensiva, sendo esta a mais apropriada para os objetivos da presente pesquisa, além de ser considerado por excelência o instrumento da investigação social. Conforme Selltiz (1965 *apud* MARCONI; LAKATOS, 2010), a obtenção de informações sobre determinado assunto ou problema possui seis objetivos principais:

- a) Averiguação de “fatos”;
- b) Determinação das opiniões sobre os “fatos”;
- c) Determinação de sentimentos;
- d) Descoberta de planos de ação;

- e) Conduta atual ou do passado; e
- f) Motivos conscientes para opiniões, sentimentos, sistemas ou condutas.

Para o desenvolvimento da pesquisa sobre Qualidade em EaD, foi utilizada a entrevista semiestruturada, como instrumento qualitativo, pois classifica-se como a mais adequada, por envolver maior intensidade na relação entre pesquisador e entrevistado. Enquanto técnicas de coleta para abordagens quantitativas não necessitam de um aplicador, a entrevista tem como diferença o contato entre avaliador e entrevistado, o que aumenta o comprometimento deste último e, a qualidade do material levantado.

A entrevista pode ser definida como um encontro entre duas ou mais pessoas a fim de que uma ou mais delas obtenham dados, informações, opiniões, impressões, interpretações, posicionamentos, depoimentos, avaliações etc. a respeito de um determinado assunto, mediante uma conversação de natureza acadêmica e/ou profissional. (LIMA, 2004, p. 91)

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais ligados a área de EaD, nas principais IES privadas ligadas ao ensino do curso de Administração, envolvendo questões abertas, por meio de conversação informal e questões dirigidas, através da elaboração de questionário, com assuntos associados a Qualidade em EaD, com o objetivo de levantar dados, para sustentar os resultados da presente Tese.

De acordo com Manzini (2003) nas pesquisas desenvolvidas na área de Educação, como forma de coleta de informações, são necessárias várias considerações e cuidados para a elaboração de roteiros nas entrevistas semiestruturadas, tais como:

- 1) cuidados quanto à linguagem;
- 2) cuidados quanto à forma das perguntas; e
- 3) cuidados quanto à sequência da perguntas nos roteiros.

Assim sendo, as entrevistas foram desenvolvidas a partir de um roteiro de perguntas previamente estabelecido, de acordo com questões abertas, elaboradas no intuito de responder o problema proposto na Tese:

- 1) O que é qualidade em Educação?
- 2) O que é qualidade em Educação a distância?
- 3) O que é um currículo de qualidade nos cursos de Administração a distância?
- 4) O que é um Administrador Profissional de Qualidade, de acordo com o perfil do egresso?
- 5) Como os cursos de Administração a distância entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?
- 6) Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC são acompanhados e avaliados na IES?
- 7) Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos cursos de Administração a distância no Brasil?
- 8) Quais são os obstáculos para EaD no Brasil atingir níveis internacionais de qualidade?
- 9) Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração no mercado, de acordo com o que é prometido nos PPC?
- 10) As mensalidades menores em EaD (em comparação com o presencial), implicam em menor qualidade dos cursos?

Para a realização da entrevista, foi utilizada a técnica semiestruturada, pois aproxima-se mais de uma conversação (diálogo), focada em determinados assuntos. A entrevista pode ser ajustada ao indivíduo, ou às circunstâncias, o entrevistador por ter as perguntas previamente preparadas e, à medida que a entrevista decorreu, permitiu ao entrevistado, aprofundar ou confirmar o tema, se necessário.

De acordo com Mattos e Lincoln (2005), na entrevista semiestruturada, o investigador tem uma lista de questões ou tópicos para serem preenchidos ou respondidos, como se fosse um guia. A entrevista tem relativa flexibilidade. As questões não precisam seguir a ordem prevista no guia e, foi possível formular novas questões no decorrer da entrevista. Mas, em geral, as entrevistas seguiram o planejado. As principais vantagens das entrevistas semiestruturadas foram as seguintes: possibilidade de acesso a informação além do que se listou; esclarecer aspectos da entrevista; geração de novos pontos de vista; orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação e, novas estratégias e instrumentos.

1.7 ANÁLISE DOS DADOS DAS ENTREVISTAS

A análise dos dados das entrevistas, do presente estudo, que tem por objetivo geral, comparar as percepções dos gestores, sobre qualidade nos Cursos de bacharelado em Administração a distância, nas principais IES privadas do Brasil, considerando aspectos associados a Conceitos de Qualidade; Currículo, Mediação e Tutoria; Plataformas Tecnológicas e Mercantilização da Educação e, desta forma, justificar a hipótese desta tese.

Para a análise dos dados foi utilizado o *software* ATLAS TI (2013). Este *software* auxilia o pesquisador a gerenciar, a classificar, e vincular as informações em níveis de abstração, facilitando desta forma, a organização dos dados em categorias e famílias.

Conforme Bandeira-de-Mello (2010), o *software* ATLAS TI, consiste em uma ferramenta para a análise de dados qualitativos, que pode facilitar o gerenciamento e a interpretação dos mesmos. A sigla ATLAS é uma abreviação em alemão que significa: *Archivfuer, Technik, Lebenswelt und Alltagssprache* e, pode ser traduzida “arquivo para tecnologia, o mundo e a linguagem cotidiana”, ao passo que a sigla “TI” abrevia a expressão *text interpretation*, ou seja, interpretação de texto.

Ainda de acordo com Bandeira-de-Mello (2010), o *software* ATLAS TI é uma ferramenta utilizada como programa de apoio a análise qualitativa, permite que as escolhas metodológicas do usuário sejam adaptadas e flexibilizadas. Este *software* foi criado na Universidade Técnica de Berlim, como parte de projeto multidisciplinar, desenvolvido entre os anos de 1989 e 1992, e teve sua primeira edição comercial lançada em 1993 e, a partir de então, passou a ser empregado por diferentes áreas de conhecimento, como educação e administração. As finalidades principais do ATLAS TI, consistem em buscar, organizar, categorizar e registrar as interpretações e, para tanto, apresenta quatro princípios norteadores de análise (BANDEIRA-DE MELLO, 2010, p. 440):

- 1) Visualização: gerenciamento da complexidade do processo de análise. Mantendo o contato do usuário com os dados;
- 2) Integração: a base de dados e todos os elementos construídos na análise, são integrados em um único projeto, a unidade hermenêutica;
- 3) Casualidade: promove a descoberta e os *insights*; e casualmente, isto é, sem a busca deliberada por aquilo que foi encontrado; e
- 4) Exploração: a interação entre os diferentes elementos constitutivos do programa, promove descobertas e *insights*.

O *software* faz parte do grupo de programas geradores de teoria, a partir de códigos e de geradores de redes conceituais que, por meio de nós e links, permitem a visualização da teoria na forma de redes semânticas. Assim, sua principal função é “associar segmentos de dados a códigos conceituais (categorias), criados pelo pesquisador para posterior recuperação e uso em futuras associações. O relacionamento entre códigos, para uma construção de teoria ou ordenação conceitual, é definido pelo pesquisador” (BANDEIRA-DE MELLO, 2010, p. 437).

Cabe ressaltar que o programa não executa propriamente a análise qualitativa – tal compreensão de significado é uma atividade do pesquisador. A função do programa é atenuar a carga de tarefas mecânicas vinculadas ao gerenciamento da base de dados da análise qualitativa. Uma vez que as tarefas mecânicas de análise são automatizadas, o pesquisador pode dedicar mais tempo ao processo de interpretação e descoberta – os *insights* surgem de modo casual, não havendo busca deliberada pelos resultados que são encontrados.

1.7.1 Elementos Constitutivos do ATLAS TI

Para conferir tangibilidade ao processo, a presente pesquisa utilizou notas de análise para o registro do histórico, interpretações e resultados das comparações. O processo de geração de teoria, abrange um processo de idas e vindas, entre o nível dos dados, e o nível dos conceitos abstratos. Assim, as interpretações são abstraídas sobre os dados das entrevistas, que por sua vez, devem ser validadas empiricamente.

A criação e o gerenciamento de códigos e conectores são flexíveis e customizados. A base de dados pode ser expandida ao longo do processo, o que proporciona mais eficiência na validação e no refinamento das hipóteses. A geração de relatórios com o histórico do processo analítico aumenta a transparência do projeto. (BANDEIRA-DE MELLO, 2010, p. 444)

O *software* ATLAS TI, possui alguns elementos constitutivos, como apresentado no Quadro 5.

Quadro 5 - Principais elementos constitutivos do ATLAS TI

Elementos	Descrição
Unidade Hermenêutica (<i>Hermeneutic unit</i>)	Reune todos os dados e os demais elementos.
Documentos primários (<i>Primary documents</i>)	São os dados primários coletados. Em geral, são transcrições de entrevistas e notas de campo, mas suportam figuras e áudio (a versão atual também o faz em relação a imagens, áudio e vídeo). Os documentos primários são denominados Px, sendo que x é o número de ordem.
Citações (<i>Quotes/quotation</i>)	São segmentos de dados, como trechos relevantes das entrevistas que indicam a ocorrência de código. A referência da citação é formada pelo número do documento primário onde está localizada, seguido do seu número de ordem dentro do documento. Também constam da referência as linhas inicial e final, no caso de texto.
Códigos (<i>Codes</i>)	São os conceitos gerados pelas interpretações do pesquisador. Podem estar associados a uma citação ou a outros códigos para formar uma teoria ou ordenação conceitual. Sua referência é formada por dois números: o primeiro refere-se ao número de citações ligadas ao código; e o segundo, ao número de códigos associados. Os dois números representam, respectivamente, seu grau de fundamentação (<i>groundedness</i>) e de densidade teórica (<i>density</i>).
Notas de análise (<i>Memos</i>)	Descrevem o histórico da pesquisa. Registram as interpretações do pesquisador, seus <i>insights</i> ao longo do processo de análise.
Comentários (<i>Comment</i>)	Podem estar presentes em todos os elementos constitutivos. Devem ser utilizados pelos pesquisadores para registrar informações sobre seus significados, bem como para registrar o histórico da importância do elemento para a teoria em desenvolvimento.

Fonte: Adaptado de Bandeira-de-Mello (2010).

A utilização do *software* ATLAS TI, apresenta vantagens para o pesquisador. É flexível e, seu uso pode ser adaptado para diferentes pesquisas. O ATLAS TI, torna possível o gerenciamento e a análise de diversos e diferentes tipos de documentos (texto, áudio, imagens e vídeos), o que facilita o arquivamento dos documentos e a triangulação de dados. O emprego do *software* também é vantajoso porque pode agilizar e facilitar o processo de análise, visto que o tempo de análise de um grande banco de dados, como no caso de diversas entrevistas, pode ser reduzido substancialmente. O ATLAS TI, também possui ferramentas para o registro de todas as etapas da análise, o que facilita a comprovação empírica das interpretações e das alterações no decorrer do processo. Além disso, o ATLAS TI

permite a visualização gráfica das relações semânticas e a construção de gráficos semânticos.

1.7.2 Procedimentos de Análise e processo de geração de resultados

Para a realização da análise de conteúdo desta tese, foi utilizada a versão 6.0, do *software* ATLAS TI, que por meio da identificação das unidades de significação (citação ou *quote/quotation*) e atribuição de um rótulo (código ou *code*), inspirado na teoria de base, para representar as entrevistas realizadas.

A construção de diálogo entre pesquisador e pesquisados é a crítica e a compreensão do fenômeno, é construída em um processo dialético. Sabe-se que todas as interpretações são fruto de um momento, de um contexto particular e que elas se abrem para reinterpretações e negociações. Este processo é possibilitado pela utilização da análise de conteúdo.

Nesta pesquisa, foram utilizadas as gravações de sete entrevistas, em seguida, estas gravações foram transcritas, e encontram-se disponíveis nos apêndices 1 a 7.

De acordo com Bardin (2007), a análise de conteúdo de entrevistas, tem sido uma das técnicas, mais utilizadas para a codificação, e interpretação do material bruto,

Análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações que visa obter, por meio de procedimentos sistemáticos, indicadores que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção da mensagem. (p.42)

Foram realizadas sete entrevistas semiestruturadas, com os gestores das sete principais IES privadas do Brasil, dos Cursos de bacharelado em Administração modalidade a distância. Os entrevistados de acordo com as perguntas abertas, apresentaram suas percepções sobre o conceito de Qualidade, Currículo, Plataforma tecnológica, Mediação e Tutoria, e Mercantilização do Ensino Superior.

De acordo com Bardin (2007), a codificação consiste na transformação dos dados brutos, o que, por meio de um recorte, permite atingir uma representação

do conteúdo, capaz de evidenciar, para o pesquisador, características presentes no material analisado.

Após criar um projeto (Unidade Hermenêutica) e inserir as sete entrevistas ajustadas, no *Software* ATLAS TI, foi possível iniciar o processo de codificação e rotulação: deve-se eleger primeiramente o tipo de documento primário que servirá de fonte para a exploração de dados, conforme Figura 2.

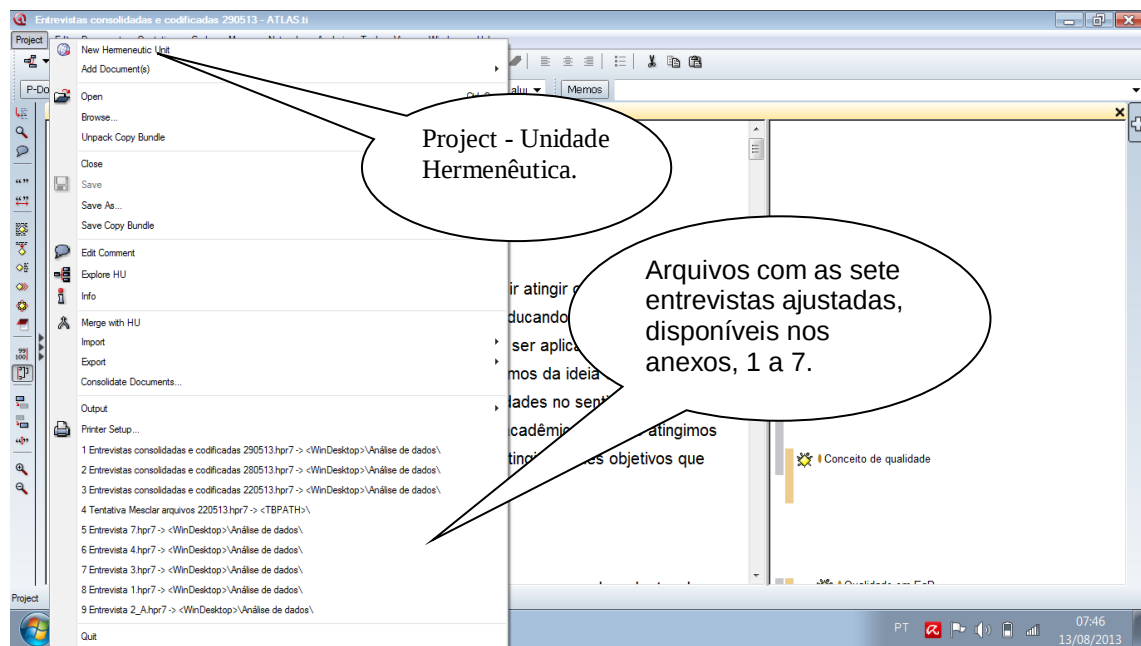


Figura 2 - Parametrização inicial do ATLAS TI
Fonte: *Software* ATLAS TI

Para a presente tese, foram consideradas as transcrições ajustadas, das sete entrevistas com os gestores de IES privadas do Brasil, de cursos de Bacharelado em Administração a distância, que encontram-se disponíveis nos apêndices 1 a 7. Então, iniciou-se o processo de codificação, pautada pela identificação de segmentos de dados, que podem ser conectados a códigos, e que devem representar uma ideia ou conceito. Dessa forma, foram codificadas as sete entrevistas realizadas, pertinentes ao objetivo desta pesquisa, conforme Figura 3.

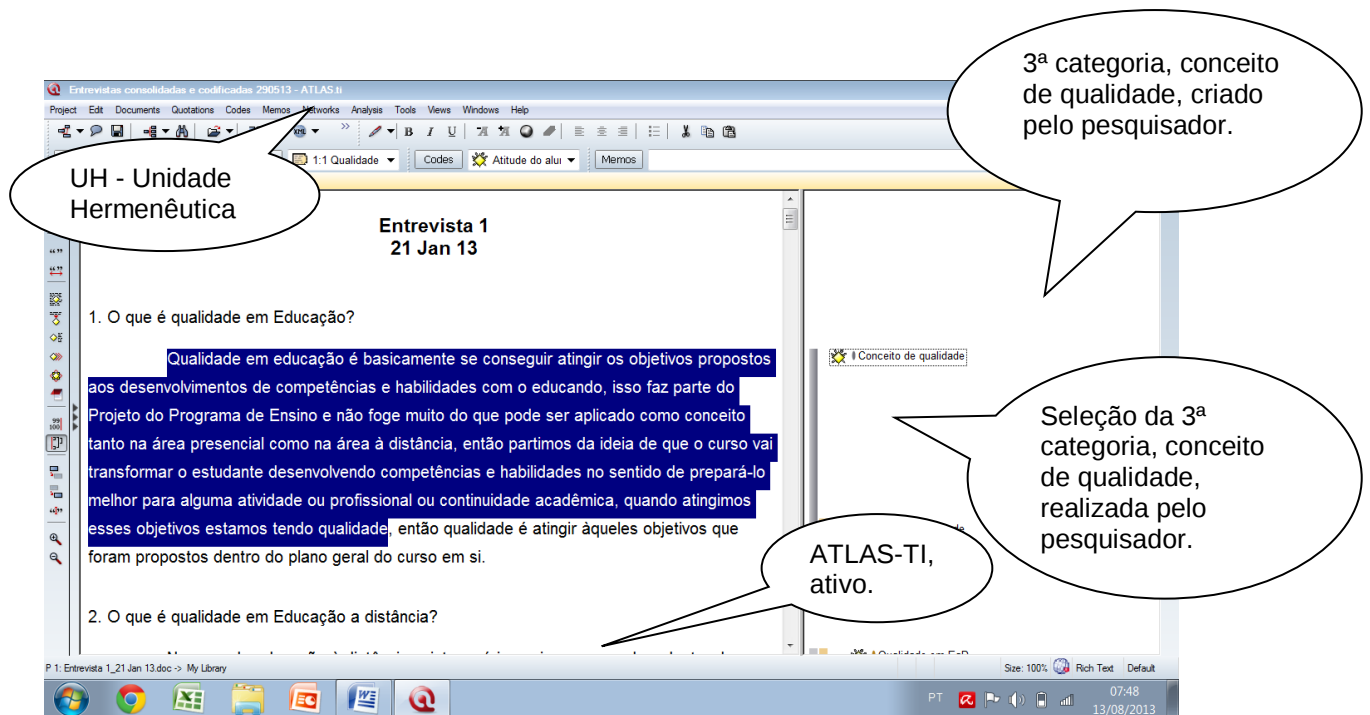


Figura 3 - Codificação das entrevistas no ATLAS TI

Fonte: Software ATLAS TI

Para selecionar os temas relacionados com as entrevistas, o pesquisador criou dezesseis categorias, ou temas de análise, a seguir:

1. Atitude do alunado;
2. Avaliação de qualidade do curso EaD;
3. Conceito de qualidade;
4. Currículo ADM EaD;
5. Inclusão_Custos Mensalidades;
6. Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado;
7. Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso;
8. Indicador de qualidade ADM EaD - evasão;
9. Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura;
10. Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria;
11. Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica;
12. Internacionalização;
13. Mercantilização da educação;
14. Qualidade do egresso ADM;
15. Qualidade do egresso ADM EaD; e
16. Qualidade em EaD

A partir das dezesseis categorias, consideradas pelo pesquisador e, com o objetivo de filtrar e classificar as questões da tese, foram geradas pelo *software* ATLAS TI, dezesseis códigos com as referidas frequências, das citações dos termos considerados, nas respectivas categorias, a saber, conforme Figura 4.

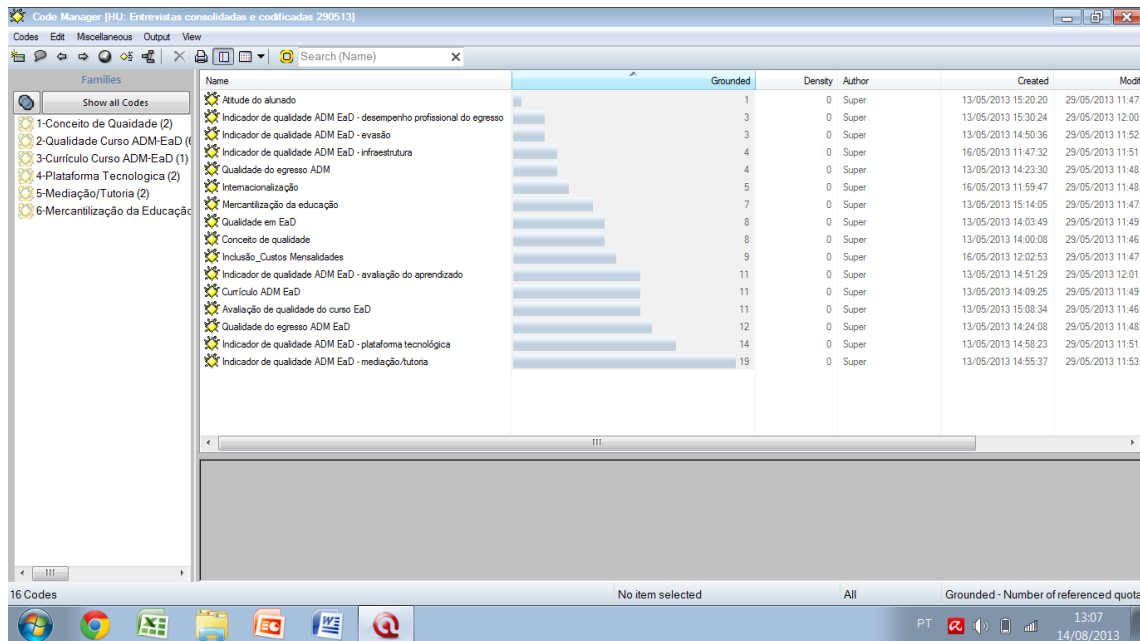


Figura 4 - Frequências das citações dos principais termos no ATLAS TI
Fonte: Software ATLAS TI

A partir das informações geradas pelo *software* ATLAS TI, foi possível classificar as frequências e organizar os dados, com o objetivo de facilitar as análises, a saber:

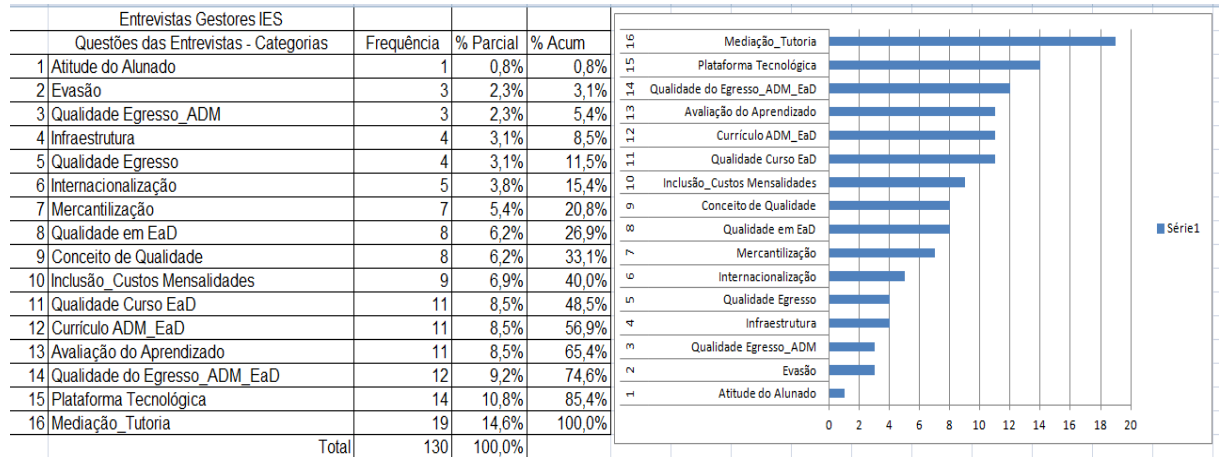
Codes-quotations list

Code-Filter: All - Total 130 citações

1. Code: Atitude do alunado {1-0}
2. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - evasão {3-0}
3. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso {3-0}
4. Code: Qualidade do egresso ADM {4-0}
5. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura {4-0}
6. Code: Internacionalização {5-0}
7. Code: Mercantilização da educação {7-0}
8. Code: Qualidade em EaD {8-0}
9. Code: Conceito de qualidade {8-0}
10. Code: Inclusão_Custos Mensalidades {9-0}
11. Code: Avaliação de qualidade do curso EaD {11-0}
12. Code: Currículo ADM EaD {11-0}
13. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado {11-0}
14. Code: Qualidade do egresso ADM EaD {12-0}
15. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica {14-0}
16. Code: Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria {19-0}

As frequências foram organizadas e classificadas, conforme Tabela 1:

Tabela 1 - Frequências das citações dos termos das entrevistas



Fonte: Software Atlas TI (Adaptado pelo Autor)

Os resultados permitiram ao pesquisador e, de acordo com as frequências das respostas, inferir que, a partir das dezesseis categorias, poderia criar e resumir em seis famílias, de acordo com a ordem de importância de cada categoria, garantindo desta forma, atingir os objetivos da proposta da tese.

As famílias criadas, Tabela 2, foram as seguintes: Conceito de Qualidade; Qualidade Curso ADM-EaD; Currículo Curso ADM-EaD; Plataforma Tecnológica; Mediação/Tutoria; e Mercantilização da Educação.

Tabela 2 - Famílias de acordo com as frequências das citações dos termos das entrevistas

	Famílias	Categorias	Frequência	Acumulada	%
1	Conceito de Qualidade	Conceito de Qualidade	8	16	12,3%
		Qualidade em EaD	8		
2	Qualidade Curso ADM-EaD	Qualidade Egresso_ADM	3	44	33,8%
		Evasão	3		
		Qualidade Egresso	4		
		Qualidade Curso EaD	11		
		Avaliação do Aprendizado	11		
		Qualidade do Egresso_ADM_EaD	12		
3	Currículo ADM-EaD	Currículo ADM-EaD	11	11	8,5%
4	Plataforma Tecnológica	Infraestrutura	4	18	13,8%
		Tecnologia	14		
5	Mediação / Tutoria	Atitude do Alunado	1	20	15,4%
		Mediação / Tutoria	19		
6	Mercantilização da Educação	Internacionalização	5	21	16,2%
		Mercantilização	7		
		Custos Mensalidades	9		
		total	130	130	100%

Fonte: Software Atlas TI (Adaptado pelo Autor)

O Quadro 6, resume os resultados das frequências, após as constituições das famílias.

Quadro 6 - Resumo das Famílias - Codificadas

Code Families

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 280513 File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 280513.hpr7] Edited by: Super Date/Time: 2013-05-29 12:02:05
Code Family: 1-Conceito de Qualidade Created: 2013-05-29 11:37:28 (Super) Codes (2): [Conceito de qualidade] [Qualidade em EaD] Quotation(s): 16
Code Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD Created: 2013-05-29 11:38:10 (Super) Codes (6): [Avaliação de qualidade do curso EaD] [Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado] [Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso] [Indicador de qualidade ADM EaD - evasão] [Qualidade do egresso ADM] [Qualidade do egresso ADM EaD] Quotation(s): 44
Code Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD Created: 2013-05-29 11:38:44 (Super) Codes (1): [Currículo ADM EaD] Quotation(s): 11
Code Family: 4-Plataforma Tecnológica Created: 2013-05-29 11:39:29 (Super) Codes (2): [Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura] [Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica] Quotation(s): 18
Code Family: 5-Mediação/Tutoria Created: 2013-05-29 11:39:12 (Super) Codes (2): [Atitude do alunado] [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria] Quotation(s): 20
Code Family: 6-Mercantilização da Educação Created: 2013-05-29 11:39:51 (Super) Codes (3): [Inclusão Custos Mensalidades] [Internacionalização] [Mercantilização da educação] Quotation(s): 21

Fonte: Software Atlas TI

A próxima etapa foi associar códigos aos segmentos de texto (categorização). O software auxilia o pesquisador a "enxergar" as redes semânticas que se criam para posteriores construções teóricas em diversos níveis de abstração.

Análise de conteúdo consiste no tratamento dos resultados, o qual permite que se destaquem as principais informações das entrevistas e também nessa etapa, as informações podem ser resumidas, cabendo ao pesquisador agrupar os principais conceitos, associá-los e realizar as interpretações das mensagens.

Considerando que a análise do conteúdo, é uma técnica de pesquisa que permite fazer inferências replicáveis, válidas quando os dados estão no seu contexto. Propõe-se que sejam incluídos na análise de conteúdo os dados tal como comunicados pelos entrevistados, de acordo com o sugerido por Bardin (2007).

A Figura 5 representa o relatório gerado, das entrevistas consolidadas, para as devidas análises.

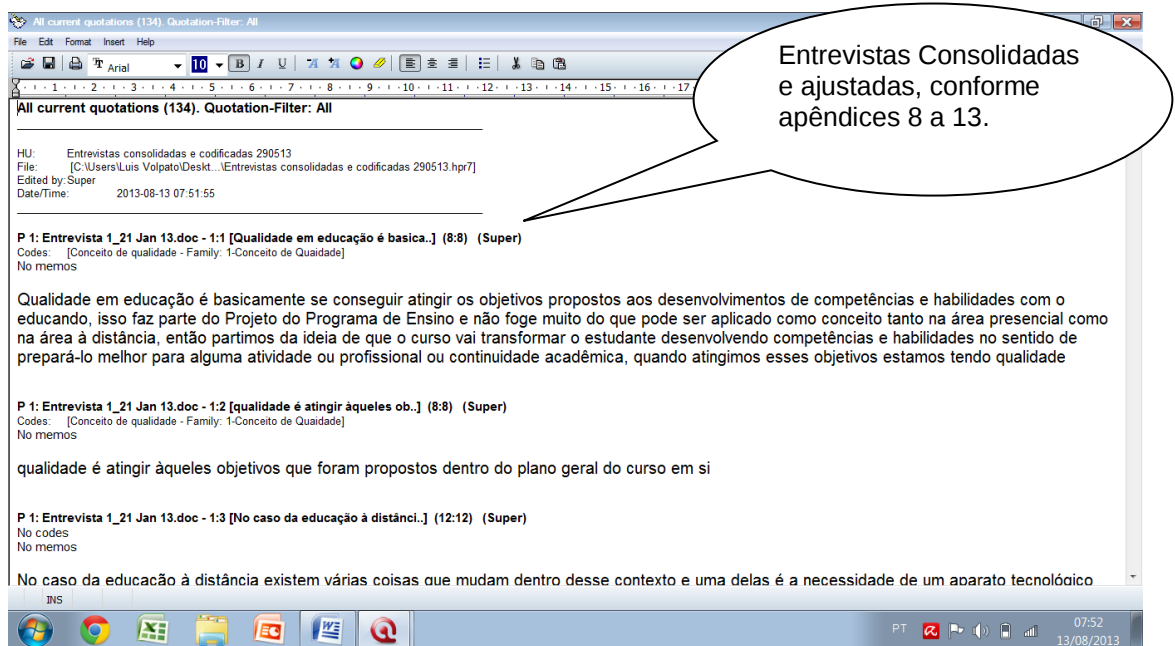


Figura 5 - Entrevistas consolidadas no ATLAS TI
Fonte: Software ATLAS TI

No decorrer de todo o processo de análise, foram desenvolvidos comentários para os documentos, com o objetivo de registrar informações importantes para consulta futura, como comentários complementares, significados e síntese de resultados.

Conforme Bandeira-de-Mello (2010), as notas de análise identificam categorias e gerenciam o elevado volume de códigos criados pelo processo de microanálise. Assim, cada grupo de notas pode representar um tema; por sua vez, os temas são candidatos a categorias.

Considerando que a análise do conteúdo, é uma técnica de pesquisa que permite fazer inferências replicáveis, válidas quando os dados estão no seu contexto. Propõe-se que sejam incluídos na análise de conteúdo os dados tal como comunicados pelos entrevistados, de acordo com o sugerido por Bardin (2007).

A análise dos dados e as inferências, foram realizadas com as saídas propiciadas pelo *software*, denominadas, *outputs*. Estes *outputs* são: a sistematização, a classificação, a vinculação e a visualização, em diferentes níveis de abstração, que o *software* apresenta do conteúdo inserido. Os *outputs* do *software* permitem que o ordenamento conceitual para interpretação fique sistematizado, mostrando ao pesquisador os vínculos entre as categorias de análise dos fenômenos estudados, conforme Figura 6.

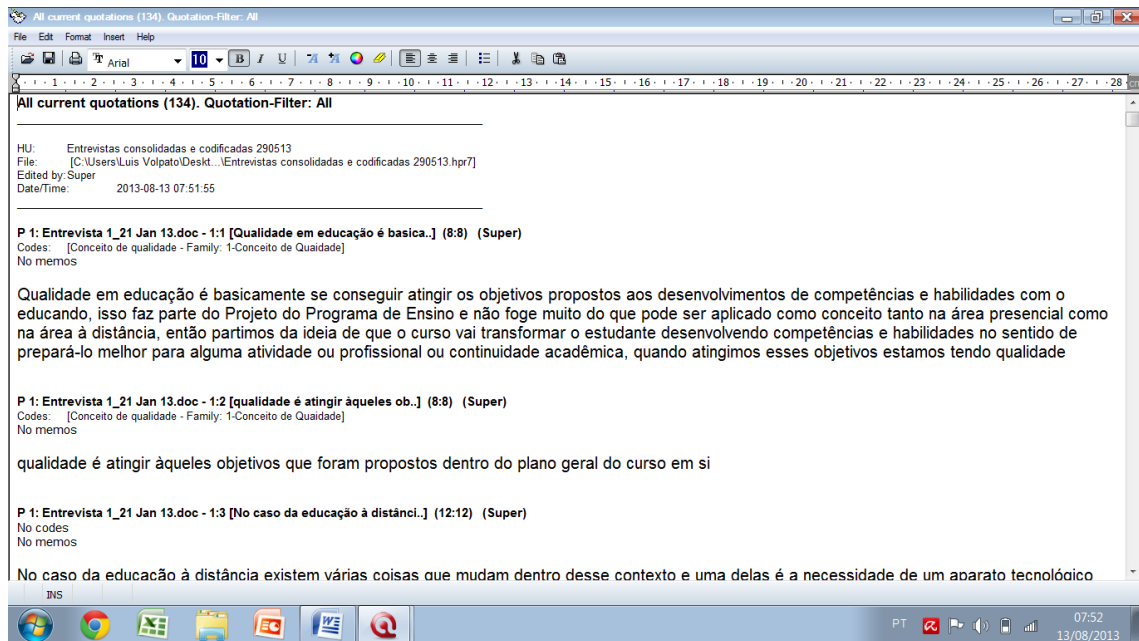


Figura 6 - Entrevistas consolidadas no ATLAS TI
Fonte: Software ATLAS TI

A partir dos dados coletados nas entrevistas e, os relatórios gerados pelo *software* ATLAS TI, (disponíveis nos apêndices 8 a 14), foi possível interpretá-los e juntamente com os estudos e pesquisas iniciais realizadas, transformá-los em informações úteis, para a compreensão do problema de pesquisa proposto na Tese.

É importante ressaltar que o *software* utilizado ATLAS TI, além de organizar, também facilita a visualização dos vínculos conceituais, por meio de redes de significação. No entanto, a responsabilidade sobre a retratação e a interpretação

da realidade dos fenômenos investigados é do pesquisador, pois não existe um procedimento único para tratamento e análise dos estudos qualitativos.

De acordo com Godoi e Mattos (2006) os indicadores qualitativos (ou não) permitem a inferência de conhecimentos referentes às condições de produção e recepção das mensagens, e as categorias e as subcategorias de análise funcionam como indicadores. A principal ferramenta da investigação é a capacidade de examinar do pesquisador. A interpretação é, ao mesmo tempo, um diálogo com o texto e com o contexto, portanto a cautela na análise será a de não se incorrer no oposto da técnica, ou seja, a arbitrariedade interpretativa.

1.8 SUMARIZAÇÃO DOS CAPÍTULOS

Para o desenvolvimento desta Tese, foram estruturados sete capítulos, organizados da seguinte forma:

O Capítulo 1 trata da introdução, onde é destacado o interesse pelo assunto, o problema da pesquisa, a justificativa, o objetivo geral e específico, a metodologia, a abordagem e o método da pesquisa: a bibliográfica, documental e de campo.

O Capítulo 2 expõe um breve histórico e uma panorama sobre Educação a Distância (EaD) no Brasil e alguns países do mundo, destacando as suas origens, iniciativas que marcaram a história e dados que evidenciam a evolução da modalidade de ensino a distância e a Legislação pertinente a EaD no Brasil.

O Capítulo 3 descreve as principais teorias que embasam a EaD, as abordagens e modelos pedagógicos e os principais autores que fundamentam a EaD.

O Capítulo 4 aborda as principais considerações sobre Currículo, a profissão de Administração e as principais IES que oferecem cursos de Administração em EaD no Brasil, além de evidenciar o histórico do ensino de Administração no Brasil e o perfil do egresso do Administrador.

O Capítulo 5 aborda as principais considerações sobre qualidade em EaD no Brasil, com base nos referenciais do Ministério da Educação (MEC) e os itens que tratam sobre qualidade no ensino de Administração no Brasil.

O Capítulo 6 objetiva analisar os dados obtidos na pesquisa qualitativa, evidenciando as percepções dos gestores das principais IES sobre qualidade em EaD, Currículo, Mediação e Tutoria, Plataformas Tecnológicas e Mercantilização da Educação, considerando que o principal foco da EaD é assegurar que os objetivos estratégicos das IES sejam alcançados, apresentando as sínteses e as comparações das entrevistas.

O Capítulo 7 tem como objetivo tecer considerações finais sobre a pesquisa realizada, bem como, sugerir temas para futuras pesquisas associadas ao tema proposto.

O objetivo do próximo capítulo será o de descrever os principais marcos da origem da modalidade de educação a distância, no Brasil e alguns países do mundo, sua evolução e números que justificam a pesquisa ora proposta, expõe um breve histórico sobre a EaD no Brasil e no mundo, destacando as suas origens, iniciativas que marcaram a história e dados que evidenciam a evolução da modalidade de ensino a distância, bem como, descreve a evolução da Legislação pertinente ao tema, no Brasil.

2. BREVE HISTÓRICO SOBRE EaD NO BRASIL E ALGUNS PAÍSES E LEGISLAÇÃO

O objetivo deste capítulo é o de descrever os principais marcos da origem da modalidade de educação a distância, no Brasil e alguns países do mundo, sua evolução e números que justificam a pesquisa ora proposta. Inicialmente, expõe um breve histórico sobre a EaD no Brasil e alguns países do mundo, destacando as suas origens, iniciativas que marcaram a história e, dados que evidenciam a evolução da modalidade de ensino, bem como, descreve a evolução da Legislação pertinente ao tema no Brasil.

Para o desenvolvimento do capítulo, foram considerados os seguintes tópicos: As origens da EaD; O contexto da EaD no Brasil e alguns países do mundo; Dados da EaD no Brasil; Um panorama da Educação a distância e presencial no Brasil e a Legislação pertinente a EaD no Brasil.

2.1 ORIGENS DA EaD

A educação, além de sua natural complexidade, com a introdução de tecnologias de informação e comunicação (TIC) vem, já há muito tempo, sofrendo profundas transformações. A Educação a Distância (EaD) é uma modalidade de educação na qual professores e alunos encontram-se em locais diferentes, durante todo ou grande parte do tempo em que aprendem ou ensinam (MOORE; KEARSLEY, 2008).

A sigla EaD é empregada tanto para Educação a Distância quanto para Ensino a Distância. A distância deve ser compreendida basicamente como separação espacial (geográfica/local) entre participantes do processo educacional, sejam estes alunos ou professores. Em aulas por videoconferência, é comum que os alunos estejam juntos, mas em lugares diferentes do professor. Por outro lado, quando o estudo ocorre pela internet, é comum alunos e professores estejam em locais diferentes e acessem o curso e os materiais e recursos didáticos em momentos diferentes. Estes dois exemplos ilustram que há diferentes possibilidades de distanciamento entre alunos e professores.

A coexistência de dois modelos educacionais, o presencial e o não presencial, que cada vez mais caminham de forma integrada, auxiliam para o aumento de tal complexidade. Nesse contexto, a educação não presencial, em todas as suas modalidades e formas, tem sido ofertada com a nomenclatura de educação a distância (EaD) (PIVA JUNIOR, *et al*, 2011).

A educação a distância possui uma longa história de experimentações, que inclui casos de sucesso ou não. Sua origem está nas experiências de educação por correspondência, iniciadas no final do século XVIII e com largo desenvolvimento a partir do início do século XIX.

De acordo com Peters (2003), a história da EaD evidencia que houve um desenvolvimento desde as primeiras tentativas singulares na antiguidade, até a difusão inesperada e surpreendente desta forma de ensino e aprendizagem por todo o mundo na segunda metade do século XIX. Este desenvolvimento ficou notório nos últimos 25 anos, com o advento das universidades abertas e com a criação das universidades virtuais. Perscrutando o futuro, pode-se prever que este desenvolvimento irá se fortalecer [...] tornando-se uma parte indispensável de toda Educação superior na maioria das universidades de todo o mundo. Seu custo benefício relativo será decisivo neste processo, especialmente nos países em desenvolvimento (PETERS, 2003).

Ao analisar o histórico da EaD, Peters (2003) atribui ao Apóstolo São Paulo (que escreveu suas famosas epístolas para ensinar cristãos da Ásia Menor como viver como cristãos em um ambiente desfavorável) as primeiras experiências realizadas nesta modalidade de ensino, pois usou as tecnologias da escrita e dos meios de transporte para realizar seu trabalho missionário, sem ter sido forçado a viajar (PETERS, 2003).

Peters (2003), ainda lembra que em meados do século XIX, no início da revolução industrial, empresários e principalmente os editores identificaram essas novas necessidades educacionais. Decidiram que poderiam lucrar, face às demandas educacionais das pessoas, e explorar possibilidades da produção, da distribuição em massa e das tecnologias dos correios e das ferrovias. Surgiam, na época, muitas escolas por correspondência na Inglaterra, França e Alemanha e em outros países europeus (PETERS, 2003).

Do início do século XX até a Segunda Guerra Mundial, várias experiências foram adotadas, aperfeiçoando-se as metodologias aplicadas ao

ensino por correspondência. Estas, por sua vez, foram cada vez mais influenciadas pela introdução de novos meios de comunicação de massa, principalmente o rádio, originando projetos que atingiam, sobretudo, o meio rural.

Maia e Mattar (2007) referem que a necessidade de capacitação rápida de recrutas norte-americanos, durante a Segunda Guerra Mundial, fez aparecer novos métodos (entre eles destacam-se as experiências de F. Keller para o ensino da recepção do Código Morse) que seriam utilizados mais tarde, em tempos de paz, para promover a integração social dos atingidos pela guerra, e para o desenvolvimento de capacidades laborais dos que migravam do campo, para as cidades em reconstrução na Europa.

2.2 CONTEXTO DA EaD NO BRASIL: INICIATIVAS QUE MARCARAM A HISTÓRIA

Conforme Maia e Mattar (2007a), no Brasil, a EaD não teve uma trajetória muito diferente do que ocorreu nos demais países do mundo. Os primeiros cursos que se utilizaram da correspondência datam do início do século XX, mas como esse método não tinha regulamentação oficial, muitos deles ficaram sem comprovação. Há registros, porém, do curso oferecido pela Rádio Sociedade Rio de Janeiro, assim como o da Fundação Roquete Pinto, em 1923. Em 1934, surgiu o Instituto Monitor, que ministrava cursos por correspondências e que atualmente já adotou o ensino utilizando-se da internet. O poder governamental também se utilizou do método a distância para instruir integrantes do Exército e da Marinha, em plena época da Segunda Guerra Mundial. Pouco tempo depois, em 1941, foi criado o Instituto Universal Brasileiro (IUB). Em 1950, foi criado o Movimento de Educação de Base (MEB), para formação da educação de base. A partir de 1967, foi implantado o Projeto Saci, com educação via satélite com material impresso e de rádio para formação de professores. Nos anos seguintes, os cursos se proliferaram, com redes de televisão oferecendo cursos de 5ª a 8ª séries, e por rádio. Em 1976, foi criado o Sistema Nacional de Teleducação e o Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC) também aproveitou as novas tecnologias para a disseminação de cursos instrucionais.

Ainda de acordo com Maia e Mattar (2007a), desde a fundação do Instituto Rádio-Monitor, em 1939, e depois do Instituto Universal Brasileiro, em 1941, várias experiências foram iniciadas e levadas a termo com relativo sucesso, mas que, entretanto, em nossa cultura chama a atenção um traço constante nessa área: descontinuidade dos projetos, principalmente os governamentais. Entre as primeiras experiências de maior destaque, encontra-se certamente a criação do Movimento de Educação de Base (MEB), cuja preocupação básica era alfabetizar e apoiar os primeiros passos da educação de milhares de jovens e adultos através das "escolas radiofônicas", principalmente nas regiões Norte e Nordeste do Brasil. Desde seus primeiros momentos, o MEB distinguiu-se pela utilização do rádio e montagem de uma perspectiva de sistema articulado de ensino com as classes populares. Porém, a repressão política que se seguiu ao golpe de 1964 desmantelou o projeto inicial, fazendo com que a proposta e os ideais de educação popular de massa daquela instituição fossem abandonados.

Em 1995, foi criada a Secretaria de Educação a Distância (SEED), que passou a atuar junto ao Ministério da Educação e a coordenar os programas: TV Escola (de formação de professores e apoio didático), o Programa de Informática Educativa (Proinfo) e o Programa de Formação para Professores leigos em exercício (Pro-formação), para habilitação em nível de segundo grau. Cabe ressaltar que essas iniciativas foram importantes para a consolidação da EaD no Brasil como modalidade para a formação continuada de educadores. Atualmente, tal Secretaria foi extinta, ficando apenas a Diretoria de Regulação de cursos superiores de Educação a Distância (MAIA; MATTAR, 2007a).

Em 2001, surge a Portaria nº 2.253/2001, revogada pela Portaria MEC nº 4.059/2004, que trata da oferta de 20% da carga horária dos cursos superiores na modalidade semipresencial e a Portaria MEC nº 873/2006, que autoriza em caráter experimental as Instituições Federais de Ensino Superior para a oferta de cursos superiores a distância. As referidas portarias incentivaram diversas universidades e instituições de ensino superior a desenvolverem disciplinas a distância, fazendo-se valer das novas tecnologias aplicadas à EaD, o que impulsionou o desenvolvimento de uma nova modalidade de educação a distância, a educação *online* (MAIA; MATTAR, 2007a).

Considerando que o setor de ensino superior brasileiro, está em fase de crescimento e de acordo com os dados do MEC/INEP (2009), as matrículas em

curso de graduação no ensino superior aumentaram de 1,9 milhão em 1.997 para 5,4 milhões em 2010, representando uma taxa composta de crescimento anual de 8,2% e que grande parte do crescimento no total de matrículas observado nesse período ocorreu no setor privado, que aumentou sua participação no total de matrículas de 61% em 1997 para aproximadamente 75% em 2010, consolidando seu papel de principal provedor de ensino superior no Brasil, conforme Figura 7.

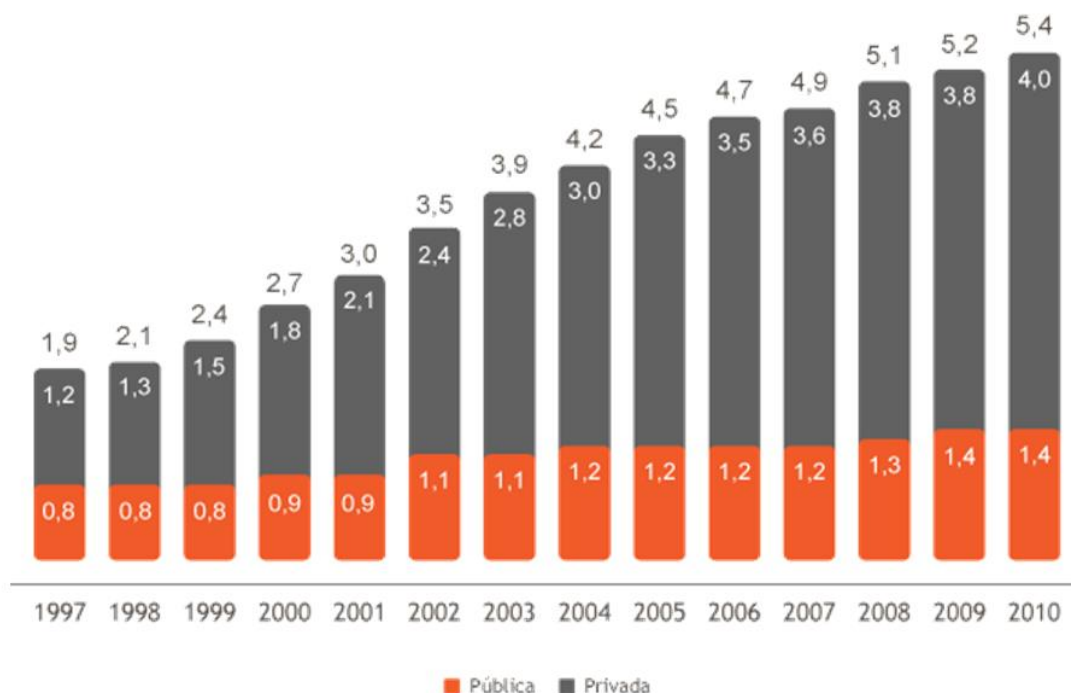


Figura 7 - Participação no total de matrículas Ensino Superior (Em milhões)

Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

O censo da Educação Superior de 2.009 registrou a participação de 2.314 IES e em 2000 a participação foi de 1.180 IES, o que representa uma variação positiva de 96,10%, confirmando a tendência de crescimento na década. As Instituições ofertavam 28.671 cursos de graduação presencial e a distância, o número de matrículas foi 6.889.269, e o número de ingressos (considerando todas as formas) de 2.065.082, conforme Figura 8.

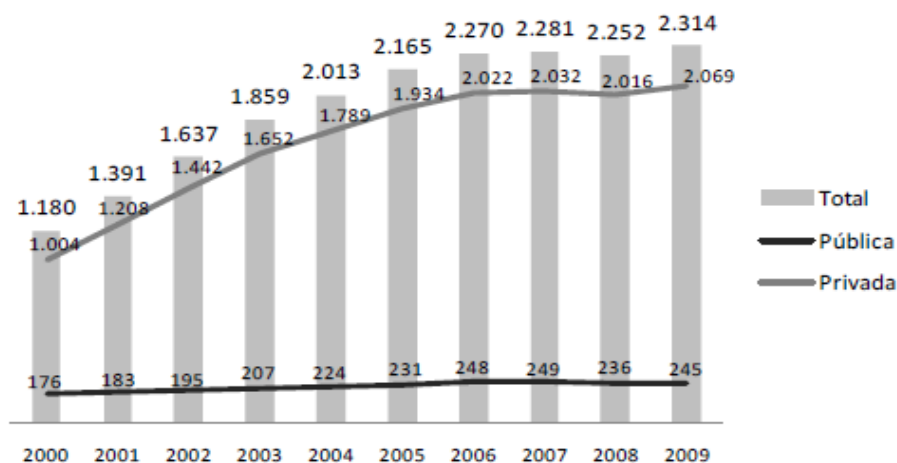


Figura 8 - Evolução do Número de Instituições de Ensino Superior - Brasil - 2000 – 2009.
Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

O aumento no número de instituições privadas de ensino superior no Brasil nos últimos 10 anos foi devido principalmente pelas instituições de pequeno porte, o que resultou em um mercado bastante fragmentado, com mais de 2.000 instituições privadas de ensino superior em 2010, de acordo com o MEC, conforme a Figura 9.



Figura 9 - Instituições de Ensino Superior
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

Em 2010, as 17 principais instituições privadas de ensino superior no Brasil (responsáveis por 30,0% do total de alunos matriculados) apresentavam uma média de aproximadamente 81,1 mil alunos matriculados, ao passo que nas outras 2.082 instituições privadas (responsáveis por 70,0% do total de alunos matriculados) apresentavam uma média de 1,5 mil alunos matriculados, de acordo com dados do MEC, conforme Figura 10.



Figura 10 - Taxa de alunos entrantes no Ensino Superior
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

Com o crescimento verificado, o Brasil já representa o quinto maior mercado de ensino superior do mundo e, o maior mercado de ensino superior da América Latina, segundo o estudo *Global Education Digest 2011* da UNESCO, com dados de 2009, do MEC/INEP, conforme Figura 11.

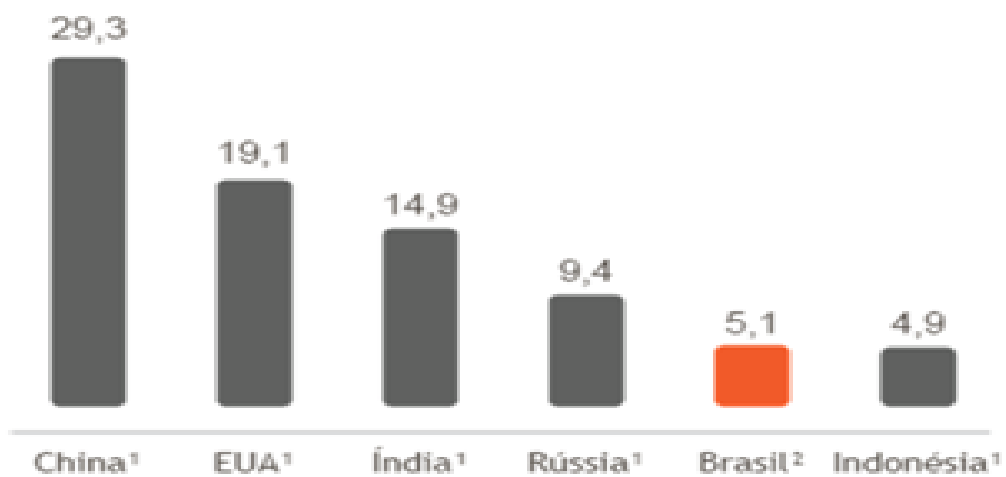


Figura 11 - Instituições de Ensino Superior
Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Mas de acordo com dados da UNESCO e do INEP/MEC, o Brasil ainda apresenta baixa penetração em comparação a outros países, conforme Figura 12.



Figura 12 -Taxa de alunos entrantes no Ensino Superior (%)
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

A busca por uma maior qualificação da população de jovens e adultos, com ensino médio, tem gerado um aumento na demanda por Ensino Superior, e a consequência é um aumento na renda do trabalhador, conforme Figura 13.

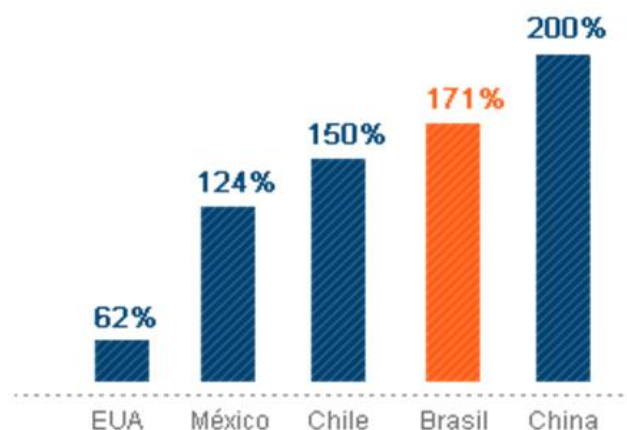


Figura 13 - Aumento salarial para trabalhadores com Diploma de Ensino Superior (%)
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

A necessidade crescente por conhecimento e por mão de obra qualificada tem impulsionado o crescimento da demanda por cursos de Ensino Superior. No Brasil, possuir um diploma superior causa um aumento salarial de 171% na renda média do indivíduo, o que justifica o aumento da demanda de jovens e adultos, em especial, há uma tendência da classe trabalhadora em buscar maior qualificação, gerando esta maior demanda por Ensino Superior, conforme demonstra a Figura 13.

2.3 DADOS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

A Educação a Distância foi a modalidade que mais cresceu do mercado de ensino superior no Brasil, apesar de que seus fundamentos surgiram apenas em 1996, com a Lei nº 9.394 de Diretrizes e Bases da Educação.

O número de alunos matriculados, em 2004 era de 60 mil e, em 2010 acumulava 930 mil, o que representa 15% dos universitários brasileiros estudando a distância e, com uma taxa crescimento acumulado anual de 57,90%, conforme Figura 14.

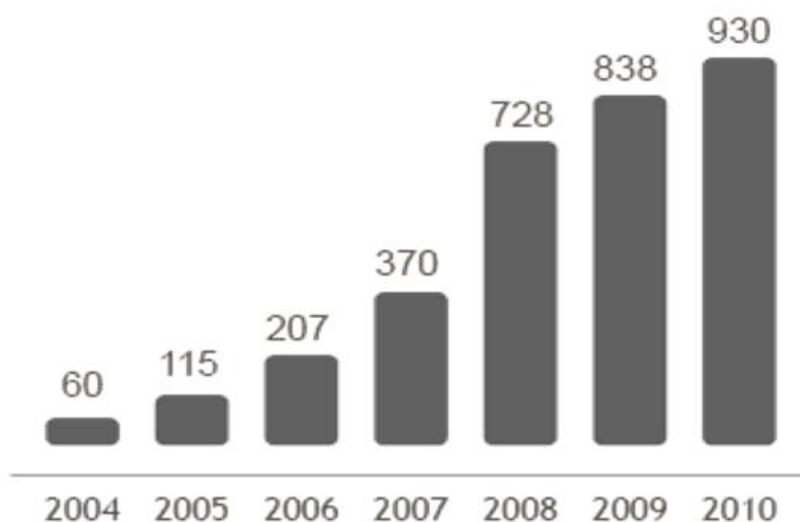


Figura 14 - Evolução do número de matrículas em Cursos de Ensino Superior a Distância (Em mil)
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

Essa modalidade de ensino vai continuar crescendo, segundo especialistas, porque o Brasil é um país continental onde a oferta de cursos está concentrada em grandes centros. Além disso, chegar à faculdade ainda é privilégio de uma minoria. “Jovens de centenas de municípios onde não há faculdades poderiam ser atendidos por polos de EaD”, conforme explica o consultor João Vianney (ABED, 2012).

Ainda de acordo com o Censo do MEC/ INEP (2010), a modalidade de educação a distância bacharelado, representava 268.173 alunos matriculados, 28,83% do total, definindo o perfil do alunado em EaD, conforme Figura 15.



Figura 15 - Perfil do alunado em EaD no Brasil
Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

O Censo do MEC/INEP 2010, divulgou o perfil do alunado, considerando a situação socioeconômica da modalidade de educação a distância, definindo o perfil do alunado em EaD, demonstrando que os estudantes de EaD ingressam no ensino superior mais tarde em relação aos da graduação presencial, em média o curso a distância ocorre aos 33 anos, enquanto a média presencial é de 26 anos, conforme Figura 16.

PERFIL DO ALUNO NO BRASIL



Figura 16 - Perfil do alunado em EaD no Brasil

Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

O perfil dos alunos de graduação a distância no País: são mais velhos, preponderantemente casados, tem filhos, são menos branco, mais pobres, contribuem mais para o sustento da família, tem pais com menor escolaridade em relação ao aluno de cursos presenciais. Legítimos representantes da classe C, apostam na educação para melhorar de vida e recorrem à EaD porque conseguem estudar nos horários mais oportunos, sem abrir mão do emprego ou do convívio com a família. A contrapartida: ser organizados e autônomos, já que dependem mais de si mesmos que dos professores para aprender.

O número de alunos matriculados em Administração, foco do estudo desta Tese, representa do total 13,76%, ou seja, 128.186 alunos, conforme Figura 17.

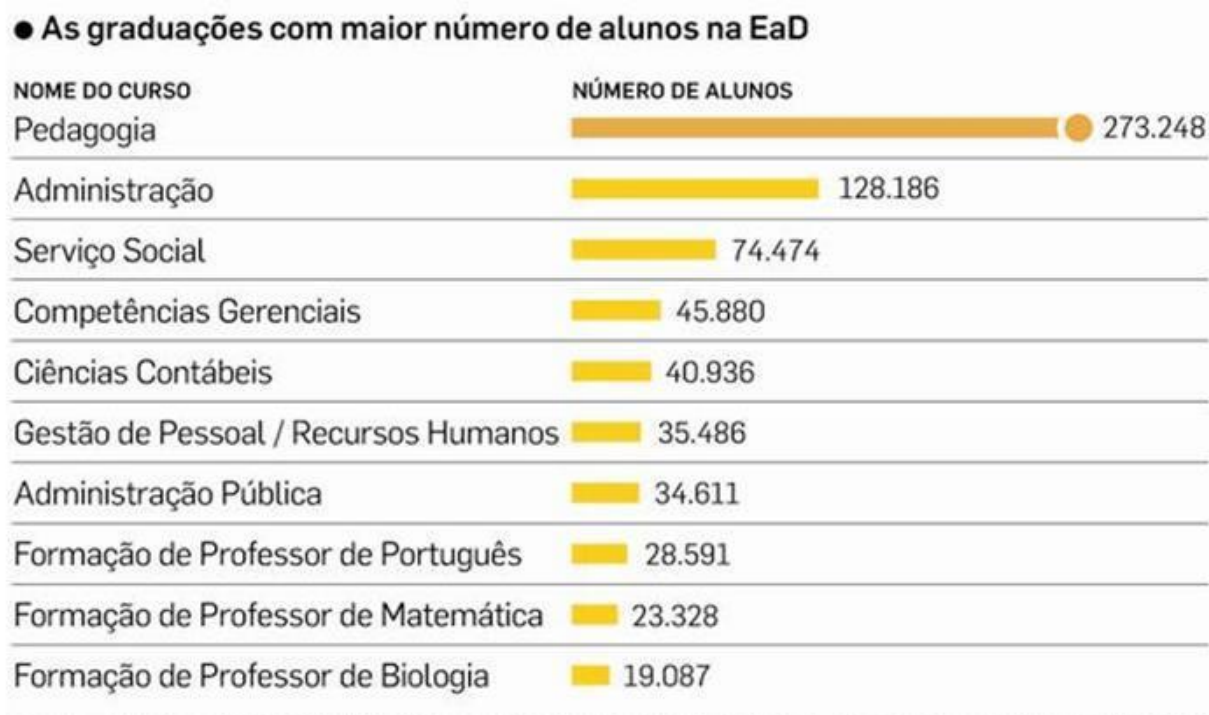


Figura 17 - Os cursos de Graduação com maior número de alunos em EaD no Brasil

Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

O Curso de Administração é o segundo curso mais procurado na modalidade a distância, representa do total 13,76%, ou seja, 128.186 alunos. O profissional de Administração de Empresas desenvolve e aprimora ao longo do curso o espírito empreendedor e de liderança. Resultando na aptidão para atuar em organizações públicas, privadas e empresas de pequeno à grande porte. Em acréscimo, tal profissional tem também a habilidade de compreender as influências no ambiente empresarial e projetar cenários, atuando de forma proativa para a antecipação e solução da gestão e dos recursos produtivos e desta forma procura qualificar o estudante para atuar no mercado de trabalho, conforme Figura 17, acima.

O número de IES que tem maior representatividade no mercado de EaD, com maior número de alunos matriculados em Administração, está evidenciado de acordo com a Figura 18.

● Instituições com maior número de alunos na EaD

NOME DA IES	NÚMERO DE ALUNOS
Universidade Norte do Paraná (Unopar)	130.960
Universidade Anhanguera Uniderp (Uniderp)	62.775
Centro Universitário Leonardo da Vinci (Uniasselvi)	59.599
Universidade Luterana do Brasil (Ulbra)	57.000
Faculdade de Tec. Internacional (Fatec Internacional)	52.654
Universidade do Tocantins (Unitins)	52.653
Universidade Paulista (Unip)	49.049
Universidade Castelo Branco (UCB)	45.178
Universidade de Uberaba (Uniube)	30.218
Centro Universitário UniSEB Interativo	28.299

Figura 18 - As IES com maior número de alunos em EaD no Brasil

Fonte: MEC/INEP (2010) - Censo da Educação Superior 2010

Entre as importantes mudanças que marcaram a evolução do setor de educação superior no Brasil, destaca-se o crescimento acentuado do número de alunos matriculados nas IES, de 2,7 milhões, em 2000, para 5,4 milhões, em 2010, o que significa um crescimento de 100%. Esse aumento se deu especialmente na rede privada e um marco importante foi a publicação da Lei 9394/96 de Diretrizes e Bases da Educação (LDB), em dezembro de 1996.

Com o aumento da demanda pelo mercado, por profissionais capacitados, principalmente na última década no Brasil, e a maior inserção do País no mercado global, tendo suas empresas expostas à competição mundial, tornaram-se cada vez mais importantes a qualificação profissional. Nesse período, as IES cresceram exponencialmente, as atividades operacionais tornaram-se cada vez mais passíveis de automatização, e as relações comerciais globais se intensificaram. Dessa forma, houve aumento dos requisitos de capacitação para o trabalhador, no que se refere à sua complexidade e ao grau de exigência de conhecimento e, as relações comerciais globais se intensificaram.

Como resposta a essa demanda, a população, especialmente os jovens, tem buscado cada vez mais qualificação, por meio da educação superior e notoriamente nos cursos de EaD, conforme evidenciado na Figura 18.

2.4 PANORAMA DA EDUCAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA NO BRASIL

O objetivo deste item é evidenciar o crescimento da educação a distância quando comparado com a educação presencial, bem como, as perspectivas de desenvolvimento da EaD no Brasil.

O crescimento do emprego de tecnologia em contextos de ensino e aprendizagem nos últimos anos, mostra-se uma das formas mais evidentes desta interação educação-tecnologia, conhecida como Educação a Distância (EaD) na modalidade *online* e no ensino semipresencial.

Maia e Mattar (2007) afirmam que: O crescimento do mercado de educação a distância (EaD) é explosivo no Brasil e no Mundo. Dados estão disponíveis por toda parte: cresce exponencialmente o número de instituições que oferecem algum tipo de curso a distância, o número de cursos e disciplinas ofertados, de alunos matriculados, de professores que desenvolvem conteúdos e passam a ministrar aulas a distância, de empresas fornecedoras de serviços e insumos para o mercado, de artigos e publicações sobre EaD, crescem as tecnologias disponíveis, e assim por diante (MAIA; MATTAR, 2007).

Esta realidade tem feito que, cada vez mais, professores se envolvam em atividades e projetos relacionados a EaD, tanto como parte de sua formação quanto em seus contextos profissionais, seja de forma voluntária, por necessidades específicas, ou ainda por questões mercadológicas e de atualização profissional.

Especificamente com relação à EaD no ensino superior, as colocações de Moran (2002), se fazem bastante pertinentes:

As instituições superiores de ensino estão finalmente começando a atuar de forma clara e decidida em Educação a Distância. O avanço da Internet está trazendo grandes mudanças para a educação presencial, ao introduzir momentos e técnicas de educação a distância. E a educação a distância começa a aproximar-se da presencial, a sair do nicho em que se encontrava. (p.29)

Na medida em que cada instituição desenvolve sozinha ou em rede cursos de graduação, de especialização, de extensão e *stricto sensu*, vai adquirindo competência, atraindo novos alunos e mercados, perdendo o medo de arriscar e legitimando essa modalidade de educação (...). Caminhamos para uma flexibilização forte de cursos, tempos, espaços, gerenciamento, interação, metodologias,

tecnologias, avaliação. Isso nos obriga a experimentar pessoal e institucionalmente de modelos de cursos, de aulas, de técnicas, de pesquisa, de comunicação. Todas as universidades e organizações educacionais, em todos os níveis, precisam experimentar como integrar o presencial e o virtual, garantindo a aprendizagem significativa. É importante que os núcleos de educação a distância das universidades saiam do seu isolamento e se aproximem dos departamentos e grupos de professores interessados em flexibilizar suas aulas, que facilitem o trânsito entre o presencial e o virtual (MORAN, 2002, p.34).

O Censo da Educação Superior, realizado em 2009 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e publicado em 2010, constitui se em importante instrumento de obtenção de dados para a geração de informações que subsidiam a formulação, o monitoramento e, a avaliação das políticas públicas, bem como, os estudos acadêmicos e a gestão das instituições de ensino (MEC/INEP, 2010).

O Censo coletou informações sobre as Instituições de Educação Superior (IES), nos cursos de graduação presencial e a distância, de formação específica e sobre cada aluno e docente, vinculados a esses cursos.

Ao considerar o período 2004-2009, verifica-se que o número de instituições públicas cresceu 9,4% enquanto que as instituições privadas registraram um crescimento de 15,7%, demonstrando a forte tendência da predominância do ensino privado em relação ao ensino público, com 89,4% do número total de IES, conforme Tabela 3.

Tabela 3 – Evolução do Número de Instituições de Ensino Superior por categoria Administrativa - Brasil - 2004 - 2009

Ano	Total	Pública								Privada	%
		Total	%	Federal	%	Estadual	%	Municipal	%		
2004	2.013	224	11,1	87	4,3	75	3,7	62	3,1	1.789	88,9
2005	2.165	231	10,7	97	4,5	75	3,5	59	2,7	1.934	89,3
2006	2.270	248	10,9	105	4,6	83	3,7	60	2,6	2.022	89,1
2007	2.281	249	10,9	106	4,6	82	3,6	61	2,7	2.032	89,1
2008	2.252	236	10,5	93	4,1	82	3,6	61	2,7	2.016	89,5
2009	2.314	245	10,6	94	4,1	84	3,6	67	2,9	2.069	89,4

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

A organização acadêmica das Faculdades continua caracterizando a educação superior, mantendo uma participação de 85,0% do total de IES no período 2004-2009, conforme Tabela 4.

Tabela 4 – Evolução do Número de Instituições de Ensino Superior por Organização Acadêmica - Brasil - 2004 - 2009

Ano	Total	Universidades	%	Centros Universitários	%	Faculdades	%	Institutos Federais e CEFETs	%
2004	2.013	169	8,4	107	5,3	1.703	84,6	34	1,7
2005	2.165	176	8,1	114	5,3	1.842	85,1	33	1,5
2006	2.270	178	7,8	119	5,2	1.940	85,5	33	1,5
2007	2.281	183	8,0	120	5,3	1.945	85,3	33	1,4
2008	2.252	183	8,1	124	5,5	1.911	84,9	34	1,5
2009	2.314	186	8,0	127	5,5	1.966	85,0	35	1,5

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

A educação superior brasileira concentra grande número de matrículas em um pequeno número de instituições. Em 2009, apenas 117 (5,1%) IES, consideradas de grande porte (mais de 10.000 matrículas), detinham 2.505.670 (48,9%) matrículas na graduação presencial. As IES de pequeno porte, com no máximo 1.000 matrículas, correspondem a 1.473 (63,8%) das instituições, conforme Tabela 5.

Tabela 5 – Distribuição do Número de IES por Categoria Administrativa, segundo Faixas de Quantidade de Matrícula e Modalidade de Ensino - Brasil - 2009

Região Geográfica/Modalidade de Ensino	Faixas de Quantidade de Matrícula	Categoria Administrativa						
		Total	Pública				Privada	
			Total	Federal	Estadual	Municipal		
Brasil	Presencial	Até 1.000	1.473	94	19	35	40	1.379
		De 1.001 a 2.000	328	40	14	12	14	288
		De 2.001 a 3.000	157	13	6	4	3	144
		De 3.001 a 5.000	135	20	14	2	4	115
		De 5.001 a 7.000	51	15	5	8	2	36
		De 7.001 a 10.000	49	14	7	6	1	34
		Mais de 10.000	117	48	29	16	3	69
	Educação a Distância	Até 1.000	60	35	22	11	2	25
		De 1.001 a 2.000	17	13	9	4	-	4
		De 2.001 a 3.000	11	8	6	2	-	3
		De 3.001 a 5.000	15	8	7	1	-	7
		De 5.001 a 7.000	7	4	4	-	-	3
		De 7.001 a 10.000	2	-	-	-	-	2
		Mais de 10.000	17	1	-	1	-	16
			129	-				

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Verificou-se no censo de 2009 que embora o maior número de IES seja de Faculdades, o maior número de cursos concentra-se nas Universidades, que possuem 49,8% dos cursos de graduação presencial, conforme Tabela 6.

Tabela 6 – Evolução do Número de Cursos de Graduação Presencial, segundo a Organização Acadêmica - Brasil - 2004 - 2009

Ano	Total	Universidades	%	Centros Universitários	%	Faculdades	%	Institutos Federais e CEFETs	%
2004	18.644	10.475	56,2	2.134	11,4	5.710	30,6	325	1,74
2005	20.407	10.892	53,4	2.542	12,5	6.699	32,8	274	1,34
2006	22.101	11.552	52,3	2.717	12,3	7.541	34,1	291	1,32
2007	23.488	11.936	50,8	2.880	12,3	8.331	35,5	341	1,45
2008	24.719	12.351	50,0	3.238	13,1	8.725	35,3	405	1,64
2009	27.827	13.865	49,8	3.580	12,9	9.897	35,6	485	1,74

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Foi constatado que os cursos na modalidade de educação a distância (EaD), tem apresentado crescimento superior, quando comparado com a modalidade presencial e a mesma constatação é verificada na evolução do número de matrículas, que em 2009, atingiram 14,1% do total de matrículas na graduação, conforme Figura 19.

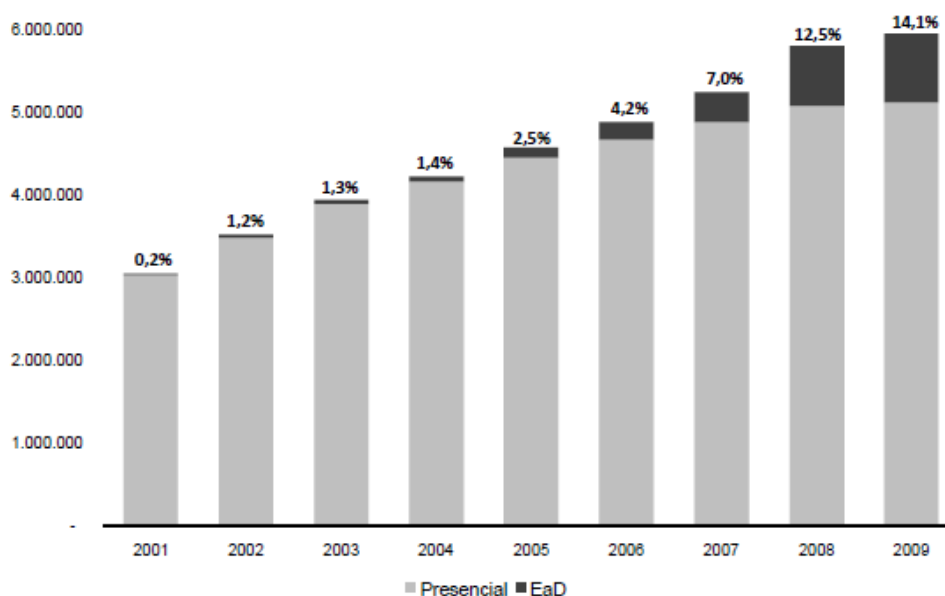


Figura 19 - Evolução do Número de Matrículas de Graduação por Modalidade de Ensino Superior - Brasil - 2000 - 2009

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Ao comparar a distribuição do número de matrículas por grau acadêmico, segundo a modalidade de ensino, verifica-se que 71% dos cursos presenciais são de bacharelado, metade dos cursos de EaD é de licenciatura, conforme Figura 20.

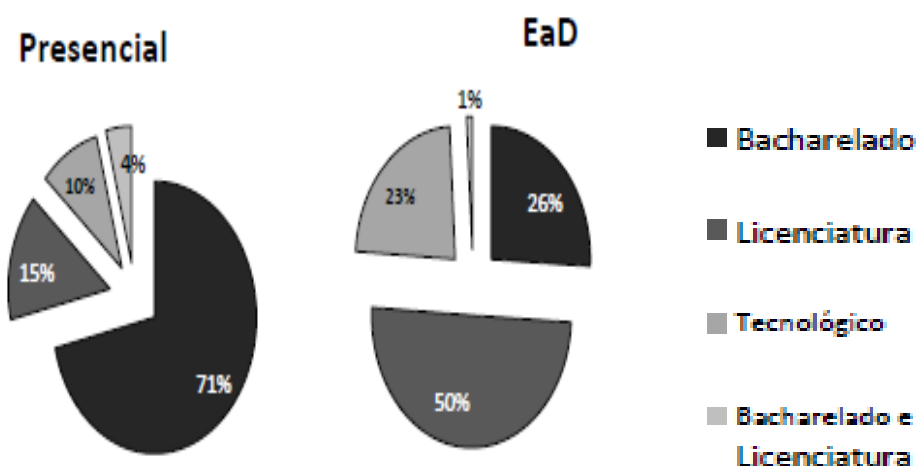


Figura 20 - Distribuição do Número de Matrículas de Graduação por Grau Acadêmico e Modalidade de Ensino Superior - Brasil - 2009

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Para melhor explorar as características dos cursos de graduação, foram identificados os dez principais cursos em número de matrícula nas modalidades de ensino presencial e EaD, com 1.102.579 matrículas, Administração era o curso com maior número de estudantes no país em 2009, o universo representa 18,5% do total de universitários do país.

Entre os dez principais cursos de graduação no Brasil, de acordo com os resultados do Censo da Educação Superior de 2009, (MEC/INEP, 2009) indicam que: o curso de Administração é o primeiro em número de ofertas de vagas, representando 18,5% do total ofertado, conforme Tabela 7.

Tabela 7 – Os Dez Principais Cursos de Graduação em Número de Matrículas por Modalidade de Ensino - Brasil - 2009

Graduação: Presencial e a distância			
Curso		Matrículas	%
Total		5.954.021	100
1 Administração		1.102.579	18,5
2 Direito		651.730	10,9
3 Pedagogia		573.898	9,6
4 Engenharia		420.578	7,1
5 Enfermagem		235.804	4,0
6 Ciências Contábeis		235.274	4,0
7 Comunicação Social		221.211	3,7
8 Letras		194.990	3,3
9 Educação Física		165.848	2,8
10 Ciências Biológicas		152.830	2,6
Outros Cursos		1.999.279	33,6

Presencial			
Curso		Matrículas	%
Total		5.115.896	100
1 Administração		874.076	17,1
2 Direito		651.600	12,7
3 Engenharia		419.397	8,2
4 Pedagogia		287.127	5,6
5 Enfermagem		235.281	4,6
6 Comunicação Social		205.409	4,0
7 Ciências Contábeis		205.330	4,0
8 Educação Física		163.528	3,2
9 Letras		145.241	2,8
10 Ciências Biológicas		133.204	2,6
Outros cursos		1.795.703	35,1

Educação a Distância			
Curso		Matrículas	%
Total		838.125	100
1 Pedagogia		286.771	34,2
2 Administração		228.503	27,3
3 Serviço Social e orientação		68.055	8,1
4 Letras		49.749	5,9
5 Ciências Contábeis		29.944	3,6
6 Matemática		23.774	2,8
7 Ciências Biológicas		19.626	2,3
8 História		16.864	2,0
9 Comunicação Social		15.802	1,9
10 Ciências ambientais e proteção ambiental		13.091	1,6
Outros cursos		85.946	10,3

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Ao analisar os dez principais cursos por modalidade de ensino, verifica-se que, na graduação presencial, eles concentram 64,9% do total de matrículas. Para a educação a distância, representa 89,7%, sendo que apenas os dois principais cursos, Pedagogia e Administração, detêm 61,5% do total de matrículas a distância.

Com relação ao perfil da função docente, o Censo registrou 340.817 que possuem vínculo com IES, sendo que a distribuição por titulação é evidenciada, conforme Figura 21.

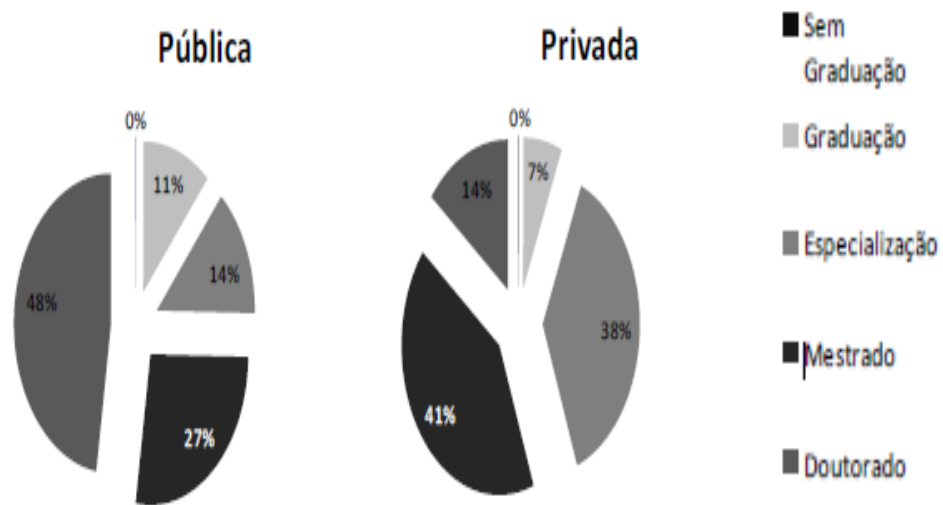


Figura 21 - Distribuição da Escolaridade e Titulação das Funções Docentes em Exercício por Categoria Administrativa - Brasil - 2009

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

No que se refere ao regime de trabalho, há uma predominância de funções docentes em tempo integral nas IES públicas 78,9%, com destaque para as instituições federais 87,5%. Nas IES privadas, a maior parte das funções docentes é representada por horistas 53,0%, enquanto as em tempo integral correspondem apenas a 21,5%, conforme Tabela 8.

Tabela 8 – Número de funções Docentes em Exercício, por Regime de Trabalho, segundo Categoria Administrativa - Brasil - 2009

Categoria Administrativa	Funções Docentes em Exercício							
	Total	%	Regime de Trabalho					
			Tempo Integral	%	Tempo Parcial	%	Horista	%
Total	340.817	100	143.963	42,2	73.059	21,4	123.795	36,3
Pública	122.977	100	97.069	78,9	17.485	14,2	8.423	6,8
Federal	72.228	100	63.215	87,5	7.985	11,1	1.028	1,4
Estadual	43.145	100	32.445	75,2	7.938	18,4	2.762	6,4
Municipal	7.604	100	1.409	18,5	1.562	20,5	4.633	60,9
Privada	217.840	100	46.894	21,5	55.574	25,5	115.372	53,0

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Foram selecionados alguns aspectos, com o objetivo de traçar o perfil da função docente da educação superior, segundo a categoria administrativa da IES a qual o docente está vinculado, conforme Tabela 9.

Tabela 9 – Perfil da função Docente por categoria Administrativa - Brasil - 2009

Aspecto	Perfil	
	Público	Privado
Sexo	Masculino	Masculino
Idade	44	34
Nacionalidade	Brasileira	Brasileira
Escolaridade	Doutorado	Mestrado
Regime de trabalho	Tempo Integral	Horista

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Observa-se que as IES privadas possuem docentes mais jovens do que as públicas. Nas instituições públicas, há maior frequência de funções docentes com escolaridade mais elevada (doutores) do que nas instituições privadas (mestres). Verifica-se também que a predominância do docente nas instituições públicas é do sexo masculino, possui 44 anos, nacionalidade brasileira, com doutorado e atua em regime de trabalho em tempo integral. Já o docente vinculado a IES privada é do sexo masculino, possui 34 anos, nacionalidade brasileira, mestrado e atua em regime de trabalho horista.

No censo de 2009 foi introduzida a coleta individualizada das informações de aluno, que permitiu identificá-lo independente do curso(s) e/ou instituição(ões) a

qual está vinculado, sendo assim um mesmo aluno pode possuir mais de uma matrícula.

Verificou-se que a educação superior brasileira, em 2009, era predominantemente formada por pessoas do sexo feminino, com idade de 26 anos para os vínculos de matrícula. A forma de ingresso mais comum ocorre por vestibular, na idade de 25 anos e a idade mais frequente para a conclusão do curso ocorre aos 28 anos, conforme Tabela 10 (dados da Média).

Tabela 10 – Medidas de Posição para idade de ingressos, Matrículas e Concluintes da Educação Superior - Graduação, segundo a Modalidade de Ensino - Brasil - 2009

Modalidade de Ensino		Medidas de Posição						
		Média	Moda	1º Quartil	Mediana	3º Quartil	Frequência	Desvio Padrão
Matrícula	EaD	34	28	26	32	40	838.125	9,3
	Presencial	26	21	21	23	28	5.115.896	7,3
Concluinte	EaD	36	31	29	35	43	132.269	9,2
	Presencial	28	23	23	25	30	826.928	7,3
Ingressos	EaD	32	28	25	30	38	332.469	9,1
	Presencial	25	19	19	22	28	1.732.613	7,5

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

De acordo com os dados apresentados, verificou-se que o aluno da graduação EaD ingressa na educação superior mais tardiamente do que o da graduação presencial e, por conseguinte, a conclusão do curso de EaD ocorre, em média, aos 36 anos, enquanto que na modalidade presencial os alunos concluem aos 28 anos.

A partir da seleção de algumas características (sexo, idade, forma de ingresso, categoria administrativa da IES e grau acadêmico do curso) foi possível estabelecer o perfil do aluno de graduação no Brasil, por modalidade de ensino, Tabela 11.

Tabela 11 – Perfil do Aluno de Graduação por Modalidade de Ensino - Brasil - 2009

Aspecto	Presencial	EaD
Sexo	Feminino	Feminino
Idade (matrícula)	21	28
Idade de ingresso	19	28
Idade (concluente)	23	31
Forma de ingresso	Vestibular	Vestibular
Categoria Administrativa	Privada	Privada
Grau Acadêmico	Bacharelado	Licenciatura

Fonte: MEC/INEP (2009) - Censo da Educação Superior 2009

Nota: 1) O mesmo aluno pode estar matriculado em mais de uma modalidade de ensino.

2) Para construção do perfil do aluno, foi considerada a moda - medida de posição que identifica o atributo com maior frequência na distribuição dos aspectos selecionados.

Entre os aspectos selecionados, ambas as modalidades de ensino apresentam em comum a predominância de alunos do sexo feminino, de ingressos por meio de vestibular e de vínculo com as IES privadas.

Outro aspecto que diferencia o perfil dos alunos de graduação nas modalidades de ensino é o grau acadêmico obtido ao final do curso. Enquanto a maioria dos alunos da graduação presencial cursa o grau de bacharelado, os de graduação a distância concentram-se nos cursos de licenciatura.

2.5 LEGISLAÇÃO PERTINENTE A EaD NO BRASIL

No Brasil, a modalidade de educação a distância obteve respaldo legal para sua realização com a Lei de Diretrizes e Bases da Educação – Lei 9.394, de 20 de dezembro de 1996 –, que estabelece em seus artigos 80 e 87. O caput do artigo 80 dispõe que “o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de ensino a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada”. O artigo 87, inciso III, das disposições transitórias, prevê que “cada Município e, supletivamente, o Estado e a União deverão realizar programas de capacitação para todos os professores em exercício, utilizando também para isto, os recursos da educação a distância”

A partir deste decreto adotou-se a expressão “educação a distância”, e não mais “ensino a distância”, como aparece na LDB, enfatizando a EaD como uma

forma de autoaprendizagem e não de ensino. A EaD deixa de ter o caráter apenas supletivo, emergencial, presente nas legislações anteriores e adquire reconhecimento a partir de suas próprias especificidades e como instância regular de educação.

Tardelli (2006) aponta a ausência de professores como responsáveis pelo processo educativo. Em seus próprios dizeres, neste decreto “o professor não é posto em cena”, nem tampouco como “participante ativo, consciente e responsável por uma série de atividades previstas”. Ela conclui que a tecnologia ocupa o lugar central, ou seja, “a tecnologia em si geraria educação e diminuição da desigualdade”, e acrescenta ainda que “o decreto regulamenta e assegura as relações, de forma que os fatos aconteçam e os interesses dos empresários da educação sejam assegurados”. (p.95)

A partir da promulgação da LDB seguiu-se uma série de regulamentações que estimularam o uso de TIC na educação, visando sua implementação como um canal de democratização para a ES, para regulamentar o processo de credenciamento das instituições, foi publicada pelo MEC a Portaria nº 301, de abril de 1998, estabelecendo os critérios que as IES precisariam preencher para serem autorizadas a oferecer cursos de ES a distância, provocando um acelerado crescimento na oferta de cursos na modalidade a distância nas IES particulares, a partir do ano 2000.

Esse artigo foi regulamentado posteriormente pelos Decretos 2.494 e 2.561, de 1998, mas ambos revogados pelo Decreto 5.622, em vigência desde sua publicação em 20 de dezembro de 2005.

No Decreto 5.622 de 2005, ficou estabelecida a política de garantia de qualidade no tocante aos variados aspectos ligada à modalidade de educação a distância, notadamente ao credenciamento institucional, supervisão, acompanhamento e avaliação, harmonizados com padrões de qualidade enunciados pelo Ministério da Educação.

Entre os tópicos relevantes do Decreto 5.622/05, tem destaque:

- a) A caracterização de EaD visando instruir os sistemas de ensino;
- b) O estabelecimento de preponderância da avaliação presencial dos estudantes em relação às avaliações feitas a distância;

- c) Maior explicitação de critérios para o credenciamento no documento do plano de desenvolvimento institucional (PDI), principalmente em relação aos polos descentralizados de atendimento ao estudante;
- d) Mecanismos para coibir abusos, como a oferta desmesurada do número de vagas na educação superior, desvinculada da previsão de condições adequadas;
- e) Permissão de estabelecimento de regime de colaboração e cooperação entre os Conselhos Estaduais e Conselho Nacional de Educação e diferentes esferas administrativas para: troca de informações; supervisão compartilhada; unificação de normas; padronização de procedimentos e articulação de agentes;
- f) Previsão do atendimento de pessoa com deficiência; e
- g) Institucionalização de documento oficial com Referenciais de Qualidade para a educação a distância.

Em junho de 2006, foi promulgado o Decreto 5.773 e em 11 de janeiro de 2007 as Portarias Normativas 1 e 2, embora este documento não tem força de lei, ele tem sido um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade a distância. Por outro lado, as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EaD, pois foi elaborado a partir de discussão com especialistas do setor, com as universidades e com a sociedade, ele tem como preocupação central apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo a, de um lado, garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade.

No governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva (2003-2006 e 2007-2010) foram propostas de expansão em EaD, visando à democratização e interiorização do ensino público. Um dos projetos mais significativos do atual governo para a regulamentação e estabelecimento da EaD no Brasil foi a UAB,

sistema criado em 2005, no âmbito do Fórum das Estatais pela Educação e oficializado em 2006 pelo Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006.

O objetivo deste capítulo foi descrever os principais marcos da origem da modalidade de educação a distância, no Brasil e alguns países do mundo, sua evolução e números que justificam a pesquisa ora proposta, expõe um breve histórico sobre a EaD no Brasil e no mundo, destacando as suas origens, iniciativas que marcaram a história e dados que evidenciam a evolução da modalidade de ensino, bem como desenvolve a evolução da Legislação pertinente ao tema.

No próximo capítulo será descrito as principais teorias que sustentam a modalidade de Educação a Distância, os principais autores que fundamentam a EaD e as principais abordagens Pedagógicas, *Broadcast*, Virtualização da escola tradicional, o estar junto virtual e a flexibilização no uso das diversas abordagens.

3. AS TEORIAS E AS ABORDAGENS PEDAGÓGICAS DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

O objetivo deste capítulo é descrever as principais teorias que sustentam a modalidade de Educação a Distância, os principais autores que fundamentam a EaD e as principais abordagens Pedagógicas, *Broadcast*, Virtualização da escola tradicional, o estar junto virtual e a flexibilização no uso das diversas abordagens.

Para o desenvolvimento deste capítulo, serão vistos os seguintes tópicos:

As teorias que embasam a EaD; Os fundamentos teóricos da EaD de acordo com os principais autores sobre o assunto; As abordagens pedagógicas em EaD: *Broadcast*, Virtualização da escola tradicional e o estar junto virtual e a flexibilização no uso das abordagens.

3.1 TEORIAS QUE EMBASAM A EaD

São vários os autores, que tem procurado caracterizar a EaD e, dedicado atenção, em verificar a falta de unanimidade com relação ao papel da educação a distância nos contextos: social, educacional, político e econômico, assim como, a necessidade não apenas de unificar o termo, mas também de desenvolver teorias específicas nesta área, que procuram embasar a EaD.

De acordo com Peters (2003) nos anos 1970, teve início uma nova era na educação a distância, que pode ser caracterizada pelo uso adicional de dois meios de comunicação de massa eletrônicos e analógicos - o rádio e a televisão - e mais tarde, do vídeo e das fitas cassetes, assim como de centros de estudos.

Na década de 1980, grandes esforços foram desenvolvidos para criar consistentes teorias e metodologias em EaD. A década de 1990 foi caracterizada pela inserção da internet no meio educacional e reformulações teóricas embasadas em teorias com ênfase no caráter social da aprendizagem *online*. Atualmente, com a internet de alta velocidade e inúmeras plataformas para o suporte da Educação *Online*, a EaD se firmou enquanto metodologia de ensino e aprendizagem, nos próximos parágrafos, esta evolução histórica é brevemente apresentada.

Muita discussão e confusão ocorriam sobre o lugar da EaD no contexto global da educação e, se havia diferenças entre áreas como educação por

correspondência, educação não tradicional, educação fora do *campus*, educação aberta, autoestudo, estudo independente, educação à distância, formação a distância, entre outras denominações utilizadas na literatura.

Preocupado com esse problema, Michael Moore fez um apelo para a realização de esforços no sentido de decrescer e bem definir este campo de estudo, descriminar os vários componentes da EaD, identificar os elementos críticos das várias formas de ensino e aprendizagem e construir um modelo teórico no qual pudesse ser inserida a EaD (MOORE, 1990).

Mas, foi somente na década de 1980 que o termo educação a distância começou a ser aceito e utilizado com mais frequência. Como referiu Holmberg (1986), um tipo de reconhecimento formal ocorreu em 1982 quando o *International Council for Correspondence Education* (ICCE) decidiu mudar seu nome para *International Council for Distance Education* (ICDE), fato este que revela as origens do termo em questão.

Preocupado com essa falta de unanimidade, Keegan (1990) dedicou-se a trabalhar na terminologia, definição e identificação dos elementos que poderiam ser sublinhados como essenciais de cada definição, apresentando o que podia ou não ser considerado como educação a distância e esforçando-se, assim, para o desenvolvimento de um quadro teórico desta área de conhecimento. Keegan (1990) procurou responder ao apelo de Moore, reforçando que uma teoria firme da EaD seria aquela capaz de fornecer soluções para decisões de ordem política, financeira, educacional e social, e que tal modelo teórico necessitava ser erigido para substituir a forma *ad hoc* de responder à crise que normalmente caracterizava o meio educacional.

Keegan (1983) concluiu que, da análise das definições representativas da EaD, seis características deveriam ser ressaltadas, características estas que sugeririam a unanimidade na definição do termo educação a distância (KEEGAN, 1983):

- 1) Separação entre professor e aluno, o que a distingue do ensino presencial;
- 2) Influência de uma organização educacional especialmente na planificação e preparação de materiais de aprendizagem, que a distingue do estudo privado;
- 3) Uso de mídias tecnológicas para unir professores e alunos, que geralmente englobam o conteúdo educacional;
- 4) Proporciona a comunicação bidirecional, de forma que o aluno possa se beneficiar ou criar diálogos;
- 5) Possibilidade de encontros presenciais para propósitos didáticos ou de socialização; e
- 6) Participação na maior forma de educação industrializada, que indica a separação entre a educação a distância e as outras formas de educação.

Segundo Keegan (1990) os anos 1980 foram marcados pelo desenvolvimento qualitativo e quantitativo da EaD, o que pode ser atribuído:

- ✓ Ao desenvolvimento dos novos meios tecnológicos de comunicação (BATES 1982);
- ✓ Ao crescimento e sofisticação dos materiais instrucionais (DANIEL; STROUD, 1981);
- ✓ À melhoria no serviço de suporte aos alunos à distância (SEWART, 1978); e
- ✓ À fundação em 1969 da *Open University*, na Inglaterra, por Milton Keynes e a consequente fundação de várias outras instituições com a mesma estrutura, tanto em países desenvolvidos como em vias de desenvolvimento (RUMBLE; KEEGAN, 1982).

O desenvolvimento de teorias específicas para a EaD e não apenas a adaptação de teorias educacionais já existentes, tornava-se cada vez mais necessário. A seguir, é apresentado o resultado do esforço de alguns autores nesse sentido.

3.2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA EaD: PRINCIPAIS AUTORES

A década de 1980 caracterizou-se como um período em que o desenvolvimento de abordagens teóricas em educação a distância foi muito frequente. Entre os modelos teóricos mais influentes desenvolvidos neste período destacam-se os seguintes:

- As Teorias da Autonomia e Independência, por Rudolf Manfred Delling (Alemanha), Charles A. Wedemeyer (EUA) e Michael G. Moore (Inglaterra);
- A Teoria da Industrialização, por Otto Peters (Alemanha); e
- A Teoria da Integração e Comunicação, por Borje Holmberg (Suécia e Alemanha), John A. Bath (Suécia) e David Sewart (Inglaterra).

Os principais elementos teóricos de cada autor podem ser resumidos como indicado a seguir (KEEGAN, 1983, p. 33).

Delling (1966, *apud* KEEGAN, 1983, p. 33) descreveu o estudo a distância (*distance study*) como uma oportunidade de aprendizado por diálogo artificial, na qual a distância física entre o aluno e a organização de ajuda é direcionada por um sinal artificial. Este autor tentou reduzir ao mínimo o papel do professor e da organização educacional, e colocou toda a ênfase do sistema na autonomia e independência de cada aluno.

Wedemeyer (1977, *apud* KEEGAN, 1983, p. 33), influenciado pela filosofia de Carl Rogers, popularizou o termo "estudo independente" (*independent study*). Seus pensamentos foram fundamentados em duas bases: o ideal democrático social e a filosofia educacional liberal. Wedemeyer considerou que a ninguém deveria ser negada a oportunidade de aprender, fosse por ser pobre, isolado geograficamente, em desvantagem social, em más condições de saúde, institucionalizado ou qualquer outra razão que o tornasse incapaz de frequentar uma

instituição de ensino. Ele defendeu ainda a ideia de que o aluno deve ter a liberdade de realizar seus estudos de acordo com as suas disponibilidades e não as da instituição, tendo a liberdade de selecionar os objetivos, interesses e atividades que estivessem ligados àquilo que ele pretendia alcançar em termos educacionais.

Para Moore (1990), os programas de EaD estavam baseados em duas variáveis: distância e autonomia. Ele acreditava que é um erro definir "estudo independente" (*independent study*) somente em termos da distância. O autor criou o conceito de distância transacional, argumentando que a autonomia pode ser tão perigoso quanto um de baixa autonomia. O problema está em adequar programas a alunos, de maneira que cada um deles exercite o máximo de esforço e crença.

Peters (1967, *apud* SEWART, KEEGAN e HOLMBERG, 1983) defendeu a posição de que a análise da educação a distância (*teaching at distance*), em termos de teoria instrucional convencional, mostrou-se falha e improdutiva, referindo que outras bases de análise deveriam ser procuradas. Sua pesquisa extensiva em instituições de EaD de todos os tipos, desde 1960, permitiu a este autor propor a hipótese que a EaD poderia ser melhor analisada se fosse comparada com um modelo de produção industrial. Ele propõe novas categorias para a análise extraída dos modelos teórico econômico e industrial.

Holmberg (1986) descreveu educação a distância como conversação didática guiada. Para ele, estudo a distância é autoestudo, mas não deve conter apenas leitura individual, e o aluno não deve estar sozinho. Os alunos se beneficiam de terem um curso desenvolvido para eles e também da interação com o tutor e outros elementos do suporte organizacional. É esta relação entre os alunos e o suporte organizacional que Holmberg caracterizou como conversação didática guiada. A conversação pode ser tanto real (por meio das mídias à disposição do aluno) como simulada (estilo conversacional por meio do estudo de textos).

Sewart (1978) rejeitou a ideia de que os conjuntos de materiais educacionais pudessem desempenhar todas as funções de um professor, ou se fosse o caso, tornar-se-ia infinitamente caro, pois deveria refletir o complexo processo interativo do professor com seus respectivos alunos. Nesse sentido, o autor considerou a situação dos alunos convencionais bastante diferente dos alunos a distância, em razão da falta de *feedback* que estes últimos podem enfrentar. Reforçou, assim, a necessidade de desenvolver um bom sistema de suporte institucional para os alunos e professores da modalidade de EaD.

Na década de 1990, foram criados muitos programas em EaD. Na época tentava-se, com o auxílio das mídias disponíveis, simular situações de ensino/aprendizagem mais próximas do ensino presencial. Assim, criava-se a expectativa de formar alunos independentes e especialistas nas matérias em questão. A EaD deixou de ser baseada apenas em materiais impressos e começou a acompanhar e a incorporar as novas mídias de comunicação, como: rádio, TV, vídeo e teleconferência. Porém, é com a inserção e crescimento da internet no meio educacional que se verifica uma enorme mudança na maneira de se fazer Educação a Distância.

Nesse sentido, Azevedo (2000) referencia que a aplicação de novas tecnologias na EaD, especialmente aquelas ligadas à Internet, vem modificando o panorama dentro deste campo de tal modo que seguramente podemos falar de uma EaD antes e depois da Internet. Antes da Internet havia uma EaD que utilizava apenas tecnologias de comunicação de um-para-muitos (rádio, TV) ou de um-para-um (ensino por correspondência). Via Internet são três possibilidades de comunicação reunidas numa só mídia: um-para-muitos, um-para-um, e, sobretudo, muito-para-muitos. É esta possibilidade de interação ampla que confere à EaD via Internet um outro *status* e vem levando a sociedade a olhar para ela de uma maneira diferente daquela com que olha outras formas de EaD.

3.3 AS ABORDAGENS PEDAGÓGICAS EM EaD

A rápida evolução tecnológica, aliada à divulgação do uso do computador na escola, tem contribuído para o redimensionamento das discussões atuais sobre a importância da modalidade na aprendizagem. É a partir de sua elaboração que o educador lida com diferentes aspectos que precisam ser compatibilizados e harmonizados na sua prática diária. O exercício de projetar seu trabalho impõe a ele repensar suas crenças, valores, concepções, história de vida e reconhecer em seus alunos esta multiplicidade de aspectos constitutivos do sujeito, instigando-o a estabelecer metas que orientem sua ação pedagógica.

A seguir, é apresentado o resultado do esforço do Professor José Armando Valente (2003b), no sentido de contribuir para esclarecer as diferentes abordagens pedagógicas em EaD.

De acordo com Valente (2003b):

Diferentes tipos de interação determinam diferentes abordagens pedagógicas de EaD. As diferentes pedagogias adotadas em EaD podem variar em um contínuo, estando em um extremo a “*broadcast*”, que usa os meios tecnológicos para entregar a informação aos aprendizes. Neste caso, não há interação professor-aluno e tampouco entre os alunos. No outro extremo está o acompanhamento e assessoramento ao processo de construção de conhecimento mediada pela tecnologia, o que temos denominado de “estar junto virtual”. Uma abordagem intermediária é a implementação da “escola virtual”, que nada mais é do que o uso de tecnologias para criar a versão virtual da escola tradicional. Nesse sentido é mais adequado usar o termo Educação a Distância e não Ensino a Distância, uma vez que o termo ensino tem esta conotação de transmissão de informação. (p.139-148)

3.3.1 A Abordagem *Broadcast*

Valente (2003b), afirma que esta abordagem de EaD consiste na organização da informação de acordo com uma determinada ordem, enviada ao aluno com a utilização de meios tecnológicos como, por exemplo, material impresso, rádio, televisão ou recursos digitais como o CD-ROM e a internet. O ponto principal nesta abordagem é que o professor não interage com o aluno, não recebe nenhum retorno deste e, portanto, não tem ideia de como essa informação está sendo compreendida ou assimilada pelo aprendiz. Nesse caso, o aluno pode estar atribuindo significado e processando a informação, ou simplesmente memorizando-a. O professor não tem meios para verificar o que o aprendiz faz.

Embora a abordagem *broadcast* não garanta que o aprendiz construa conhecimento, ela é bastante eficiente para a disseminação da informação para um grande número de pessoas. Uma vez organizada a informação, ela pode ser “entregue” para inúmeras pessoas. (p.139-148)

3.3.2 Virtualização da escola tradicional

Nesta abordagem de EaD, de acordo com Valente (2003b) a tentativa é implementar, usando meios tecnológicos, as ações educacionais que estão presentes no ensino tradicional. Essas ações são centradas no professor, que detém a informação, e sua função é passá-la para o aprendiz. Como acontece na sala de aula tradicional, nesta abordagem existe alguma interação entre o aluno e o

professor, mediada pela tecnologia. Assim, o professor passa a informação ao aluno, que a recebe e pode simplesmente armazená-la ou processá-la, convertendo-a em conhecimento. Para verificar se a informação foi ou não processada, o professor pode apresentar ao aprendiz situações-problema, em que ele é obrigado a usar as informações fornecidas. No entanto, na maioria das vezes, a interação professor-aluno resume-se em verificar se o aprendiz memorizou a informação fornecida, por meio de uma avaliação do tipo teste ou ainda de uma aplicação direta da informação fornecida em um domínio muito restrito. Nesta abordagem, a existência da interação professor-aluno pode não ser ainda suficiente para criar condições para o aluno construir conhecimento. Nesse sentido, esta solução tem os mesmos problemas que a situação do ensino nas escolas tradicionais. É por essa razão que a caracterizamos como sendo a virtualização do ensino tradicional e, nesse sentido, estamos economizando o fato de esta “escola virtual” não ter paredes. No entanto, esta abordagem em geral é apresentada como possibilitando a construção de conhecimento e a preparação de um aprendiz autônomo, criativo e capaz de aprender continuamente. Na verdade o que acontece é ter um aluno frustrado, sentindo-se sozinho – provavelmente algumas das causas que podem explicar a alta taxa de evasão dos cursos EaD. (p.139-148)

3.3.3 O estar junto virtual

Ainda conforme Valente (2003b) a implantação de situações que permitem a construção de conhecimento envolve o acompanhamento e assessoramento constante do aprendiz no sentido de poder entender quem ele é e o que faz, para ser capaz de propor desafios e auxiliá-lo a atribuir significado ao que está realizando. Só assim ele consegue processar as informações, aplicando-as, transformando-as, buscando novas informações e, assim, construir novos conhecimentos. O advento da internet cria condições para que esta interação professor-aprendiz seja intensa, permitindo o acompanhamento do aluno e a criação de condições para o professor “estar junto”, ao seu lado, vivenciando as situações e auxiliando-o a resolver seus problemas.

A interação via internet tem como objetivo a realização de espirais de aprendizagem, facilitando o processo de construção de conhecimento (VALENTE, 2002).

Para tanto, o aluno deve estar engajado na resolução de um problema ou projeto. Nesta situação, ao surgir alguma dificuldade ou dúvida, ela poderá ser resolvida com o suporte do professor, via rede. A partir da ajuda recebida, o aluno continua a resolução do problema; surgindo novas dúvidas, essas poderão ser resolvidas por meio da mediação pedagógica que o professor realiza a distância. Com isso, estabelece-se um ciclo de ações que mantém o aluno no processo de realização de atividades inovadoras, gerando conhecimento sobre como desenvolver essas ações, porém com o suporte do professor. A internet facilita o “estar junto” do professor com o aluno, auxiliando seu processo de construção do conhecimento (VALENTE, 2003b, p.139-148).

3.3.4 Flexibilização no uso das abordagens

O Ensino Superior pode ser o segmento educacional que mais pode se beneficiar das soluções de EaD. No entanto, o que transparece nas propostas de cursos ou mesmo na discussão sobre essas propostas é a ideia de que existe um único tipo de Educação a Distância, que serve a todos os propósitos. Esta solução, em geral, é apresentada como sendo capaz de produzir resultados como alunos autônomos, criativos e com capacidade de aprender a aprender.

Cada uma dessas abordagens de EaD apresenta suas vantagens e desvantagens e preservadas as devidas especificidades, cada uma delas pode ser adequada e útil a certas circunstâncias de ensino-aprendizagem.

Essas soluções devem ser flexibilizadas e adaptadas aos diferentes propósitos educacionais, prometendo resultados de aprendizagem que são condizentes com as atividades educacionais realizadas.

Segundo Valente (2003b) a descrição de cada uma das abordagens de educação a distância enfatiza aspectos positivos e negativos, tornando impossível afirmar que uma abordagem é melhor do que a outra. (p.139-148)

A Educação a distância e principalmente no Ensino Superior pode ser o segmento que mais tem oportunidade de crescimento, mas o que transparece nas

propostas de cursos é a ideia de que existe um único tipo de Educação a Distância, que serve a todos os propósitos. Esta proposta é apresentada como sendo capaz de produzir resultados com alunos autônomos, criativos e com capacidade de aprender a aprender.

Encontrar uma proposta eficiente de curso de EaD que coloca como objetivo a transmissão da informação de qualidade ao aluno e não negligenciam o aspecto pedagógico se reduz aos meios de comunicar a tecnologia que serão utilizados no curso ou material de apoio. No entanto, a essência é a concepção educacional que orienta os outros aspectos fundamentais das atividades de EaD na busca da qualidade do egresso, tais como: o papel do professor, o tipo de material de apoio, as facilidades de comunicação, a necessidade de se combinar ações presenciais e a distância, a colaboração entre alunos e a avaliação da aprendizagem.

O objetivo deste capítulo foi descrever as principais teorias que sustentam a modalidade de Educação a Distância, os principais autores que fundamentam a EaD e as principais abordagens Pedagógicas, *Broadcast*, Virtualização da escola tradicional, o estar junto virtual e a flexibilização no uso das diversas abordagens.

O objetivo do próximo capítulo será o de destacar os principais conceitos sobre Currículo, o histórico da atividade profissional do Administrador no Brasil evidenciar as principais IES privadas, que oferecem cursos de bacharelado em Administração presencial e a distância e, também descrever o perfil do Administrador.

4. CURRÍCULO, A PROFISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO E AS PRINCIPAIS IES PRIVADAS, QUE OFERECEM CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL

O objetivo deste capítulo é destacar os principais conceitos sobre Currículo, o histórico da atividade profissional do Administrador no Brasil evidenciar as principais IES privadas, que oferecem cursos de bacharelado em Administração presencial e a distância e também descrever o perfil do Administrador.

Para o desenvolvimento deste capítulo, serão vistos os seguintes tópicos: Os principais conceitos sobre Currículo; O histórico dos cursos de Administração no Brasil, citando as principais IES privadas; As principais IES privadas que possuem os cursos de Administração a distância no Brasil e o perfil do egresso do administrador segundo o MEC.

4.1 CURRÍCULO - CONCEITOS

Considerando e ponderando a complexidade e a dinamicidade do processo educativo, o tema Currículo, seu papel no contexto educacional e o papel das instituições de ensino, torna-se fundamental a compreensão de seu significado para a escola e para a sociedade, considerando que a construção do conhecimento é a compreensão de significados e, o Currículo deve ter significados.

Conforme o dicionário Houaiss, Currículo é definido como “programação de um curso ou de matéria a ser examinada”. O Dicionário Interativo da Educação Brasileira (DIEB, 2013) define currículo como o “Conjunto de disciplinas sobre um determinado curso ou programa de ensino ou a trajetória de um indivíduo para o seu aperfeiçoamento profissional”. Do ponto de vista etimológico, o termo currículo vem da palavra latina *Scurrere*, correr, e refere-se a curso, à carreira, a um percurso que deve ser realizado. É utilizado para designar um plano estruturado de estudos, pela primeira vez em 1633, no *Oxford English Dictionary*, inserida no campo pedagógico, o termo passou por diversas definições ao longo da história da educação. Tradicionalmente o currículo significou uma relação de matérias/disciplinas com seu

corpo de conhecimento organizado numa sequência lógica, com o respectivo tempo de cada uma (grade ou matriz curricular). Esta conotação guarda estreita relação com “plano de estudos”, tratado como o conjunto das matérias a serem ensinadas em cada curso ou série e o tempo reservado a cada uma.

O currículo escolar poderia ser analisado a partir de dois grandes eixos: as concepções tradicionais ou conservadoras e as concepções críticas. Com origem nos Estados Unidos, tanto as visões conservadoras como as críticas influenciaram sobremaneira o campo no Brasil, de plano de estudos o conceito evolui para a visão de currículo como a totalidade de experiências vivenciadas pela criança, sob a orientação da escola, levando em conta e valorizando os interesses do aluno. O foco do currículo foi deslocado do conteúdo para a forma, ou seja, a preocupação foi centrada na organização das atividades, com base nas experiências, diferenças individuais e interesses da criança. A partir da obra *The Curriculum*, de Franklin Bobbitt (*apud* GOODSON, 1995), publicada nos Estados Unidos em 1918, o currículo firmou-se como campo de reflexão e de estudos. A emergência desta concepção está associada à racionalidade instrumental e técnica.

No Brasil, este enfoque deu origem ao tecnicismo com ênfase na construção científica de um currículo que desenvolvesse os aspectos da personalidade adulta então considerada ‘desejáveis’, preconizando a especificação de objetivos e seus correspondentes conteúdos, com especial atenção ao “como fazer e controlar” o processo educativo.

As diferentes concepções de currículo pautam-se em uma visão redentora frente à relação educação e sociedade, com respostas diferenciadas na forma, mas defendendo e articulando um mesmo objetivo – adaptar a escola e o currículo à ordem capitalista, com base nos princípios de ordem, racionalidade e eficiência. Os teóricos, críticos à realidade marcada pelas injustiças e desigualdades sociais, empenharam-se em denunciar o papel da escola e do currículo na reprodução da estrutura social e apontar caminhos para a construção de uma escola e um currículo afinados com os interesses dos grupos oprimidos.

Duas correntes têm sido mais divulgadas e influentes no campo da teoria curricular crítica no Brasil: a Sociologia do Currículo, com origem nos Estados Unidos, e a Nova Sociologia do Currículo, com origem na Inglaterra. A Sociologia do Currículo tem como representantes mais conhecidos Michael Apple e Henry Giroux.

Conforme Souza (2005), a Nova Sociologia da Educação (NSE), com origem na Inglaterra, tem em Michael Young seu principal representante e nasce do esforço dos sociólogos britânicos em redefinir os rumos da Sociologia da Educação, a partir dos anos sessenta. O resultado foi concebê-la como uma sociologia do currículo. Nessa direção, a NSE foi a primeira corrente sociológica voltada para o estudo do currículo, fundamentada na fenomenologia e no neomarxismo. Ressalta que é fundamental analisar os pressupostos que comandam a seleção e organização do conhecimento escolar, pois, estes estão intimamente relacionados ao processo de estratificação social.

Souza (2005), acrescenta que

Esta crítica abalou os fundamentos e a hegemonia do paradigma técnico de currículo colocando em evidência a subordinação histórica do campo aos princípios regulação e controle social. Dessa maneira, as teorias críticas do currículo de natureza sociológica passaram a escrutinar os conteúdos de ensino e sua transmissão desnaturalizando o currículo, apontando-o como uma construção social e ressaltando as suas relações com o poder e com a produção de subjetividades. (p. 80)

Considera-se que a ação humana está motivada por uma intencionalidade. A intencionalidade não é algo individual. As intencionalidades se cruzam, conforme Severino (2002, p.91), “Conceitos e valores são as referências básicas para a intencionalização do agir humano, em sua abrangência”. Assim sendo, a dimensão subjetiva do indivíduo forma a intenção, e que de acordo com o autor, torna-se sensível a valores do seu agir e capaz de elaborar sentidos. O currículo deve ser estudado em seu produto.

De acordo com Vasconcellos (2009), existem muitos conceitos de currículo, cada um marcado por sua respectiva visão de mundo (reflexo do lugar social, político, histórico e geográfico do sujeito que o enuncia) e posicionamento. Uma contextualização sobre o tema, currículo vem do latim *Curriculum*, carreira, curso, percurso, lugar e que passa a ser aplicado às instituições de ensino, a partir dos séculos XVI/XVII.

Na atualidade o termo currículo é frequentemente utilizado nas instituições de ensino para indicar um conjunto de formulações, tais como: representações, saberes, programas, disciplinas, estruturas, e de experiências, entendidas como: atividades, práticas e vivências, com o objetivo de formação dos sujeitos, não apenas dos alunos, mas também dos educadores, gestores e

comunidade, de acordo com o que propõe os Projetos Pedagógicos dos Cursos (PPC). Trata-se, portanto, da organização dos saberes, pessoas e recursos no espaço e no tempo da escola, com objetivos definidos, acompanhada de avaliação. Portanto, currículo, do ponto de vista teórico-metodológico, é da ordem da mediação; sendo resultado da tensão entre a intencionalidade e a realidade.

Os estudos sobre currículo possibilitam a reflexão crítica e coletiva sobre o recorte da cultura, sobre o conhecimento a ser ensinado e as atividades a serem desenvolvidas.

De acordo com Libâneo (2004): o currículo é o conjunto dos conteúdos escolares e das práticas formativas – saberes, competências, habilidades, valores, atitudes – trabalhados pela escola e pelos professores de modo explícito ou implícito, por meio de práticas pedagógicas e docentes. O currículo concretiza, põe em ação, as intenções e orientações expressas no projeto pedagógico-curricular. É igualmente necessário considerar-se o *currículo oculto*, que corresponde àquelas influências que afetam a aprendizagem dos alunos e o trabalho dos professores provenientes da experiência cultural, dos valores e significados trazidos pelas pessoas de seu meio social e vivenciados na própria escola, ou seja, das práticas e experiências compartilhadas na escola e na sala de aula. (p. 266-267)

De acordo com Goodson (1995) há conflitos em torno da definição de currículo escrito e que esses conflitos mostram que:

(...) uma prova visível, pública e autêntica da luta constante que envolve as aspirações e objetivos da escolarização (...) O currículo escrito não passa de um testemunho visível, público e sujeito a mudanças, uma lógica que se escolhe para, mediante sua retórica, legitimar uma escolarização... o currículo escrito estabelece a lógica e a retórica da matéria (...) o que aparece é apenas o aspecto mais tangível(...). (p. 17)

Assim, valoriza-se a ideia de currículo pré-ativo (currículo como matéria de ensino) e de currículo escrito. O currículo escrito, na sua forma pré-ativa, oferece um roteiro que legitima seu discurso a tal ponto que ele fica vinculado à padronização de recursos, à atribuição de status, à padronização de exames e interesses de carreira.

O entendimento dos conflitos em torno dessa definição pré-ativa de currículo escrito pode ajudar a entender melhor que, essa definição pré-ativa não só é constitutiva da própria construção de currículo, como também pode-se

compreender até que ponto essa definição aponta para determinados valores e objetivos que tendem a estabelecer.

Portanto, o conceito de currículo é muito amplo e sofreu modificações com o objetivo de atender aos anseios sociais e realidades distintas. Em consequência disso, precisa ser compreendido no contexto social em que está inserido e oferecer à sociedade, princípios, valores que busquem desenvolver práticas pautadas em interesses educacionais.

4.2 HISTÓRICO DOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO NO BRASIL - CFA

De acordo com o Conselho Federal de Administração - CFA (2012) historicamente, o ensino de Administração no Brasil passou por dois momentos marcados pelos currículos aprovados em 1966 e 1993, culminando com a apresentação da proposta de diretrizes curriculares para os cursos de graduação em Administração, elaboradas pelos autores em 1998, quando eram membros da Comissão de Especialistas de Ensino de Administração da SESu/MEC.

Os cursos de Administração no Brasil têm uma história muito curta, principalmente se comparado com os EUA, onde os primeiros cursos na área se iniciaram no final do século XIX, com a criação da Wharton School, em 1881. Em 1952, ano em que se iniciava o ensino de Administração no Brasil, os EUA já formavam em torno de 50 mil bacharéis, 4 mil mestres e 100 doutores por ano, em Administração. (CFA, 2012)

A evolução de tais cursos se apresenta como uma faceta do desenvolvimento do espírito modernizante. É neste sentido, isto é, na mudança e desenvolvimento da formação social brasileira, que devemos buscar as condições e as motivações para a criação desses cursos. Para Covre (1982), tais motivações estão relacionadas com o caráter de especialização e uso crescente da técnica, tornando imprescindível a presença de profissionais para as diferentes funções de controlar, analisar e planejar as atividades empresariais.

O contexto para a formação do Administrador no Brasil começou a ganhar contornos mais claros na década de quarenta. A partir desse período, acentua-se a necessidade de mão de obra qualificada e, conseqüentemente, da profissionalização

do Ensino de Administração. Covre (1982) ressalta a importância da formação de pessoal especializado para a planificação de mudanças, assim como da criação de centros de investigação para dar suporte a questões econômicas e administrativas, em uma sociedade que passava de um estágio agrário para a industrialização.

Segundo essa visão, tratava-se de formar, a partir do sistema escolar, um Administrador profissional, apto para atender ao processo de industrialização. Tal processo desenvolveu-se de forma gradativa, desde a década de 30, porém, acentuou-se por ocasião da regulamentação da profissão, ocorrida na metade dos anos sessenta, através da Lei nº 4.769, de 09 de setembro de 1965. Com essa Lei, o acesso ao mercado profissional seria privativo dos portadores de títulos expedidos pelo sistema universitário (CFA, 2012).

O Ensino de Administração veio privilegiar a participação das grandes unidades produtivas, que passaram a constituir um elemento fundamental na economia do país, principalmente a partir de 1964.

A grande preocupação com os assuntos econômicos teve seu marco em 1943. Naquele ano, realizou-se, no Rio de Janeiro, o primeiro Congresso Brasileiro de Economia, no qual se manifestou grande interesse pela industrialização do país, postulando-se iniciativas concretas por parte do Estado para motivar a pesquisa em assuntos econômicos. Porém, tais estudos vinham sendo realizados basicamente nos cursos de Direito na disciplina de economia, vista como de "formação geral".

Somente em 1945 surgiram os primeiros resultados quanto à implantação desse ensino. Nesse ano, Gustavo Capanema, Ministro da Educação e Saúde, encaminhou à Presidência da República um documento que propunha a criação de dois cursos universitários: Ciências Contábeis e Ciências Econômicas. O documento afirmava que as atividades de direção e orientação, tanto nos negócios públicos como nos empresariais, haviam atingido um nível de maior complexidade, exigindo de seus administradores e técnicos conhecimentos especializados. Isso possibilitou que os cursos de economia passassem a ter um caráter de especialização, não mais de natureza genérica, como anteriormente.

A criação desses cursos assume um papel relevante, por ampliar a organização escolar do país que, até então, constituía-se apenas de engenheiros, médicos e advogados.

Nesse sentido, é significativo considerar a importância do Manifesto dos "Pioneiros da Educação Nova" que, em 1932 abordava a necessidade de outros cursos universitários, além dos já mencionados (CFA, 2012).

O ensino de Administração está relacionado ao processo de desenvolvimento do país. Esse processo foi marcado por dois momentos históricos distintos. O primeiro, pelos governos de Getúlio Vargas, representativos do projeto "autônomo", de caráter nacionalista. O segundo, pelo governo de Juscelino Kubitschek, evidenciado pelo projeto de desenvolvimento associado e caracterizado pelo tipo de abertura econômica de caráter internacionalista. Este último apresentou-se como um ensaio do modelo de desenvolvimento adotado após 1964. Nesse período, o processo de industrialização se acentuou, sobretudo devido à importação de tecnologia norte-americana.

O desenvolvimento do ensino superior e, em especial o de Administração, é fruto da relação que existe, de forma orgânica, entre essa expansão e o tipo de desenvolvimento econômico adotado após 1964, calcado na tendência para a grande empresa. Nesse contexto, tais empresas, equipadas com tecnologia complexa e com um crescente grau de burocratização, passam a requerer mão de obra de nível superior para lidar com essa realidade.

4.2.1 A Fundação Getúlio Vargas

O surgimento da Fundação Getúlio Vargas (FGV) e a criação da Faculdade de Economia e Administração da Universidade de São Paulo (USP) marcaram o ensino e a pesquisa de temas econômicos e administrativos no Brasil, contribuindo para o processo de desenvolvimento econômico do país.

Tais instituições ocuparam uma posição dominante no campo das instituições de ensino de Administração, assim como de referência do posterior desenvolvimento desses cursos.

É importante considerar que a ideia dos fundadores dessas instituições era criar um novo tipo de intelectual, dotado de uma formação técnica capaz de revestir suas ações de conhecimentos especializadas, como uma estratégia indispensável ao prosseguimento das transformações econômicas iniciadas em meados dos anos trinta.

Tratava-se, para Martins (1989) de formar, a partir do sistema escolar, o "administrador profissional". Esse processo se intensificaria no momento da regulamentação da profissão ocorrida na metade dos anos sessenta (1965), quando o acesso ao mercado profissional seria restrito aos portadores de títulos universitários.

A FGV representa a primeira e mais importante instituição que desenvolveu o ensino de Administração. Sua origem remonta à criação do Departamento de Administração do Serviço Público (DASP), em 1938. Esse órgão tinha como finalidade estabelecer um padrão de eficiência no serviço público federal e criar canais mais democráticos para o recrutamento de Recursos Humanos para a administração pública, por meio de concursos de admissão.

A ideia da criação da nova Instituição foi bem acolhida pelo então presidente da República, Getulio Vargas, que autorizou o DASP a promover a abertura de uma entidade voltada ao estudo de princípios e métodos da organização racional do trabalho, visando a preparação de pessoal qualificado para a administração pública e privada. A instituição surgiu por meio do Decreto nº 6.933, próxima ao polo dominante dos campos do poder político e econômico.

Foi na FGV que surgiram os primeiros institutos de investigação sobre assuntos econômicos do país, com propósito de fornecer resultados para as atividades dos setores: estatal e privado.

A criação da Fundação Getulio Vargas ocorreu em um momento em que o ensino superior brasileiro deslocava-se de uma tendência europeia para uma tendência norte-americana. Isto é evidente, uma vez que a FGV tem apresentado um vínculo entre seus organizadores e o ensino universitário norte-americano, de onde proveio a inspiração para estruturá-la em termos de fundação.

Martins (1989) comenta ainda que o objetivo da Fundação era formar especialistas para atender ao setor produtivo, tomando-se como inspiração as experiências norte-americanas. Em 1948, representantes dessa Instituição visitaram vinte e cinco Universidades americanas que mantinham cursos de Administração Pública, com intuito de conhecer diferentes formas de organização. Isto favoreceu a realização de encontros entre representantes da FGV e professores norte-americanos visando à criação de uma escola voltada ao treinamento de especialistas em Administração Pública.

Como resultado dessas relações, foi criada, em 1952, a Escola Brasileira de Administração Pública (EBAP), pela Fundação Getúlio Vargas, com o apoio da ONU e da UNESCO, o convênio com esses organismos internacionais previa a manutenção de professores estrangeiros na escola e bolsas de estudo para o aperfeiçoamento dos futuros docentes no exterior.

Com o surgimento da EBAP no Rio de Janeiro, a FGV preocupou-se em criar uma escola destinada especificamente à preparação de Administradores de Empresas, vinculada ao mundo empresarial, com o objetivo de formar especialistas em técnicas modernas de administração empresarial.

Essa situação possibilitou a criação da Escola de Administração de Empresas de São Paulo (EAESP), em 1954. É importante destacar que a FGV escolheu essa cidade, considerada a capital econômica do país, "coração e cérebro da iniciativa privada", com intuito de atender às expectativas do empresariado. Para a implantação da escola, a FGV buscou apoio do governo federal, do Estado de São Paulo e da iniciativa privada.

Para dar início às atividades nessa nova Instituição, a FGV firmou um acordo com a *USAID* (Desenvolvimento Internacional do Governo dos Estados Unidos). Nesse convênio, o governo norte-americano se comprometia a manter, junto a esta escola, uma missão universitária de especialistas em Administração de Empresas, recrutados na Universidade Estadual de Michigan. Por outro lado, a FGV enviaria docentes para estudos de pós-graduação nos Estados Unidos, com intuito de preencher os quadros do corpo docente da EAESP. Tal convênio revelava a influência do ensino de Administração norte-americano na realidade brasileira, evidenciada, sobretudo, por meio dos currículos e bibliografias.

A missão universitária norte-americana atuou na EAESP até 1965, fornecendo uma forte estrutura acadêmica à instituição que lhe permitiu ocupar uma posição dominante entre os cursos de Administração do País.

Com a criação da EAESP, surgiu o primeiro currículo especializado em Administração, que influenciou, de alguma forma, o movimento posterior nas instituições de ensino superior do País.

A partir da década de sessenta, a FGV passou a criar cursos de pós-graduação nas áreas de Economia, Administração Pública e de Empresas. Em meados dessa década, iniciou a oferta regular dos cursos de mestrado.

Com a criação dos cursos de mestrado, a FGV passou a ser o centro formador de professores para outras instituições de ensino, no momento em que ocorreu uma enorme expansão dos cursos de Administração. Como consequência dessa expansão, na metade da década de 70, a entidade passou a ministrar um programa de doutorado nessas áreas.

Outra Instituição de muita relevância para o desenvolvimento do ensino de Administração tem sido a Universidade de São Paulo (USP), que surgiu da articulação de políticos, intelectuais e jornalistas.

4.2.2 A Universidade de São Paulo

A Universidade de São Paulo surgiu em 1934, por meio da aglutinação de faculdades já existentes e da abertura de novos centros de ensino. Em 1946, foi criada a Faculdade de Economia e Administração (FEA), que tinha por objetivo formar funcionários para os grandes estabelecimentos de Administração pública e privada (CFA, 2012).

A criação da FEA se deve principalmente ao grande surto de industrialização, quando surgiram empresas movimentando vultosos capitais que exigiram, para sua gestão, técnicas altamente especializadas.

Assim como a FGV, por meio da EBAP e da EAESP, também a Faculdade de Economia e Administração foi criada com um objetivo prático e bem definido: atender, por meio da preparação de recursos humanos, às demandas oriundas do acelerado crescimento econômico.

Foram os interesses públicos e privados que influenciaram na criação da FEA. Segundo Martins (1989), o objetivo era de prestar colaboração às empresas privadas e a todos os órgãos do serviço público.

Desde o início, a instituição procurou criar relações principalmente com a Administração Pública local, estabeleceu contato com a Federação das Indústrias, com a Associação Comercial do Estado e com a iniciativa privada. Tais relações permitiram que o quadro de professores desenvolvesse, além de suas funções didáticas, um trabalho de assessoria junto a organismos privados e na administração estatal.

No interior da FEA, foram criados institutos que desempenharam um papel estratégico para sua articulação com o campo do poder econômico, na medida em que passou a prestar serviços a organismos públicos e privados.

É importante mencionar o Instituto de Administração, criado em 1946, que, juntamente com a FEA, foi, até 1966, muito importante na orientação de projetos e pesquisas para a administração pública e estatal.

A FEA, nos seus primeiros 20 anos, possuía apenas os cursos de Ciências Econômicas e Ciências Contábeis, e não oferecia os Cursos de Administração. Mesmo assim, ambos os cursos evidenciavam um conjunto de disciplinas que tratava de questões administrativas. O Instituto de Administração tinha por objetivo realizar pesquisas na área. Essa orientação permitiu o surgimento da Revista de Administração, por meio do Departamento de Serviço Público.

Somente no início dos anos 60, a FEA sofreu algumas alterações estruturais, dando origem ao Departamento de Administração, composto por disciplinas integradas aos cursos de Ciências Econômicas e Ciências Contábeis. Segundo Martins (1989). Nessa época, surgiram os primeiros cursos de pós-graduação da faculdade, inclusive em Administração, embora, ainda não existisse o curso de graduação. Isto só veio a ocorrer em 1963, quando a faculdade passou a oferecer os cursos de Administração de Empresas e de Administração Pública.

É importante considerar que, enquanto a criação da EBAP e EAESP correspondeu a um momento histórico, em que o segundo Governo de Getúlio Vargas procurou conduzir uma política econômica, baseada na criação de empresas estatais e empresas privadas nacionais, retomando o tema do nacionalismo, a criação do curso de Administração da FEA coincidiu com um momento em que a grande empresa estrangeira havia se consolidado no mercado interno nacional.

A partir de 1972, o Instituto de Administração foi reestruturado, passando a ligar-se ao Departamento de Administração e não mais a um grupo de disciplinas. Seu principal objetivo tem sido o de prestar serviços a entidades públicas e privadas, realizando pesquisas e treinamento de pessoal. Segundo Martins (1989), os serviços prestados geraram um fundo de pesquisa, transformando-o em um órgão captador de recursos no interior da FEA.

Observa-se também que a criação e a evolução dos cursos de Administração na sociedade brasileira, no seu primeiro momento, se deram no interior de Instituições Universitárias, fazendo parte de um complexo de ensino e

pesquisa. Essas escolas transformaram-se em polos de referência para a organização e funcionamento desse campo.

No final dos anos 60 a evolução dos Cursos de Administração ocorreria, não mais vinculada a Instituições Universitárias, mas às Faculdades Isoladas que proliferaram no bojo do processo de expansão privatizada na sociedade brasileira.

Essa expansão também está relacionada às transformações ocorridas no plano econômico. A partir da década de 60, o estilo de desenvolvimento privilegiou as grandes unidades produtivas na economia do país. Ocorreu o crescimento acentuado das grandes empresas, principalmente estrangeiras e estatais, permitindo a utilização crescente da técnica. Isso implicou diretamente a necessidade de profissionais com treinamento específico para executar diferentes funções internas das organizações. Diante dessa situação, as grandes empresas passaram a adotar a profissionalização de seus quadros, tendo em vista o tamanho e complexidade das estruturas. Isso veio constituir um espaço potencial para a utilização dos Administradores que passaram pelo sistema escolar.

4.2.3 A profissão e a expansão dos cursos de Administração no Brasil

Com as mudanças econômicas, um novo acontecimento acentuou a tendência à profissionalização do Administrador: a regulamentação dessa atividade, que ocorreu na metade da década de 60, pela Lei nº 4.769, de 9 de setembro de 1965. A presente Lei, no seu artigo 3º, afirma que o exercício da profissão de Técnico em Administração é privativo dos Bacharéis em Administração Pública ou de Empresas, diplomados no Brasil, em cursos regulares de ensino superior, oficial, oficializado ou reconhecido, cujo currículo seja fixado pelo Conselho Federal de Educação, nos termos da Lei nº 4.024, de 20 de dezembro de 1961, que fixa as Diretrizes e Bases da Educação no Brasil. Isso veio ampliar um vasto campo de trabalho para a profissão de Administrador (CFA, 2012).

No ano seguinte à regulamentação da profissão, por meio do Parecer nº 307/66, aprovado em 8 de julho de 1966, o Conselho Federal de Educação fixou o primeiro currículo do curso de Administração. Dessa forma, foram

institucionalizadas, no Brasil, a profissão e a Formação de Técnico em Administração.

As diretrizes do parecer se inspiraram na análise das condições reais da Administração no País e nos postulados que emanavam da lei e da doutrina fixada na experiência nacional e internacional.

Tal currículo procurou agrupar matérias de cultura geral, objetivando o conhecimento sistemático dos fatos e condições institucionais em que se inseria o fenômeno administrativo; matérias instrumentais, oferecendo os modelos e técnicas de natureza conceitual ou operacional, e matérias de formação profissional.

Com a liberdade dada pelo currículo, as escolas poderiam ministrar as matérias do currículo com diferentes dosagens de tempo e de acento quanto aos objetivos, assim como organizar cursos ou seminários de aplicação mais restrita ou especializada.

Tem-se de superar certa tendência atomística que decompõe o currículo em todos os elementos que poderá abranger, adicionados, depois, como matérias autônomas: é a tendência prevalecente ao longo da tradição educacional, a que se deve a excessiva densidade dos planos de estudo. Dentro dessa orientação, mais ou menos mecânica, torna-se impraticável a redução, salvo por processo igualmente mecânico que elimina, mutilando.

De acordo com o Parecer nº 307/66, o currículo do curso de Administração, que habilita ao exercício da profissão de Técnico de Administração, seria constituído das seguintes matérias:

- ✓ Matemática
- ✓ Estatística
- ✓ Contabilidade
- ✓ Teoria Econômica
- ✓ Economia Brasileira
- ✓ Psicologia Aplicada à Administração
- ✓ Sociologia Aplicada à Administração
- ✓ Instituições de Direito Público e Privado (incluindo Noções de Ética Administrativa)
- ✓ Legislação Social
- ✓ Legislação Tributária
- ✓ Teoria Geral da Administração

- ✓ Administração Financeira e Orçamento
- ✓ Administração de Pessoal
- ✓ Administração de Material

Além desse elenco de matérias, tornava-se obrigatório o Direito Administrativo, ou Administração de Produção e Administração de Vendas, segundo a opção do aluno. Os alunos também devem realizar um estágio supervisionado de seis meses para obter o diploma.

A partir dessa regulamentação, procurou-se instituir organismos que controlassem o exercício da profissão, foram criados, então, os Conselhos Regionais de Administração (CRAs).

A função de tais organismos era de fiscalizar o desempenho da profissão e expedir as carteiras profissionais. Só poderiam exercer a profissão aqueles que fossem registrados nos CRAs. Esse organismo passaria a ter um forte controle sobre as condições de acesso à profissão.

Isso nos mostra que a regulamentação da profissão de Administrador, ao institucionalizar que o seu exercício seria privativo daqueles que possuíam título de bacharel em Administração, contribuiria de forma acentuada para a expansão desses cursos.

Outro fator que contribuiu significativamente nesse processo de profissionalização foram as leis da Reforma do Ensino Superior. Essas leis estabeleceram claramente níveis de ensino tipicamente voltados às necessidades empresariais, assim como possibilitaram o surgimento de Instituições privadas, que, juntamente com as Universidades, pudessem corresponder à grande demanda de ensino superior desde a década de 50.

A Lei nº 5.540, nos seus artigos 18 e 23, afirma que:

Os cursos profissionais poderão, segundo a área abrangida, apresentar modalidades diferentes quanto ao número e a duração, a fim de corresponder às profissões reguladas em Lei: As Universidades e os estabelecimentos isolados poderão organizar outros cursos para atender às exigências de sua programação específica e fazer face à peculiaridade do mercado de trabalho regional. (CFA, 2012)

Tais acontecimentos repercutiram significativamente, uma vez que, em um intervalo de 60 anos, o ensino de Administração alcançou uma dimensão significativa na sociedade brasileira. Considerando que em 1954 contava apenas com dois cursos, o da EBAP e o da EAESP, ambos mantidos pela FGV. Na Tabela

12, verifica-se a evolução do número de cursos nas décadas de 60, 70, 80, 90, até 2010.

Tabela 12 - Resumo da evolução dos Cursos de Administração no Brasil

Ano	IES	Matrículas	Concluintes
Antes de 1960	2	N/I	N/I
1960	31	N/I	N/I
1970	164	66.829	5.276
1980	247	134.742	21.746
1990	320	174.330	22.394
2000	821	338.789	35.658
2002	1.158	493.104	54.656
2003	1.710	576.305	64.792
2010	1.850	705.690	114.815

Fonte: MEC/INEP/DAES (Adaptado CFA, 2012)

Essa relação entre prática profissional e a obtenção de título específico, impulsionou aqueles que aspiravam a ter acesso a funções econômico-administrativas, em órgãos públicos ou privados, a ingressar em centros de ensino que oferecessem tal habilitação. Também aqueles que já desenvolviam tais atividades no mercado profissional foram estimulados a buscar o título universitário para obter promoções no mercado de trabalho

Um dos aspectos que merece ser destacado na expansão dos cursos de Administração é a considerável participação da rede privada nesse processo, ocorrido a partir do final dos anos 70. No início da década de 80, o sistema particular era responsável por aproximadamente 79% dos alunos, ficando o sistema público com o restante. O mesmo ocorre nas demais áreas do conhecimento, onde a distribuição é de 61% para a rede privada.

Ao contrário das primeiras escolas, que nasceram próximas aos campos do poder econômico e político, as novas escolas, de maneira geral, nasceram equidistantes das expectativas e dos grupos que ocupam posições dominantes nesses campos. Essas escolas surgiram a partir da iniciativa daqueles que atuavam no setor educacional, aproveitando o momento em que o Estado pós-64 abriu um grande espaço para a iniciativa privada, visando a atender à crescente demanda de acesso ao ensino superior.

A abertura dos cursos apresentava-se vantajosa, uma vez que poderiam ser estruturadas sem muitos dispêndios financeiros. Tais cursos buscavam certa rentabilidade acadêmica, procurando adaptar suas práticas acadêmicas aos grandes centros que desfrutavam de maior legitimidade.

Observa-se uma relação assimétrica, em que as primeiras escolas de Administração, como tendência têm produzido para o setor público e privado uma elite administrativa vinculada aos polos dominantes dos campos do poder político e econômico. Por outro lado, as novas instituições têm produzido os quadros médios para as burocracias públicas e privadas que, em função de sua complexidade, necessitam de pessoal para suas rotinas, isto é, um pessoal treinado para questões econômico-administrativas.

Conforme Maia (2003):

A educação continua mais preocupada com a estruturação do conteúdo do que com a forma de ensino, ou com a metodologia a ser adotada. A possibilidade de desenvolvimento de novos currículos, mais flexíveis, ou a utilização de uma nova mídia ou forma de dar aula, diferente das atuais, poderá estimular o aluno a se comportar de uma nova maneira, tornando-se mais participativo e atuante, não passivo como se mostra hoje. (p. 36)

Segundo Almeida (2010):

O uso das TIC na EaD como instrumentos simbólicos da cultura estrutura o desenvolvimento do currículo ao tempo que proporciona o atendimento das necessidades contextuais, a descentralização, a flexibilidade, a articulação entre distintos contextos de práticas sociais, bem como potencializa a compreensão sobre o mundo do estudante, seus interesses, necessidades e modos de aprender, e, sobretudo, a criação de redes de significados emergentes a qualquer tempo e de qualquer lugar. (p. 67)

Isto mostra que a preocupação com o currículo deve estar voltada à preparação de profissionais com uma visão ampla de negócios em empresas públicas e privadas, e as TIC devem estar cada vez mais presentes nas IES, principalmente no momento em que o Brasil caminha para uma sociedade com alto potencial de desenvolvimento. Parece oportuno defender a formação de um profissional capaz de atuar em diversas frentes, no sentido de contribuir pra a gestão dos resultados empresariais e inserir cada vez mais o Brasil no cenário internacional.

4.3 AS PRINCIPAIS IES PRIVADAS, QUE OFERECEM CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO PRESENCIAL E A DISTÂNCIA NO BRASIL

Considerando que o Censo da Educação Superior, realizado em 2009 pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e publicado em 2010, coletou informações sobre as Instituições de Educação Superior (IES) e nos cursos de graduação a distância, o número de matrículas foi de 838.125, sendo que Administração correspondeu a 27,3%, totalizando 228.503 matrículas, conforme verificado na Tabela 7. Na Tabela 13, mais adiante, na página 113, encontram-se as principais IES privadas, que oferecem cursos de Administração na modalidade a distância no Brasil.

A expansão quantitativa verificada nas IES, nem sempre é acompanhada por índices qualitativos, principalmente porque o ensino superior teve que adaptar-se a várias condições. Tais adaptações foram intensas para o setor privado que sempre teve que se adequar às exigências do MEC.

Boas (2004), faz críticas a tantas adaptações necessárias.

[...] não é possível o professor cheio de honras, mas de tempo parcial; não é possível estudante selecionado, mas ocupado com seu trabalho, dando tempo parcial à escola; não é possível o tempo escasso e obtido a custo em horas fugazes à tarde e à noite; não é possível a falta de espaço para o professor, para o aluno, para a biblioteca, para o equipamento, reduzido afinal a simples espaço destinado a preleções orais; não é possível o curso enciclopédico para aprender de tudo um pouco e nada em profundidade. (p. 74)

A pesquisa das IES privadas, que oferecem cursos de Administração, na modalidade a distância, foi realizada a partir das fontes de informações disponíveis no Portal e-MEC (2013), que torna público os dados das IES privadas existentes no país, públicas ou privadas, conforme Figura 22.



 Consultar Cadastro

 Perguntas Frequentes

 MecLegis

 Inscrição para BASIs

 Regulação / Avaliação

Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados

Ação Premiada
 14º Concurso Inovação na Gestão Pública Federal

Consulta Interativa

Consulta Textual

Consulta Avançada

Buscar por:

☐ Instituição de Ensino Superior
 ☒ Curso

Curso:

UF:

Selecione...

Município:

Selecione...

Gratuidade do Curso:

Não

Modalidade: ☒ Distância ☒ Presencial

Grau: ☒ Bacharelado ☐ Licenciatura ☐ Tecnológico ☐ Sequencial

Índice:

Selecione...

Selecione...

Situação:

Em Atividade

(14) UNISINOS	(96103) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	4	4	Em Atividade	
(14) UNISINOS	(1115208) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade	
(14) UNISINOS	(5000722) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	-	-	Em Atividade	
(15) UCP	(1312) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(16) UGF	(1363) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(16) UGF	(65779) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(16) UGF	(65785) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(18) UCPEL	(1517) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(18) UCPEL	(119934) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	4	-	-	Em Atividade	
(19) PUC-CAMPINAS	(1654) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	-	3	3	Em Atividade	
(19) PUC-CAMPINAS	(1164641) ADMINIS	Bacharelado	Presencial	-	-	-	Em Atividade	
(20) UPF	(1729) ADMINIST	Bacharelado	Presencial	5	3	3	Em Atividade	
(20) UPF	(1752) ADMINISTRA	Bacharelado	Presencial	5	3	3	Em Atividade	
(20) UPF	(1767) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	Presencial	4	3	3	Em Atividade	

<< < 1 2 3 4 5 6 >> >>>

Registro(s): 1 a 30 de 2363 | Página 1 de 79 30

© 2013 Ministério da Educação - Sistema e-MEC. Todos os direitos reservados.



Figura 22 - Número de IES privadas que ministram Cursos de Administração (Presencial e a Distância)
 Fonte: e-MEC (2013)

De acordo com a pesquisa realizada no portal do e-MEC (2013), das 2.363 IES que oferecem cursos de Bacharelado em Administração nas modalidades Presencial e a Distância, apenas 59 oferecem o curso de Bacharelado em Administração na Modalidade a Distância, conforme Figura 23.

e-MEC

Consultar Cadastro Perguntas Frequentes MEC LEGIS MecLegis Inscrição para BASIs Regulação / Avaliação

Instituições de Educação Superior e Cursos Cadastrados

Consulta Interativa Consulta Textual Consulta Avançada

Buscar por: ☐ Instituição de Ensino Superior ☒ Curso

Curso: administração

UF: Selecione...

Município: Selecione...

Gratuidade do Curso: Não

Modalidade: ☒ Distância ☐ Presencial

Grau: ☒ Bacharelado ☐ Licenciatura ☐ Tecnológico ☐ Sequencial

Índice: Selecione... Selecione...

Situação: Em Atividade

(322) UNIP	(100326) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	4	4	Em Atividade
(338) PUC MINAS	(121370) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(343) NEWTON PAIVA	(1114748) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(375) UNISA	(94901) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	2	2	Em Atividade
(343) CENTRO UNIVERSITÁRIO NEWTON PAIVA (NEWTON PAIVA)	(97501) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
(385) UNIFACS	(123852) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(387) UCDB	(121214) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(398) UNIT	(87802) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	4	4	3	Em Atividade
(417) UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO	(100766) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	3	2	Em Atividade
(441) UNC	(1140612) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(449) ULBRA	(106034) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
(466) UAM	(121202) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
(466) UAM	(1183201) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
(466) UAM	(1188195) ADMINISTRAÇÃO	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade

Registro(s): 1 a 30 de 59 | Página 1 de 2

Figura 23 - Número de IES privadas que ministram Cursos de Administração a Distância
Fonte: e-MEC (2013).

Considerando que, apenas 59 oferecem o curso de Bacharelado em Administração na Modalidade a Distância, na Tabela 13 encontram-se as mais representativas no segmento de EaD.

Tabela 13 – As IES que ministram cursos de ADMINISTRAÇÃO na Modalidade EaD no Brasil

	CÓDIGO INEP	Instituição(IES)	Nome do Curso	Grau	Modalidade	CC	CPC	ENADE	Situação
1	1779	AIEC / FAAB	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	4	Em Atividade
2	135	CEUCLAR	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
3	1139	FEAD - MG	Administração	Bacharelado	A Distância	-	2	3	Em Atividade
4	338	PUC MINAS	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
5	3985	SENAC-SP	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
6	466	UAM	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
7	176	UCB	Administração	Bacharelado	A Distância	-	2	3	Em Atividade
8	403	UCB	Administração	Bacharelado	A Distância	4	4	3	Em Atividade
9	1396	UDC	Administração	Bacharelado	A Distância	4	-	-	Em Atividade
10	1043	UNIARARAS	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
11	1270	UNISEB	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	5	Em Atividade
12	1472	UNIASSELVI	Administração	Bacharelado	A Distância	-	2	3	Em Atividade
13	1196	UNICESUMAR	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	3	Em Atividade
14	221	UNICSUL	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
15	671	UNIDERP	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	2	Em Atividade
16	385	UNIFACS	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
17	496	UNIFRAN	Administração	Bacharelado	A Distância	3	3	3	Em Atividade
18	673	UNIGRAN	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	2	Em Atividade
19	1185	UNIJORGE	Administração	Bacharelado	A Distância	4	2	2	Em Atividade
20	532	UNIJUI	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
21	953	UNIMES	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
22	316	UNINOVE	Administração	Bacharelado	A Distância	4	3	3	Em Atividade
23	322	UNIP	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	4	Em Atividade
24	146	UNIRP	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
25	375	UNISA	Administração	Bacharelado	A Distância	-	2	2	Em Atividade
26	14	UNISINOS	Administração	Bacharelado	A Distância	-	-	-	Em Atividade
27	3368	UNIS-MG	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	5	Em Atividade
28	829	UNITINS	Administração	Bacharelado	A Distância	-	2	2	Em Atividade
29	143	UNIUBE	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	3	Em Atividade
30	417	UNIVERSIDADE CIDADE DE SÃO PAULO	Administração	Bacharelado	A Distância	-	3	2	Em Atividade
31	298	UNOPAR	Administração	Bacharelado	A Distância	-	4	3	Em Atividade

Fonte: e-MEC (2013).

De acordo com a Tabela 13, onde são evidenciadas as principais IES privadas que oferecem cursos de Administração a distância, houve na última década um aumento contínuo da educação a distância ancorada em ambientes virtuais, na criação de ambientes próprios para o uso da Internet como mídia educacional qualificada, muitas instituições se aperfeiçoaram e atualmente oferecem cursos de educação a distância ou na modalidade semipresencial.

Sendo assim, as IES privadas têm se esforçado em criar parcerias e estabelecer redes de cooperação para desenvolver a EaD e, demonstrado que a mercantilização do setor tem proporcionado resultados positivos para os investidores.

O crescimento no setor de ensino superior deve ser acompanhado de critérios de qualidade. A partir do levantamento das quinze principais IES privadas no Brasil e, notoriamente os cursos de Bacharelado em Administração a distância, considerando o critério número de alunos matriculados, conforme Tabela 14.

Tabela 14 – As principais IES que ministram cursos de ADMINISTRAÇÃO na Modalidade EaD no Brasil

AS PRINCIPAIS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR - CURSOS DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO A DISTÂNCIA - BRASIL	
1	Universidade Norte do Paraná (UNOPAR) - Kroton
2	Universidade Anhanguera (UNIDERP)
3	Centro Universitário Leonardo da Vinci (UNIASSELVI)
4	Universidade Luterana do Brasil (ULBRA)
5	Faculdade de Tecnologia Internacional (Fatec Internacional)
6	Universidade Paulista (UNIP)
7	Universidade Castelo Branco (UCB)
8	Universidade de Uberaba (UNIUBE)
9	Centro Universitário UniSEB Interativo
10	Estácio de Sá
11	Centro Universitário de Araras
12	UNINOVE
13	UNISA
14	Universidade Cidade de São Paulo
15	Universidade Anhembi Morumbi

Fonte: e-MEC (2013). (Adaptado pelo Autor)

A partir da identificação das principais IES privadas que oferecem cursos de Bacharelado em Administração a distância (por número de matrículas), foi possível selecionar sete das principais IES, que integraram a base de dados da presente tese, com a finalidade de investigar, através de entrevistas semiestruturadas, a percepção de qualidade de seus gestores. A seleção e a escolha das IES para as realizações das entrevistas foram em função da aceitação do convite do pesquisador aos gestores, com a condição de não divulgar os seus nomes e os da IES, os demais gestores foram convidados a participar da pesquisa, no entanto, houve a recusa.

4.4 PERFIL DO EGRESSO DO ADMINISTRADOR SEGUNDO O MEC

O Curso Bacharelado em Administração visa desenvolver o perfil do Bacharel em Administração que se adapte às exigências impostas pela dinâmica da área empresarial. O perfil desejado do egresso do curso preconiza um profissional qualificado, para iniciar novos negócios na área empresarial, capaz de desenvolver um gerenciamento qualitativo, apto a compreender as questões científicas, técnicas, sociais e econômicas da produção. Ser capaz de assimilar novas informações apresentando flexibilidade intelectual contextualizada no trato de diversas situações. O bacharel em administração deverá ser um profissional apto para administrar empresas que atuem na produção de bens e serviços habilitado a tomar decisões e propor soluções sobre os problemas gerenciais.

Conforme João (2009), o conceito de conhecimento em teorias organizacionais e teorias de estratégia são consideradas como uma função, uma ferramenta administrativa, para executar uma relação com o ambiente.

O conceito de competência ganhou importância e passou a ser distinguida como uma característica da organização. Competência é considerada frequentemente como um vínculo entre o conhecimento e a estratégia, como a habilidade (poder) de uma organização em implementar ou agir com outras organizações. (p.3)

Diante do acima exposto, considerando as competências e habilidades necessárias ao administrador, o curso de Bacharelado em Administração proporciona o despertar do profissional com habilidades e competências, conforme descreve a Resolução CNE/CES nº 4, de 13 de julho de 2005, tais como:

I - reconhecer e definir problemas, equacionar soluções, pensar estrategicamente, introduzir modificações no processo produtivo, atuar preventivamente, transferir e generalizar conhecimentos e exercer, em diferentes graus de complexidade, o processo da tomada de decisão;

II - desenvolver expressão e comunicação compatíveis com o exercício profissional, inclusive nos processos de negociação e nas comunicações interpessoais ou intergrupais;

III - refletir e atuar criticamente sobre a esfera da produção, compreendendo sua posição e função na estrutura produtiva sob seu controle e gerenciamento;

IV - desenvolver raciocínio lógico, crítico e analítico para operar com valores e formulações matemáticas presentes nas relações formais e causais entre fenômenos produtivos, administrativos e de controle, bem assim expressando-se de modo crítico e criativo diante dos diferentes contextos organizacionais e sociais;

V - ter iniciativa, criatividade, determinação, vontade política e administrativa, vontade de aprender, abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional;

VI - desenvolver capacidade de transferir conhecimentos da vida e da experiência cotidianas para o ambiente de trabalho e do seu campo de atuação profissional, em diferentes modelos organizacionais, revelando-se profissional adaptável;

VII - desenvolver capacidade para elaborar, implementar e consolidar projetos em organizações;

VIII - desenvolver capacidade para realizar consultoria em gestão e administração, pareceres e perícias administrativas, gerenciais, organizacionais, estratégicos e operacionais.

Os cursos de Administração, em relação ao seu objetivo social, possuem grande importância nas organizações, pois influenciam e interagem com a vida do ser humano. Assim sendo, o administrador é um dos principais agentes que pode contribuir para o desenvolvimento social do país. A busca destes resultados está na formação do egresso de Administração. Entender o atual momento acadêmico, suas habilidades e competências, conhecer o desenvolvimento deste profissional e o perfil dos egressos dos cursos de Administração torna-se imprescindível na atividade das organizações e na atividade socioeconômica do país.

De acordo com Amatucci (2000):

As Competências de Formação do administrador deverão ser descritas em termos de três grupos de atributos, com uma redação que respeite a natureza do atributo: assim, uma capacidade deve indicar um verbo que o egresso seja capaz de (p. ex.: “O egresso deverá ser capaz de: Estabelecer objetivos”); uma atitude é uma predisposição moral ou sociológica que o egresso deverá possuir (p. ex.: “O egresso deverá possuir: Sensibilidade para percepção de si próprio e do outro”); e, finalmente, um conhecimento é uma teoria ou um grupo de conceitos que o egresso deverá dominar ou conhecer (p. ex.: “O egresso deverá conhecer: Teorias de Motivação”). (p. 85)

Considerando o aumento nas IES privadas no país e, principalmente, nos cursos de Administração, avaliar as políticas que assegurem a qualidade das atividades acadêmicas e, dos processos formativos é um dos grandes desafios da IES, não apenas pela tendência de massificação do ensino, mas sobretudo pela baixa qualidade dos ensinos fundamental e médio, cuja maioria dos seus egressos apresenta deficiências no desempenho das capacidades básicas de ler, interpretar, escrever textos e calcular, ocasionando deficiências no objetivo de formação dos administradores, conforme prescrito em seu perfil.

O objetivo deste capítulo foi o de destacar os principais conceitos sobre Currículo, o histórico da atividade profissional do Administrador no Brasil evidenciar as principais IES privadas, que oferecem cursos de bacharelado em Administração presencial e a distância e também descrever o perfil do Administrador segundo o MEC.

O objetivo do próximo capítulo será o de verificar as questões que envolvem qualidade, suas concepções e interpretações na visão de autores renomados sobre o assunto.

5. CONSIDERAÇÕES SOBRE QUALIDADE EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA NO BRASIL, E OS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO

O objetivo deste capítulo é verificar as questões que envolvem qualidade, suas concepções e interpretações na visão de autores renomados sobre o assunto. Serão abordados os seguintes temas: O que é qualidade no ensino superior; Concepções do termo qualidade; Qualidade em educação e os principais Referenciais de qualidade, segundo o MEC.

Neste capítulo serão vistos os seguintes tópicos: Conceitos de Qualidade; as concepções do termo qualidade, na visão dos principais autores; As concepções e definições de qualidade em educação; A qualidade do ensino nos cursos de Administração e alguns referenciais de qualidade para educação superior, segundo o MEC.

5.1 CONCEITOS DE QUALIDADE

Nesta seção, serão desenvolvidas reflexões sobre os conceitos de qualidade, com o intuito de poder adaptá-lo à gestão dos cursos de graduação, em Administração. Considerando que a satisfação do mercado é uma das palavras de ordem da atualidade; o curso de Administração que gerar o máximo de valor é o que, provavelmente, terá maiores chances de sobreviver a esse intenso processo de transformações e de globalização.

O termo qualidade normalmente remete a questões polêmicas, dependendo do lado em que é analisado e por isso requer aprofundamentos constantes, principalmente quando o objetivo é estabelecer índices referenciais de qualidade, que podem interferir decisivamente na continuidade de um negócio, aqui especificamente tratando-se de IES. Diante de um termo tão importante e polêmico, como abordá-lo quando diante de questões como: O que é Qualidade na Educação? O que é qualidade na educação superior brasileira? O que é qualidade na educação a distância? quando neste segmento é sabido que o termo qualidade pode representar no mínimo duas vertentes. A primeira representa a mercantilização da

educação, voltada para atender os interesses das IES privadas. A segunda representa a justiça e a inclusão social, a promoção humana. Apesar de que, as duas vertentes tenham em comum o compromisso com a sociedade e objetivam ações socialmente responsáveis, éticas e justas, como o uso do termo qualidade na educação superior pode ser referenciado em forma de indicadores e tornar-se norteador de decisões que justificam a continuidade, ou não de um Curso, ou de uma IES?

A discussão sobre como aferir qualidade e sua efetividade é relativamente recente na gestão dos negócios e nas ciências sociais. Foi a partir da percepção de que, se for oferecido melhor produto ou serviço, as chances de um empreendimento obter retorno mais rápido sobre os investimentos seriam multiplicadas e um enriquecimento certo. Então, por meio da qualidade os negócios procuram respostas pelo menos a duas questões: Como ser melhor do que os concorrentes? E Como produzir e entregar exatamente aquilo que o cliente espera e valoriza? Principalmente tratando-se de educação superior, que pode ser avaliada por diferentes ângulos, por exemplo, na visão do mercado e na visão da formação do cidadão e do profissional, constata-se então a importância da discussão do tema qualidade na educação superior.

Nas últimas décadas, a educação superior tem passado por um processo de crescimento constante, seguido de sucessivas mudanças, principalmente relacionadas ao aspecto qualidade, tais como:

- a) A legislação brasileira via Ministério da Educação (MEC), adota a qualidade e a melhoria da qualidade como princípios para nortear ações, como, por exemplo, os processos oficiais do ensino superior;
- b) A constatação do significativo aumento do número de IES, notoriamente da iniciativa privada, o que tem provocado aprofundamentos nas abordagens sobre qualidade e como aferi-los;
- c) A reforma do ensino superior, que passa por uma revisão pelos órgãos governamentais, em que o termo qualidade, ou ainda o seu papel social e sua atuação têm sido motivos de questionamentos e debates, principalmente quanto à democratização do acesso a educação superior.

Neste aspecto, não há como compreender as transformações da educação no âmbito da globalização e, da internacionalização do ensino superior, sem considerar as práticas de avaliação. Os governos atuais vêm atribuindo à avaliação um papel importante na reforma dos sistemas educativos, onde é vista como instrumento de legitimidade de poder em muitos países e eficaz organizadora de reformas em educação, no caso específico do Brasil, são os indicadores de qualidade do MEC.

De acordo com Valente, Moran e Arantes (2011),

O grande problema da EaD é garantir uma educação de qualidade, assim como em muitas IES presenciais. A EaD começou sem uma regulação específica. Alguns grupos enxergaram nela uma oportunidade de crescimento rápido e o fizeram sem tomar os devidos cuidados. Instalaram unidades de apoio ou polos em locais muitas vezes inadequados ou com parceiros pouco confiáveis. Na fase atual, há uma regulação maior do MEC, com exigências visando garantir a qualidade dos docentes, o projeto pedagógico, a implantação e a orientação dos alunos. Com essa supervisão mais cuidadosa do MEC, as IES estão atentas para atender às exigências. (p.126-127)

O termo qualidade, considerando a sua trajetória ao longo da história, demonstra a diversidade de suas conceituações, bem como a importância adquirida ao longo do tempo. Filósofos como Aristóteles (384 a.C a 322 a.C.), René Descartes (1596 a 1650), John Locke (1632 a 1704), George Berkeley (1685 a 1753), Immanuel Kant (1724 a 1804), definiram qualidade de acordo com padrões de cada época, o que tornou variada a sua compreensão ainda nos tempos atuais.

De acordo com Rios (2001):

Segundo Aristóteles, a qualidade é uma das categorias que se encontram em todos os seres e indicam o que eles são e como estão. As categorias são: substância, quantidade, qualidade, relação, tempo, lugar, ação, paixão, posição e estado, [...] Qualidades são, portanto, propriedades que se encontram nos seres. (p.69)

De maneira resumida as categorias definidas por Aristóteles, são:

- 1) Substância: A primeira maneira de atribuir um predicado a um sujeito, é o primeiro no qual nos situamos para dizer o que algo é: este homem, este cavalo, este é um peixe.
- 2) Quantidade: Outra forma que é possível predicar, é atribuir o muito ou pouco, o grande ou pequeno, de uma coleção de coisas, muitas ou

poucas, de tal forma que torna-se possível, identificar o ser.

- 3) Qualidade: Identificar um terceiro ponto de vista, se é vermelho, verde, nobre, ignóbil, feio, bonito. Ainda neste conceito, Aristóteles distinguiu quatro membros dessa família:
- a) Um hábito ou uma disposição, sendo o hábito mais estável e duradouro que a disposição;
 - b) Uma capacidade ou incapacidade natural - qualidade ativa;
 - c) Qualidades sensíveis, constituídas por afeições e suas consequências - qualidade passiva; e
 - d) Formas ou determinações geométricas.

Verifica-se então que, de acordo com Aristóteles, qualidade não está associada apenas às características dos seres e objetos, mas a diferentes formas de adjetivá-los, isto é, diferentes formas de qualidade.

No transcurso da história o conceito qualidade é retomado e redefinido por diversos filósofos, tais como Berkeley, Emmanuel Kant, John Locke, Descartes, entre outros. Nas diversas interpretações de qualidade, para Aristóteles a qualidade faz parte de um conjunto de dez categorias e apresenta os quatro tipos mencionados anteriormente. Para Kant ela faz parte de um grupo de quatro categorias (quantidade, qualidade, modalidade e relação) e ainda pode ser afirmativa, positiva ou negativa. Para Locke, as qualidades são primárias ou secundárias: as qualidades primárias são as essenciais, enquanto as secundárias, as acidentais; podem ser entendidas ainda como qualidades objetivas e subjetivas, respectivamente. Essa distinção é motivo de muitas controvérsias, pois, além de Locke, outros autores, como Descartes e Berkeley, também se ocuparam do tema, sendo que Berkeley a rebateu com o intuito de mostrar que nem mesmo as qualidades primárias são objetivas e que todas consistem em ideias. Verifica-se então a importância do estudo do termo qualidade e que as múltiplas interpretações do termo, tal como compreendido, podem gerar ambiguidade na sua utilização e consequentemente na geração de indicadores para a tomada de decisões.

De acordo com Santana (2007):

Apesar de distintas, há nessas concepções um aspecto comum: para esses autores a qualidade diz respeito a características de pessoas ou coisas, sem elas fixas ou transitórias, formas ou cores, primárias ou secundárias, intrínsecas ou percebidas, ou ainda objetivas ou subjetivas, sem julgamento de valor, mas com intenção de descrição do objeto. No entanto, a diversidade de definições do termo qualidade foi aumentando com o passar dos séculos, e, na atualidade, a consulta aos dicionários permite constatar um universo ainda mais variado de significados. (p.28)

De acordo com o dicionário Aurélio (FERREIRA, 1986):

Qualidade (Do latim qualitate). S.f.1. Propriedade, atributo ou condição das coisas ou das pessoas capaz de distingui-las das outras e de lhes determinar a natureza. [...] 4. Dote, dom, virtude. 5. Condição, posição, função. [...] 7. (Fil.) Uma das categorias fundamentais do pensamento: maneira de ser que se afirma ou se nega de alguma coisa. 8. (Fil.) Aspecto sensível, e que não pode ser medido, das coisas. [...] De Qualidade. 1. De boa qualidade. (p. 1165)

De acordo com o dicionário Houaiss (HOUAISS; VILLAR, 2001):

Qualidade S.f.1. Propriedade que determina a essência ou a natureza de um ser ou uma coisa [preferir a q. a quantidade] 1.1 conjunto de traços psicológicos e/ou morais de um indivíduo, caráter, índole [criança dotada de qualidades artísticas] 1.2 característica inerente que serve para agrupar (seres ou objetos); espécie, casta, jaez [indivíduos desta qualidade não frequentam ambientes requintados] [não gostam daquela qualidade de vinho] [...] 2. Grau negativo ou positivo de excelência [a má qualidade de um tecido] 3. Característica superior ou atributo distintivo que faz alguém ou algo sobressair em relação a outros; virtude [um produto de qualidade] [um homem de muitas qualidades] [...] 8. Adm. estratégia de gestão em que se procura otimizar a produção e reduzir os custos (financeiros, humanos, etc.) [gerente de departamento de qualidade] [...] 10. Fil. qualquer aspecto sensível de percepção que não possa ser mensurado ou geometrizado. 11. Fil. em lógica, propriedade de uma proposição que a torna afirmativa ou negativa. [...] De qualidade, que tem valor; ótimo [trabalho de qualidade]. (p. 2344-2345)

Como destaca Moura (1993) o termo qualidade, associado a ciência, tomou maior notoriedade nos negócios, a partir do século XX, principalmente ao assumir importante papel na sociedade industrial, o Taylorismo e o Fordismo (Modelo tradicional de produção, que priorizava a produção em massa, com processos e produtos padronizados) deram origem ao controle total da produção, da matéria-prima, distribuição comercial dos produtos, introduzindo a produção em

série e as ideias de padronização, surgindo assim a administração científica e a administração instrumental da qualidade e o conceito de agregar valor.

É sob a influência de Taylor que viria a ocorrer a excessiva especialização de tarefas nas empresas, como a subutilização do talento humano e a consequente verticalização das áreas funcionais das organizações, pois ele (Taylor) sugere que os especialistas e os engenheiros formulem os padrões normativos técnicos e normativos de trabalho e o que os operários teriam que fazer seria executar o que lhes mandam e fazer segundo os padrões estabelecidos nos manuais. (p.26)

Após a Segunda Guerra Mundial, o cenário tornou-se favorável para o crescimento da indústria, seja pela escassez de produtos e a necessidade de recuperação do desenvolvimento dos países envolvidos direta ou indiretamente na guerra. O avanço da tecnologia contribuiu para que o processo produtivo ficasse cada vez mais complexo, gerando constantes alterações no controle da qualidade, de acordo com Gabor (1994):

O nascimento de produtos e sistemas de manufatura de alta tecnologia liderou a revolução do controle de qualidade no início do século XX. Por séculos, a padronização e a inspeção no final da linha tinham sido os métodos utilizados para produzir produtos em larga escala. (p.48)

De acordo com Gabor (1994) o Japão após a Segunda Guerra Mundial, foi o primeiro a aplicar os conceitos baseados na concepção de qualidade, modelo ainda utilizado pelas empresas da atualidade, recorrendo a especialistas americanos em administração de empresas em busca de soluções para as suas organizações, muitas destruídas pelos próprios americanos em 1945. Entre os principais pensadores sobre o assunto na época, destacaram-se William Deming, Joseph Juran e Philip Crosby. Tais autores foram influenciados pelas Teorias de Abrahan Maslow e Douglas McGregor, que priorizavam o homem na relação das organizações com os empregados, chamadas de teorias motivacionais, diferenciando-o de um animal ou um objeto, apontando que níveis excelentes de satisfação poderiam ser alcançados com os benefícios da motivação humana. Também teve importante influência sobre o tema as colaborações de Kaoru Ishikawa.

Ainda de acordo com Gabor (1994) considerado um dos principais autores do tema que aborda qualidade, Deming destaca a importância da qualidade dos produtos e serviços como instrumento da melhoria da produtividade. Segundo este autor, a diminuição dos defeitos e do retrabalho leva a um melhor aproveitamento

dos recursos empresariais e, assim, a um aumento da produtividade. Para que se obtenham estes aumentos de produtividade, propõe que se busquem melhorias em toda a linha de produção, desde o projeto até a entrega do produto ao consumidor final.

Para Deming (1990), a melhoria é conseguida através de intervenções nos sistemas das empresas, cujos resultados são afetados por causas comuns e por causas especiais. As causas especiais, segundo este autor, são aquelas decorrentes de eventos extraordinários e passageiros, enquanto as causas comuns decorrem do próprio sistema em operação. Deming acredita que a maioria dos problemas e das possibilidades de melhoria estão relacionados às causas comuns, sendo de responsabilidade da administração da empresa. Outro ponto importante, destacado pela teoria de Deming, está relacionado à satisfação da clientela. Para este autor, o consumidor é a parte mais importante do processo de produção, sendo fundamental que se pesquise e descubra o perfil dos consumidores, suas expectativas, necessidades e desejos e os produtos e serviços que lhe propiciarão uma maior satisfação.

De acordo com Deming (1990), o foco no uso da estatística no controle da qualidade, baseia-se em 14 pontos, que vêm evoluindo para refletir a experiência adquirida desde 1950, tendo começado com as ideias básicas, transmitidas aos Japoneses no início daquela década. São eles:

1. Criar constância de propósitos na melhoria contínua de produtos e serviços;
2. Adoção da nova filosofia;
3. Não depender da inspeção em massa;
4. Cessar a prática de avaliar as transações apenas com base nos preços;
5. Melhorar continuamente o sistema de produção e serviços;
6. Instituir o treinamento profissional do pessoal;
7. Instituir a liderança;
8. Eliminar o medo;
9. Romper as barreiras entre os departamentos;

10. Eliminar "slogans" e exortações para o pessoal;
11. Eliminar quotas numéricas;
12. Remover barreiras ao orgulho do trabalho bem realizado;
13. Instituir um vigoroso programa de educação e reciclagens nos novos métodos;
14. Planos de ação: agir no sentido de concretizar a transformação desejada.

A ideia não é discutir cada um desses pontos, mas destacar a importância da proposta nos processos organizacionais, com o objetivo de obter a qualidade total.

Para Juran (1992), Qualidade é a adequação ao uso e é avaliada pelo usuário ou cliente. Do ponto de vista gerencial, a qualidade é feita de três processos que são: o planejamento, o controle e a melhoria.

O processo de Planejamento seria o responsável por criar a consciência da necessidade e oportunidade de melhoria, estabelecendo metas para estas melhorias, identificando as necessidades de clientes e usuários e como serão impactados para especificar produtos que atendam a estas necessidades.

Também caberia ao Planejamento projetar processos que possam produzir as características estabelecidas, e elaborar os planos que seriam transferidos para a área de produção, além de estabelecer o controle dos processos.

Já ao Controle da Qualidade, caberia avaliar o desempenho da qualidade, comparando-o com as metas planejadas, tomando as ações necessárias para corrigir as diferenças encontradas.

Por fim, a Melhoria da Qualidade deveria estabelecer a infraestrutura para a realização do empreendimento e identificar projetos específicos de melhorias, estabelecendo a equipe e provendo os recursos, a motivação e o treinamento necessários.

Juran (1992) foi o responsável pela mudança de foco da qualidade que antes era sobre o produto acabado, incluindo a dimensão humana e o gerenciamento da qualidade. Para Juran, problemas de relacionamento como resistência à mudança, eram a causa dos problemas de qualidade. Destaca ainda que a melhoria da qualidade deve estar no topo das prioridades do gestor,

acreditando que os processos de negócios são a maior e mais negligenciada oportunidade de melhoria. Os seus estudos indicaram que 85% dos problemas de qualidade são causados por processos de gestão.

Dentre os seus pontos principais estão:

1. Reconhecer as necessidades de melhorias;
2. Transformar as oportunidades de melhoria em tarefa de todos os trabalhadores;
3. Criar um conselho de qualidade, selecionando projetos e equipes de melhorias;
4. Promover a formação em qualidade;
5. Avaliar a progressão dos resultados;
6. Premiar as equipes vencedoras;
7. Fazer publicidade dos resultados;
8. Rever os sistemas de recompensas e aumentar o nível de melhorias;
9. Incluir os objetivos de melhorias nos planos de negócios da empresa.

A segunda prioridade é o planejamento, sendo necessário a colaboração das pessoas que o irão implementar. Nesta etapa o gestor da qualidade deve:

1. Identificar os consumidores;
2. Determinar as suas necessidades;
3. Desenvolver características de produtos que satisfaçam a essas necessidades;
4. Criar processos capazes de satisfazer a essas características.

Para Crosby (1993), importante autor americano da administração da qualidade, o conceito de qualidade está relacionado à conformidade às especificações. Desta forma, as organizações devem definir um sistema de prevenção dos defeitos, objetivando que os mesmos não ocorram. A conduta da organização e de seus membros deve procurar a obtenção do "zero defeito", ou seja, ser tão eficiente na prevenção que os defeitos não existam. Propõe ainda a

mensuração dos custos da “não conformidade” como forma de avaliar o desempenho dos sistemas.

Ainda de acordo com Crosby (1993) também apresenta 14 itens para a implementação da qualidade nas organizações. Entre os itens propostos estão: a dedicação e envolvimento da alta gerência, a explicitação do envolvimento da gerência em documento com as políticas e os objetivos da empresa, formação de equipes de melhorias coordenadas por gerentes, medição de resultados, avaliação de custos de não conformidade, instauração do dia do zero defeito, estabelecimento de objetivos a seguir. Recompensa aos que atingirem as metas estabelecidas, consulta a operários sobre a origem dos problemas e, formação de conselhos da qualidade.

As propostas de Crosby diferenciam-se das de Deming, em razão do primeiro trabalhar com metas como o “zero defeito” e por dar maior importância aos trabalhos dos grupos de melhoria e conselhos de qualidade. Além disto, a proposta de Crosby destaca o aspecto comportamental dos indivíduos que compõem a organização, enquanto Deming enfatiza os aspectos técnicos de funcionamento dos sistemas.

Observa-se também, como aspectos comuns nas propostas dos autores já citados, a necessidade de comprometimento da alta gerência com a proposta da qualidade, a definição de política voltada ao aperfeiçoamento contínuo, o treinamento de todos na organização para a qualidade, a definição de padrões de procedimentos por setores, o envolvimento dos funcionários na resolução dos problemas, a integração entre os departamentos e a constância de propósitos. Estes aspectos compõem a base da gestão da qualidade total.

Ishikawa (1993), por sua vez, propõe a disseminação e a utilização das técnicas de gerência da qualidade por toda empresa, o controle da qualidade total. Segundo este autor, o estabelecimento deste sistema demanda medidas como: a definição de uma política de qualidade, a orientação de todos para o atendimento das necessidades dos clientes, a integração entre os departamentos, a clara definição dos clientes de cada atividade, a descrição dos fatos através de dados, a educação para utilização de técnicas estatísticas e o incentivo para o trabalho em equipe.

Na abordagem de Ishikawa (1993) aparecem ainda, como instrumento de implementação da qualidade, a formação dos círculos de controle de qualidade. O

autor desenvolve também técnicas de controle adaptadas ao trabalho dos círculos de controle de qualidade, como o diagrama de causa e efeito.

No entanto Deming, Juran, Crosby e Ishikawa não discutem o que é qualidade, não questionam a conotação "positiva" que esta adquiriu ao longo do tempo, no senso comum ou no mundo dos negócios e, não esclarecem sua real preocupação com a promoção humana e social. Ao contrário, ignoram a diversidade de aplicações existentes para a concepção de qualidade, limitando-se a determinar como as técnicas devem ser empregadas para atingir a qualidade.

Apesar das divergências, os trabalhos de Deming, Juran, Crosby e Ishikawa representam formas de interpretar a qualidade que preservam a instrumentalização da concepção, pois centralizam-se na sua aplicação com o objetivo de melhorar o desempenho organizacional e dos produtos.

De acordo com Goldbarg (1998), há três diferentes formas de trabalhar a concepção de qualidade:

As três ondas do movimento da qualidade [...] que atuam em efeito cumulativo e em auto-referência, ou seja, incorporam os elementos do estágio anterior para aumentar e adaptar o potencial de resposta da abordagem. (p.36)

Segundo o autor, as três ondas da qualidade podem ser assim interpretadas:

- 1ª) qualidade cartesiana;
- 2ª) qualidade adjetiva; e
- 3ª) qualidade substantiva.

1ª Onda: A primeira onda, qualidade cartesiana, segundo Goldbarg, é necessário entender no surgimento do Controle Total da Qualidade ou *Total Quality Control* (TQC), que não foi originariamente pensado como uma filosofia de gestão.

Seu eixo de atuação era ferramental. A ênfase estava centrada na disponibilização de ferramentas e procedimentos simples e racionais para a tomada de decisão. A parte ferramental estava apoiada na denominada qualidade cartesiana, composta por procedimentos estatísticos de controle do processo e uma metodologia de normalização e de solução de problemas. Os conceitos e ferramentas da qualidade cartesiana não podiam ser considerados uma novidade

quando foram agregados ao TQC. Estavam disponíveis e integrados ao estado da arte para o controle da produção desde o final da segunda grande guerra, representando uma consolidação das técnicas de inspeção e controle da produção.

Além das famosas ferramentas, técnicas e métodos da proposta, encontra-se em cada uma das denominadas ondas da qualidade uma maneira de pensar o conceito de qualidade. A discussão deste conceito é algo que surpreende por sua dificuldade, apesar da inocente aparência. De fato, cada uma das ondas que aqui se caracteriza acaba concebendo implicitamente o conceito sob uma ótica diferente.

Outro ponto notável no estabelecimento dessas fases é que a evolução da proposta acompanha didaticamente o crescimento dos modelos de concepção do fenômeno organizacional, mostrando uma extraordinária faceta adaptativa. Isso quer dizer que, apesar de ideologicamente pouco engajado, o modelo acaba adaptado a uma lógica específica de mercado: a luta pela competitividade. A primeira iniciativa, que lançou os fundamentos do atual movimento da qualidade, foi a qualidade cartesiana. Ela surgiu contextualizada no pleno vigor dos modelos mecanicistas do início do século. A qualidade cartesiana pouco se direciona ao aspecto da gestão em um sentido amplo. O conceito de qualidade sugerido pela metodologia reflete a predominância do conteúdo quantitativo de seus métodos e da dicotomia imposta pela mentalidade da época entre as práticas voltadas para a produção e as de gestão. As necessidades sentidas pelas empresas japonesas na ocasião do surgimento do TQC estavam relacionadas à redução de não-conformidades e ao aumento da escala industrial. Fundamentalmente, o objetivo da qualidade cartesiana foi o de disponibilizar técnicas que permitissem a manutenção de um produto uniforme dentro de um cenário de produção em uma escala crescente.

2ª Onda: A segunda onda da qualidade caracteriza-se pela flexibilização do modelo TQC e a evolução deste para uma mentalidade de busca da excelência, que recebeu contribuições de inúmeros autores, transformando-se no que alguns passaram a denominar movimento da qualidade. O metamodelo passou, então, a caracterizar-se, pelo menos, pelos seguintes pontos: qualidade definida como adequação às necessidades e expectativas do cliente; expansão dos princípios da qualidade total, incluindo-se o foco no cliente, a gestão sistêmica e a garantia da flexibilização do modelo com o aparecimento de uma série de siglas associadas à prática dos princípios da QT, ou às gestões baseadas na QT, siglas essas

associadas às diversas ênfases praticadas nos princípios da filosofia; viabilização da aplicação da qualidade total em serviços e surgimento de uma série de novas ferramentas para o suporte à gestão, como o QFD. Apesar do enorme avanço realizado pelos conceitos da segunda onda, alguns pontos permaneciam nebulosos no movimento, sinalizando para futuras áreas de fragilidade. A QT nesse estágio ainda pouco ajudava na condução de uma política de pessoal avançada, especialmente no Ocidente.

O suporte na teoria de Maslow (1962) significava um avanço no sentido da administração científica de Taylor, mas ainda era insuficiente. A percepção da influência de fatores ambientais era igualmente deficiente. A busca desenfreada da competitividade e a predominância dos custos, de certa forma uma herança antiga do passado histórico da proposta, eram lugar-comum na maioria das versões praticadas. Enquanto a filosofia da QT esboçava a possibilidade de avanços significativos, no aperfeiçoamento do relacionamento da organização, com seus funcionários e a sociedade em geral, as aplicações reais da mentalidade da segunda onda da qualidade não se mostravam capazes de explorar completamente esse potencial. Nos sistemas da segunda onda, é possível distinguir uma certa inconsistência entre o aceno filosófico do meta-modelo, no sentido de atingir até o direcionamento da vida das pessoas e a prática adotada no dia a dia das organizações, talvez a maior limitação das abordagens da segunda onda residia no modelo utilizado para o tratamento da complexidade organizacional.

3ª Onda: A terceira onda da qualidade, é centrada na satisfação do cliente, com cuidados associados as questões ambientais, a saúde e a segurança do trabalho. Foi a partir desta discussão que aprofundou-se as preocupações com empresas ecologicamente corretas e socialmente responsáveis, considerando-se que não seria suficiente para os resultados das empresas, apenas o bom atendimento ao cliente.

De acordo com as diferentes formas de concepção de qualidade e, de suas aplicações ao longo do tempo, mantém-se as seguintes características:

- a) um resultado, como um produto que atende a determinadas especificações;
- b) a satisfação do cliente que compra um produto e/ou serviço;
- c) a agilização e a organização de processos; e

d) a preocupação com a natureza.

Ainda assim e, de acordo com as características citadas, há uma preocupação voltada para o mercado, permanecendo a incerteza sobre o tema qualidade, porque, nem sempre o que é prometido é de fato entregue, demonstrando as diferentes interpretações e aplicações do termo qualidade. E na educação superior? E na Educação a distância? A percepção de qualidade influencia a forma de avaliar os egressos pelas IES privadas? São pontos que foram, pesquisados, discutidos e comparados nesta tese, de acordo com as percepções dos gestores das principais IES privadas do Brasil.

5.2 CONCEPÇÃO E DEFINIÇÕES DE QUALIDADE EM EDUCAÇÃO

A concepção de qualidade em educação, cada vez mais, tem um papel específico no setor educacional, diversos autores têm elaborado propostas de qualidade e modelos de avaliações institucionais, com o objetivo de aprimorar a qualidade da educação no Brasil. No entanto, a visão instrumental faz da educação um negócio comparável a qualquer empresa, uma vez que a visão crítica é que poderia levar a uma compreensão ideal da qualidade, segundo a qual, definiria a sua função social, a ser cumprida pelas IES privadas.

Para Gola (2003, *apud* SANYAL; MARTIN, 2006), a definição de qualidade, assim como aplica a Organização Internacional para Normalização (ISO) ao Ensino Superior, poderia ser a especificação de objetivos de aprendizagem que valham a pena e dispor de estratégias e estrutura para que os estudantes os alcancem.

No entanto, para que os objetivos de aprendizagem sejam válidos, é preciso que sejam estabelecidos critérios acadêmicos e que os mesmos atinjam:

- a) as expectativas da sociedade;
- b) as aspirações dos estudantes;
- c) as demandas do governo, das empresas e das indústrias; e
- d) as necessidades das instituições profissionais.

Para tanto, é necessário um bom desenho dos cursos, estratégias docentes adequadas e eficazes, professores competentes e um ambiente que propicie a formação.

Para Sanyal e Martin (2006), a qualidade de uma instituição ou de um programa de curso pode ser medida pelo cumprimento de critérios mínimos estabelecidos para os insumos, processos e resultados, na qual é denominado de enfoque de qualidade baseado em padrões. Como os objetivos dos atores envolvidos no processo variam, é preciso que sejam estabelecidos critérios mínimos de qualidade, buscando um denominador comum.

Juliatto (2005) observa que embora os procedimentos de avaliação formal constituam um fenômeno recente, sempre existiram tentativas de avaliação informal, orientadas pelo senso comum. Há duas abordagens metodológicas empregadas na avaliação da qualidade da Educação Superior (p.75):

1) Categoria Quantitativa: As avaliações quantitativas são paradigmas métricos e contam com índices e medidas operacionalmente definidas e objetivas.

2) Categoria Qualitativa: As avaliações qualitativas, comportam alguma variedade de critérios mais subjetivos, embasadas em métodos de investigação naturalistas e etnográficos.

Métodos quantitativos têm sido usados no trato de matérias em que os dados já existem ou facilmente podem ser reunidos, como nos seguintes exemplos: teste de aptidão, registros estudantis, despesas registradas, coleções de biblioteca, dependências educativas, proporção de doutores no corpo docente e outros.

De acordo com Juliatto (2005), os métodos qualitativos não enfatizam a objetividade no mesmo grau. Em vez disso, eles tentam capturar outras manifestações subjetivas da qualidade, mais infensas de serem traduzidas por medições numéricas, como a satisfação do estudante, o envolvimento pessoal do estudante e a interação do discente com o corpo docente. (p.75)

Tanto a abordagem qualitativa como a quantitativa, são utilizadas na avaliação da qualidade da Educação Superior. No entanto, os métodos quantitativos têm sido predominantes ao longo do tempo. Para Juliatto (2005), a utilização de medidas objetivas e padronizadas apresentam algumas vantagens. Pelo fato de carregarem dados numéricos, tornaram-se fáceis de usar e muito adequadas aos

procedimentos de análise computacional, facilitando as comparações em séries históricas dentro da instituição e com outras instituições.

Já a vantagem de utilização da abordagem qualitativa está na possibilidade de capturar alguns aspectos subjetivos da qualidade que são menos quantificáveis e por permitirem incorporar na aferição apreciações pessoais dos sujeitos envolvidos no processo educativo.

Na avaliação da qualidade, conforme apontam Sanyal e Martin (2006), existem dois tipos de garantia de qualidade:

1) Interna: A garantia interna da qualidade assegura que uma instituição tenha em funcionamento políticas e mecanismos que garantam que seus próprios objetivos e padrões sejam cumpridos.

2) Externa: A garantia externa é realizada por uma organização que avalia o funcionamento do programa da instituição, a fim de determinar se os critérios pré-determinados são cumpridos.

A garantia da qualidade se dá em três níveis: instituição, programa e curso, implicam numa série de práticas entre as quais é possível distinguir dois instrumentos de controle:

1) Auditoria de qualidade: verifica se uma instituição ou uma das suas unidades dispõem de um sistema de procedimentos de garantia de qualidade e determina sua adequação. As auditorias de qualidade são realizadas por pessoas que não têm vínculo com o objeto de análise e podem ser consideradas o primeiro passo do processo de garantia de qualidade. Noruega, Austrália, Nova Zelândia e África do Sul são países que utilizam esse enfoque.

2) Avaliação da qualidade: implica em análises (estudo, planejamento e avaliação) da qualidade dos processos, práticas, programas e serviços da Educação Superior mediante técnicas, mecanismos e atividades apropriadas. O processo de avaliação da qualidade leva em conta o contexto (internacional, nacional, regional ou institucional).

De acordo com o (MEC/SEED, 2007) Ministério da Educação - Secretaria de Educação a Distância - trata os referenciais de qualidade para a Educação

Superior a distância, considerando o contexto da política permanente de expansão da educação superior no País, implementada pelo MEC, a EaD coloca-se como uma modalidade importante no seu desenvolvimento. Nesse sentido, é fundamental a definição de princípios, diretrizes e critérios que sejam Referenciais de Qualidade para as instituições que ofereçam cursos nessa modalidade (MEC/SEED, 2007).

Por esta razão, o MEC/SEED apresenta, para propiciar debates e reflexões, um documento com a definição desses Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância no País. Esses Referenciais de Qualidade circunscrevem-se no ordenamento legal vigente em complemento às determinações específicas da Lei de Diretrizes e Bases da Educação, do Decreto 5.622, de 20 de dezembro de 2005, do Decreto 5.773 de junho de 2006 e das Portarias Normativas 1 e 2, de 11 de janeiro de 2007 (MEC/SEED, 2007).

Embora seja um documento que não tem força de lei, ele será um referencial norteador para subsidiar atos legais do poder público no que se referem aos processos específicos de regulação, supervisão e avaliação da modalidade citada.

Por outro lado, as orientações contidas neste documento devem ter função indutora, não só em termos da própria concepção teórico-metodológica da educação a distância, mas também da organização de sistemas de EaD. Elaborado a partir de discussão com especialistas do setor, com as universidades e com a sociedade, ele tem como preocupação central apresentar um conjunto de definições e conceitos de modo a, de um lado, garantir qualidade nos processos de educação a distância e, de outro, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EaD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade.

Muito embora o texto apresente orientações especificamente à educação superior, ele será importante instrumento para a cooperação e integração entre os sistemas de ensino, nos termos dos artigos. 8º, 9º, 10º e 11º da Lei nº 9.394, de 1996, nos quais se preceitua a padronização de normas e procedimentos nacionais para os ritos regulatórios, além de servir de base de reflexão para a elaboração de referenciais específicos para os demais níveis educacionais que podem ser ofertados a distância.

A proposta de Referenciais de Qualidade para a modalidade de educação superior a distância, apresentada no ano de 2007, atualiza o primeiro texto oficial do

MEC, de 2003. As mudanças implementadas são justificadas em razão das alterações provocadas pelo amadurecimento dos processos, principalmente no que diz respeito às diferentes possibilidades pedagógicas, notadamente quanto à utilização de tecnologias de informação e comunicação, em função das discussões teórico-metodológicas que tem permeado os debates acadêmicos (MEC, 2007).

Os debates a respeito da EaD, que acontecem no País, sobretudo, na última década, têm criado reflexões importantes a respeito da necessidade de repensar alguns paradigmas que norteiam as compreensões relativas à educação, escola, currículo, estudante, professor, avaliação, gestão escolar, dentre outros.

Outro fator importante para o delineamento desses referenciais é o debate a respeito da conformação e consolidação de diferentes modelos de oferta de cursos a distância em nosso País. Neste ponto, é importante destacar a inclusão de referências específicas aos polos de apoio presencial, que foram contemplados com as regras dos Decretos supracitados e pela Portaria Normativa nº 2, de janeiro de 2007. Desta maneira, o polo passa a integrar, com especial ênfase, o conjunto de instalações que receberá avaliação externa, quando do credenciamento institucional para a modalidade de educação a distância (MEC/SEED, 2007).

Finalmente, cumpre observar que essa proposta de atualização dos Referenciais de Qualidade para a educação superior a distância surge também norteada pelos resultados dos procedimentos avaliativos realizados pelo MEC em múltiplos programas de educação a distância em andamento no País.

5.3 QUALIDADE DO ENSINO NOS CURSOS DE ADMINISTRAÇÃO - CFA

De acordo com o CFA (2012) a qualidade nos cursos de Administração, desde a implantação da modalidade no Brasil, na década de 50, esteve sempre pautada e preocupada com a qualidade dos cursos e a formação dos profissionais.

De acordo com os períodos abaixo, foram criados o CFA (Conselho Federal de Administração) e os CRA (Conselhos Regionais de Administração) que tem como objetivos, manter a ética e a qualidade na profissão, (CFA, 2012).

1973

É criada a ANPAD - Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, a partir da iniciativa dos oito programas de pós-graduação *stricto sensu* então existentes no Brasil. Em 2003, são 54 os programas associados. Esse crescimento na oferta de mestrados e doutorados no país, no período de 27 anos, forneceu as bases para a institucionalização de uma comunidade acadêmica sólida e profícua.

1991

É criada a Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração – ANGRAD, com o objetivo de incentivar e promover a melhoria do ensino por meio da troca de experiências entre os cursos de Administração. Desde então, o CFA e a ANGRAD são parceiros na busca pela excelência da qualidade de ensino nos cursos de graduação em Administração. Para isso, são realizados diversos eventos em parceria com outros órgãos, como o Ministério da Educação, por meio do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais - INEP, e da Secretaria de Educação Superior - SESu/MEC, com o apoio da Federação Nacional dos Estudantes de Administração - FENEAD.

1993

O CFA, por intermédio de seu Presidente, Administrador e Professor Rui Otávio Bernardes de Andrade, passa a integrar a Comissão de Especialistas de Ensino de Administração - CEEAd, da Secretaria de Educação Superior do MEC.

1996

O CFA apoia a inclusão do curso de Administração no Exame Nacional de Cursos ("Provão"), passando a integrar também a Comissão do Curso de Administração que, além de ter o Presidente do CFA como membro, tem em sua composição vários Conselheiros Federais especialistas no ensino de Administração.

1997

O CFA inicia uma série de ações voltadas para a melhoria da qualidade de ensino dos cursos de Administração, como por exemplo a publicação da Biblioteca Básica para os Cursos de Graduação em Administração, além da promoção de eventos nacionais e regionais.

2001

É constituído o FONEAD - Fórum Nacional de Ensino de Administração, que congrega, além do CFA, as principais entidades relacionadas que estão envolvidas com o ensino de Administração em nível de Graduação e de Pós-Graduação. O FONEAD tem como objetivo discutir as políticas de ensino de Administração no país e a sua inter-relação com o exercício profissional, normatizado e fiscalizado pelo Sistema CFA/CRAs.

- ANGRAD – Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração;
- INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira;
- ANPAD - Associação Nacional Programas de Pós-Graduação em Administração;
- CAPES - Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior.

2002

A ANGRAD realiza, com o apoio do CFA, um dos principais eventos acadêmicos da área de Administração, o XIII ENANGRAD, com mais de 700 participantes, destacando reitores, diretores, mantenedores, professores, e, principalmente, os coordenadores de curso de Administração.

2003

O ENANGRAD, em sua XIV edição, é consagrado como o maior evento democrático do país para a discussão do ensino de Administração e teve, pela primeira vez, a participação de um Ministro de Estado da Educação, Prof. Cristovam Buarque. Em 2004, foi realizado o XV ENANGRAD que teve como tema principal a internacionalização do ensino superior brasileiro.

2004

Consolidação dos parâmetros estabelecidos de análise dos pedidos de autorização, reconhecimento e renovação de cursos de bacharelado em Administração. Em uma decisão inédita, o ministro da Educação, Tarso Genro, assinou no dia 08/12/2004, a Portaria Ministerial nº 4.034, que institui grupo de trabalho entre o Ministério da Educação e o Conselho Federal de Administração, com a finalidade de realizar estudos visando consolidar os parâmetros já existentes para a autorização e reconhecimento de novos cursos de Administração no Brasil, enfocando os itens: contexto institucional e necessidade social; organização

didático-pedagógica, em especial o projeto pedagógico do estabelecimento de ensino; corpo docente; instalações gerais, bibliotecas, laboratórios entre outros itens; e o resultado das instituições de ensino nas avaliações oficiais. Este Grupo de Trabalho é composto por representantes do MEC, da Secretaria de Educação Superior – SESu, do Conselho Federal de Administração e da Associação Nacional dos Cursos de Graduação em Administração – ANGRAD. A Portaria nº 4.034, de 0/12/2004 foi prorrogada pelas Portarias 463, de 0/02/2005 e pela Portaria nº 1.395, de 28/04/2005, publicada no D.O.U. de 28/04/2005, esta última estabelecendo o prazo de mais sessenta dias para a finalização dos estudos realizados pelo Grupo de Trabalho (CFA, 2012).

2005

Registro profissional de professores de matérias técnicas dos campos da Administração e de Coordenadores de Cursos de Bacharelado em Administração.

O CFA editou as Resoluções Normativas CFA nºs 300 e 301, ambas de 10/01/2004, publicadas no D.O.U. de 17/01/2005, fazendo cumprir o que determina a Lei de Regência da profissão, de nº 4.769, de 09/09/1965, cujo regulamento, aprovado pelo Decreto nº 61.934, de 22/12/1967, estabelece, no seu art.3º, alínea “e”, que “o magistério de matérias técnicas do campo da Administração e Organização” constitui-se atividade profissional do Administrador. A importância de o Coordenador ser Administrador surge em razão da necessidade desse profissional ser um gestor de oportunidades, envolvido diretamente com as dimensões administrativas, didáticas e pedagógicas do curso de Administração (CFA, 2012).

De acordo com o sítio do Conselho Federal de Administração – CFA (2012), em 1979 foi realizado um concurso nacional, para a seleção de um símbolo, que representasse os atributos e identificasse o CFA, o símbolo vencedor, que ainda hoje representa o sistema CFA/CRA, é representado na Figura 24.



Figura 24: Símbolo que representa o CFA/CRA
Fonte: Conselho Federal de Administração (2012)

O símbolo escolhido para identificar a profissão do Administrador tem a seguinte explicação, pelos seus autores: Marcos Jair Bento, Heloisa Hennemann e Cacilda da Silva Machado: "A forma aparece como intermediário entre o espírito e a matéria". Para Goethe o que está dentro (ideia), está também fora (forma) (CFA, 2012).

Conforme explicado pelos autores do símbolo, são as seguintes justificativas, para o sentido institucional do símbolo:

O quadro como ponto de partida: uma forma básica, pura, onde o processo de tensão de linhas é recíproco. Sendo assim, os limites verticais/horizontais entram em processo recíproco de tensão.

Uma justificativa para a profissão, que possui também certos limites em seus objetivos: organizar, dispor para funcionar, reunir, centralizar, orientar, direcionar, coordenar, arbitrar, relatar, planejar, dirigir, encaminhar os diferentes aspectos de uma questão para o objetivo comum.

O quadrado é regularidade, possui sentido estático, quando apoiado em seu lado, e sentido dinâmico, quando apoiado em seu vértice (a posição escolhida).

As flechas indicam um caminho, uma meta, a partir de uma premissa, de um princípio de ação (o centro).

As flechas centrais se dirigem para um objetivo comum, baseado na regularidade, as laterais, as metas a serem atingidas.

5.4 REFERENCIAIS DE QUALIDADE PARA EDUCAÇÃO SUPERIOR A DISTÂNCIA, DE ACORDO COM O MEC

Não há um modelo único de educação à distância. Os programas podem apresentar diferentes desenhos e múltiplas combinações de linguagens e recursos educacionais e tecnológicos. A natureza do curso e as reais condições do cotidiano e necessidades dos estudantes são os elementos que irão definir a melhor tecnologia e metodologia a ser utilizada, bem como a definição dos momentos presenciais necessários e obrigatórios, previstos em lei, estágios supervisionados, práticas em laboratórios de ensino, trabalhos de conclusão de curso, quando for o caso, tutorias presenciais nos polos descentralizados de apoio presencial e outras estratégias.

Apesar da possibilidade de diferentes modos de organização, um ponto deve ser comum a todos aqueles que desenvolvem projetos nessa modalidade: é a compreensão de EDUCAÇÃO como fundamento primeiro, antes de se pensar no modo de organização: A DISTÂNCIA.

Conforme citado no item 2.5 desta tese, a legislação brasileira, através do artigo 206 da Constituição e do artigo 4º da LDB, determina que a “garantia de padrão de qualidade” é um dos princípios da Educação.

Assim, embora a modalidade a distância possua características, linguagem e formato próprios, exigindo administração, desenho, lógica, acompanhamento, avaliação, recursos técnicos, tecnológicos, de infraestrutura e pedagógicos condizentes, essas características só ganham relevância no contexto de uma discussão política e pedagógica da ação educativa.

A Lei de Diretrizes e Bases nº. 9.394/96, que formalmente reconheceu a EaD no Brasil, como uma modalidade de ensino, foram produzidos dois documentos oficiais sobre Referenciais de Qualidade em Educação a Distância. O primeiro deles foi criado em 2003, e o segundo em 2007, diante de uma concepção mais consolidada de EaD, com dispositivos legais já estabelecidos.

Na Figura 25, é possível notar a linha do tempo com a evolução dos Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância no Brasil:



Figura 25 - Linha do tempo, referenciais de Qualidade do MEC

Fonte: SILVA (2008)

Disto decorre que um projeto de curso superior a distância precisa de forte compromisso institucional em termos de garantir o processo de formação, que contemple a dimensão técnico-científica para o mundo do trabalho e a dimensão política para a formação do cidadão.

Os referenciais de Qualidade divulgados pelo MEC em 2007, após ter sido discutido com especialistas, instituições educacionais e com o público em geral. O MEC disponibilizou um documento, com oito (8) referenciais de Qualidade, com o objetivo de garantir a qualidade nos processos de educação a distância e, coibir tanto a precarização da educação superior, verificada em alguns modelos de oferta de EAD, quanto a sua oferta indiscriminada e sem garantias das condições básicas para o desenvolvimento de cursos com qualidade (SILVA, 2008).

Ao considerar que na avaliação na modalidade a distância são os pressupostos teóricos que permeiam as práticas avaliativas, Alonso (2005) cita que:

A compreensão acerca dos processos de desenvolvimento do conhecimento e do ensino/aprendizagem ocorrem a partir dos mesmos princípios epistemológicos que dão base aos sistemas presenciais de ensino. (p.162)

De acordo com a legislação brasileira, a Educação a Distância é semipresencial, pois exige que existam momentos presenciais destinados para prova e que os cursos de administração tenham momentos presenciais nos laboratórios didáticos e outros destinados ao Estágio, exige-se que seja realizado

avaliações presenciais e a avaliação somativa deverá ser adotada, mas com a clareza de que produz um resultado parcial do processo de aprendizagem. Essa é uma prática que deve ocorrer de forma integrada com a avaliação formativa, que tem como característica a ocorrência continuada e processual. Esse tipo de avaliação é realizada durante todo o decorrer do período letivo, com o intuito de verificar se os alunos estão atingindo os objetivos previstos, isto é, quais os resultados alcançados durante o desenvolvimento das atividades.

Os referenciais de Qualidade, de acordo com o MEC (2007), encontra-se no Quadro 7, a seguir.

Quadro 7 - Indicadores de qualidade em EaD

REFERENCIAIS DE QUALIDADE DO MEC	CATEGORIAS	INDICADORES
Sistemas de Comunicação	Gestão Pedagógica	. Interatividade
	Metodologia de ensino	. Encontros presenciais . Estágio de docência
Material didático	Materiais de estudo	. Materiais didáticos
Equipe multidisciplinar	Serviço de apoio ao estudante	. Equipe de apoio
Avaliação	Avaliação	. Avaliação da aprendizagem
Concepção de Educação e Currículo no processo de Ensino e Aprendizagem	Projeto Pedagógico	. Perfil docente . Proporção alunos/tutores . Modelagem do ambiente virtual
Gestão Acadêmico-Administrativa		
Sustentabilidade Financeira		
Infraestrutura de apoio	Infraestrutura	. Biblioteca Digital . Biblioteca presencial . Laboratórios didáticos virtuais . Laboratórios didáticos presenciais . Laboratórios de Informática

Fonte: MEC (2007) - Adaptado pelo Autor (2013)

Os referenciais de qualidade para projetos de cursos na modalidade a distância devem compreender categorias que envolvem, fundamentalmente, aspectos pedagógicos, recursos humanos e infraestrutura. Para dar conta destas dimensões, devem estar integralmente expressos no Projeto Pedagógico de um curso na modalidade a distância os seguintes tópicos principais, conforme descritivo dos referenciais de Qualidade, segundo MEC (2007):

1) O referencial, Sistemas de Comunicação, considera a importância da comunicação na aprendizagem, como uma forma de possibilitar ações compartilhadas que auxiliam no processo de construção do conhecimento. A interatividade é referenciada como fundamental no processo de construção do conhecimento, independente do recurso tecnológico a ser disponibilizado e um dos pilares para garantir a qualidade de um curso na modalidade a distância. Os espaços físicos de apoio presenciais, antes denominados “Centros ou Núcleos de apoio ao aluno”, passam a ser descritos como “Polos de apoio descentralizados”.

O documento de 2007 aborda tanto as estratégias síncronas (mencionando as videoconferências), como as estratégias assíncronas. Demonstrando uma evolução, pois abre espaço para a utilização de ferramentas assíncronas, dando mais autonomia ao aluno e colocando o professor, como mediador da aprendizagem e não de transmissor de conhecimentos.

2) O referencial, Material Didático, enfatiza a pré-testagem dos materiais didáticos, a fim de que se garanta uma rigorosa avaliação prévia, possibilitando a identificação e execução de ajustes, se necessário.

3) O referencial Equipe multidisciplinar, busca identificar profissionais que atuem na elaboração do material didático, composta por professores, especialistas em desenho instrucional, diagramação, ilustração e, desenvolvedores de páginas web.

4) O referencial Avaliação, aborda que para um curso realmente ter qualidade, é necessário ter um processo de avaliação institucional contínuo e baseado em quatro (4) eixos:

a) Organização Didático-Pedagógica;

Esse eixo contempla os seguintes aspectos: aprendizagem, práticas educacionais, material didático, currículo, sistema de orientação aos docentes, aos alunos e à tutoria, atendimento aos estudantes, avaliação do desempenho de estudantes, de professores e tutores, avaliação dos polos de apoio ao presencial, modelo de educação superior a distância adotado e convênios e parcerias com outras instituições.

b) Corpo Docente, Corpo de Tutores, Corpo Técnico-Administrativo, e Discentes;

Esse eixo contempla os seguintes aspectos: professores capacitados, tanto na área de ensino como na modalidade a distância, tutores qualificados, corpo técnico-administrativo integrado ao curso e apoio aos estudantes em atividades do curso e eventos externos e internos.

c) Instalações Físicas;

Esse eixo contempla os seguintes aspectos: infraestrutura material (suporte tecnológico, científico e instrumental) do curso e dos polos de apoio ao presencial, biblioteca nos polos, sistema de empréstimos de livros ligado à sede da Instituição.

d) Meta-avaliação.

Esse eixo contempla os seguintes aspectos: exame criterioso do processo de avaliação utilizado e avaliação que englobe autoavaliação e avaliação externa.

5) O referencial, Concepção de educação e currículo no processo de ensino e de aprendizagem, aborda que, o projeto político pedagógico deve apresentar claramente sua opção epistemológica de educação, de currículo, de ensino e de aprendizagem; com definição. A partir dessa opção, de como se desenvolverão os processos de produção

do material didático, de tutoria, de comunicação e de avaliação, delineando princípios e diretrizes que alicerçarão o desenvolvimento do processo de ensino e aprendizagem.

6) O referencial, Gestão acadêmico-administrativa, de um projeto de curso de educação a distância deve estar integrada aos demais processos da instituição, ou seja, é de fundamental importância que o aluno de um curso a distância tenha as mesmas condições e suporte que o presencial, e o sistema acadêmico deve priorizar isso, no sentido de oferecer ao aluno, geograficamente distante, o acesso aos mesmos serviços disponíveis para o ensino tradicional, como: matrícula, inscrições, requisições, acesso às informações institucionais, secretaria, tesouraria, entre outros.

A Instituição deve explicitar o referencial de qualidade no processo de gestão, apresentando em seu projeto de sistema de educação a distância, o atendimento, em particular, a serviços básicos como:

- a) Um sistema de administração e controle do processo de tutoria especificando, quando for o caso, os procedimentos logísticos relacionados com os momentos presenciais e a distância;
- b) Um sistema (logística) de controle da produção e distribuição de material didático;
- c) Um sistema de avaliação de aprendizagem, especificando a logística adotada para esta atividade;
- d) Bancos de dados do sistema como um todo, contendo em particular: cadastro de alunos, professores coordenadores, tutores, etc;
- e) cadastro de equipamentos e facilidades educacionais do sistema;
- f) sistema de gestão dos atos acadêmicos tais como: inscrição e trancamento de disciplinas e matrícula;
- g) registros de resultados de todas as avaliações e atividades realizadas pelo aluno, prevendo-se, inclusive recuperação e a possibilidade de certificações parciais;
- h) um sistema que permita ao professor ter autonomia para a elaboração, inserção e gerenciamento de seu conteúdo, e que isso

possa ser feito de maneira amigável e rápida, com liberdade e flexibilidade.

7) O referencial Sustentabilidade Financeira considera o detalhamento dos custos do projeto em consonância com o PPC, e a previsão de recursos que devem estar baseados nos seguintes elementos:

- a) Investimento (de curto e médio prazo)
- b) Produção de material didático (professores, equipe multidisciplinar, equipamentos, etc.);
- c) Implantação do sistema de gestão;
- d) Equipamentos de comunicação, gestão, laboratórios, entre outros.
- e) Implantação dos polos descentralizados de apoio ao presencial e centro de educação a distância ou salas de tutoria e de coordenação acadêmico-operacional nas instituições.
- f) Custeio;
- g) Equipe docente: coordenador do curso, coordenadores de disciplinas, coordenador de tutoria e professores responsáveis pelo conteúdo;
- h) Equipe de tutores para atividades de tutoria;
- i) Equipe multidisciplinar;
- j) Equipe de gestão do sistema;
- k) Recursos de comunicação;
- l) Distribuição de material didático; e
- m) Sistema de avaliação.

8) O referencial infraestrutura considera indispensável, a existência de centros, secretarias, ou salas para coordenação acadêmica e coordenação operacional, que centralize a gestão dos cursos ofertados. Em relação aos recursos humanos necessários, o documento de 2007 cita a presença fundamental de profissionais, tais como: coordenador de curso, coordenador de tutores, professores coordenadores de disciplina, tutores, auxiliares de secretaria e demais profissionais das diferentes tecnologias.

Em relação ao Polo de Apoio Presencial, referência fundamental ao estudante, o documento salienta que deve funcionar de segunda a sábado, nos três turnos, oferecer biblioteca, laboratórios de informática com acesso à Internet de banda larga e laboratórios de ensino, com acessibilidade de pessoas com necessidades especiais.

Outra questão apresentada no documento de 2007 é a necessidade de atendimento aos estudantes com necessidades especiais. Também aborda a necessidade de um curso a distância oferecer uma infraestrutura material proporcional ao número de estudantes, aos recursos tecnológicos envolvidos e à extensão de território a ser alcançada. O documento destaca que a infraestrutura física deve estar disponível ao aluno na sede da instituição e, também, nos polos de apoio ao presencial. É destacado também a necessidade e importância da coordenação acadêmica-operacional, a existência de infraestrutura (centros, secretarias, ou salas para coordenação acadêmica e coordenação operacional) que centralize a gestão dos cursos ofertados. Em relação aos recursos humanos necessários, o documento de 2007 cita a presença fundamental de profissionais, tais como: coordenador de curso, coordenador de tutores, professores coordenadores de disciplina, tutores, auxiliares de secretaria e demais profissionais das diferentes tecnologias.

Diante do exposto, esses são os marcos e elementos que apoiam a organização da modalidade a distância e, mais do que propor referenciais que, estabelecem padrões, a necessidade de maior reflexão sobre os indicadores de avaliação da qualidade dos cursos de bacharelado em Administração a distância, objeto de reflexão desta pesquisa.

5.5 REFLEXÃO SOBRE O CONCEITO DE QUALIDADE EM EaD

Para refletir sobre os conceitos de EaD, deve-se considerar os modelos de gestão das IES, os conceitos de qualidade envolvidos no processo de ensino e aprendizagem, que interferem diretamente na forma de interação e também nas ferramentas que serão utilizadas para promover a interação entre os participantes.

O conceito de qualidade em EaD, segundo o que foi identificado nas IES é arcaico, ainda na concepção Taylorista. Se a linha de montagem está OK, o produto é OK.

No caso da EaD, se as IES seguirem os oito itens dos Referenciais de Qualidade do MEC, é possível garantir qualidade na formação dos egressos? Estes referenciais seguem a visão de Peters da Ead? As ideias de Moore, sobre a distância transacional não foram mencionadas nas entrevistas. Nada é mencionado sobre a interação entre os participantes, de acordo com Holmberg. No entanto, estas questões que permitem avaliar a qualidade do processo de ensino somente pode ser feito se a pessoa estiver participando do curso ou analisando as produções e interações entre os participantes, ou seja, é o estar junto virtual.

Valente *et al* (2011, p.40) cita vários autores, que dependendo das abordagens consideradas e das circunstâncias criadas, poderão implicar em resultados educacionais diferentes, implicando diretamente na qualidade dos egressos. Como por exemplo, as propostas teóricas de Wedemeyer (1977) e Peters (2001), quando compara as abordagens *broadcast* e de virtualização da escola tradicional na visão de Wedemeyer, conforme verificado no item 3.3 desta tese.

É possível que uma IES siga todos os oito referenciais e apresente uma EaD que tem um viés mais voltado para o *broadcast* ou a virtualização da escola. Para analisar o estar junto virtual é necessário estar no curso. Do mesmo modo que analisar o QT é preciso estar na linha ou verificar processos (ISO).

Ainda de acordo com Valente *et al* (2011, p.40) ao citar Peters e associa com a massificação da educação, também a caracteriza pelo uso das abordagens *broadcast* ou virtualização da escola tradicional. A abordagem do “estar junto virtual” que representa uma tentativa de diminuir a distância transacional, proposta por Moore (1993), além de citar Holmberg (1995), quando trata sobre conversação didática. Valente *et al* (2011, p.40), destaca ainda que os autores mencionados, centram as sugestões nos diálogos estabelecidos entre professor e alunos, que podem ficar restritos aos aspectos comunicacionais.

Outro ponto a considerar é que os oito referenciais de qualidade do MEC, como preconiza o conceito de qualidade mais contemporâneo, não diz nada sobre a qualidade do egresso, de atendimento do cliente. Isso comprova que a análise é das condições, da linha de montagem, e não do produto, do aluno e do atendimento do mercado.

Considerando o aumento verificado no número de IES privadas no Brasil, na última década, promovendo uma EAD de massa, o MEC atribui aos oito referenciais de qualidade (conforme verificado no item 5.4) aspectos associados ao processo educacional de qualidade, o que deveria ser prioridade das IES. No entanto, o que efetivamente verifica-se nas IES em EaD, são resultados instrucionais, onde as ações dos professores estão diretamente associadas às ações dos alunos.

O objetivo deste capítulo foi evidenciar as questões que envolvem qualidade, suas concepções e interpretações na visão de autores renomados sobre o assunto, abordando os seguintes temas: O que é qualidade no ensino superior; Concepções do termo qualidade; Qualidade em educação e os principais Referenciais de qualidade, segundo o MEC.

O objetivo do próximo capítulo será o de analisar os dados obtidos na pesquisa qualitativa, evidenciando as percepções dos gestores das principais IES privadas, sobre qualidade em EaD, Currículo, Mediação e Tutoria, Plataformas Tecnológicas e Mercantilização da Educação. Considerando que o principal foco da EaD, para as IES privadas, é assegurar que os objetivos estratégicos sejam alcançados, serão apresentados: uma análise dos dados, as sínteses e as comparações das entrevistas, de acordo com a proposta da tese.

6. ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA: QUALIDADE EM EaD NOS CURSOS DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO, NAS PRINCIPAIS IES PRIVADAS DO BRASIL

O objetivo deste capítulo é analisar os dados obtidos na pesquisa qualitativa, evidenciando as percepções dos gestores das principais IES privadas, sobre qualidade em EaD, Currículo, Mediação e Tutoria, Plataformas Tecnológicas e Mercantilização da Educação. Considerando que o principal foco da EaD, é assegurar que os objetivos estratégicos das IES sejam alcançados, serão apresentados uma análise dos dados, as sínteses e as comparações das entrevistas, de acordo com a proposta da tese.

Para o desenvolvimento deste capítulo, serão considerados os seguintes tópicos: Análise dos dados, de acordo com uma das propostas da tese; análise das entrevistas realizadas com os gestores das IES privadas; as sínteses e, as comparações das entrevistas com os gestores das principais IES privadas dos cursos de Administração do Brasil.

6.1 ANÁLISE DOS DADOS DE ACORDO COM UMA DAS PROPOSTAS DA TESE

A utilização do método de entrevista semiestruturada possibilitou a obtenção dos dados que suportaram e ampliaram o conhecimento sobre o tema, Qualidade em EaD nos Cursos de bacharelado em Administração nas principais IES privadas do Brasil.

De acordo com Mattos e Lincoln (2005), na entrevista semiestruturada, o investigador tem uma lista de questões ou tópicos para serem preenchidos ou respondidos, como se fosse um guia. A entrevista tem relativa flexibilidade. As questões não precisam seguir a ordem prevista no guia e poderão ser formuladas novas questões no decorrer da entrevista. Mas, em geral, a entrevista seguirá o que está planejado. As principais vantagens das entrevistas semiestruturadas são as seguintes: possibilidade de acesso a informação além do que se listou; esclarecer

aspectos da entrevista; gera de pontos de vista, orientações e hipóteses para o aprofundamento da investigação e define novas estratégias e outros instrumentos.

As entrevistas semiestruturadas combinam perguntas abertas e fechadas, onde o informante tem a possibilidade de discorrer sobre o tema proposto. O pesquisador deve seguir um conjunto de questões previamente definidas, mas ele o faz em um contexto muito semelhante ao de uma conversa informal.

Para a realização das entrevistas foi necessário um planejamento das etapas, a primeira fase envolveu o preparo da entrevista e para isso foram elaboradas as questões a serem discutidas, por meio de um roteiro de entrevista semiestruturada. Em seguida, foi necessário definir quais IES privadas e quais gestores, seriam entrevistados de acordo com o conhecimento do tema abordado, fazer uma lista de perguntas, de modo que estivessem alinhados com o objetivo a ser alcançado, realizar a seleção destas pessoas, as entrevistas propriamente ditas, a transcrição e a interpretação dos resultados.

As vantagens das entrevistas semiestruturadas, é que são discursivas, permitindo a cada entrevistado demonstrar sua linha de argumentação de modo que o entrevistador possa inferir as associações que faz em seus pensamentos, oferecendo inclusive oportunidades para extensivas sondagens de opiniões, atitudes e valores dos participantes. As desvantagens são: o tempo requerido para cada entrevista e a disponibilidade dos entrevistados; probabilidade de dados incorretos porque as pessoas podem mentir e/ou omitir informação ou usar recordação seletiva e possibilidade de dados incorretos, pois pode haver tendência do entrevistador ou a interação do entrevistador e entrevistado.

Para a análise dos dados foi utilizado o *software* ATLAS TI: arquivo de tecnologia da vida das palavras e da linguagem do dia a dia ou *computer assisted qualitative data analysis (CAQDAS)*. Este *software* ajuda o pesquisador a gerenciar as informações, a classificar e vincular as informações em níveis de abstração, a interrogar o material, a manter o contato direto do pesquisador com o material e a representar o conteúdo.

Para parametrizar o *software*, existem as etapas de preparação, formatação e homogeneização das entrevistas transcritas, também chamadas de material, documentos ou unidades hermenêuticas (HU). Após esta fase de preparação, as unidades hermenêuticas são inseridas no ambiente do *software* e é realizada uma nova leitura, que consiste em aumentar a intimidade do pesquisador

com os documentos. A próxima etapa é a de associar códigos aos segmentos de texto (categorização). O *software* auxilia o pesquisador a "enxergar" as redes semânticas criadas, para posteriores construções teóricas em diversos níveis de abstração. A categorização compreende a classificação de elementos do texto com base em critérios previamente definidos (BARDIN, 2007). As categorias reúnem um grupo de unidades de registro sob um título genérico, agrupadas em razão de características comuns encontradas nessas unidades.

A pré-análise e a exploração do material foram realizadas dentro do ambiente do *software*. Já o tratamento dos resultados, a análise e as inferências foram realizadas com as saídas propiciadas pelo *software*, denominadas, nesse trabalho, *outputs*. Estes *outputs* são a sistematização, a classificação, a vinculação e a visualização, em diferentes níveis de abstração, que o *software* apresenta do conteúdo inserido. Os *outputs* do *software* permitem que o ordenamento conceitual para interpretação fique sistematizado, mostrando ao pesquisador os vínculos entre as categorias de análise dos fenômenos estudados, diminuindo, assim, a subjetividade do processo de interpretação.

A partir das dezesseis categorias, classificadas pelo *software* ATLAS TI, de acordo com as frequências das citações dos termos principais, foram criadas, com a utilização do *software* ATLAS TI, seis famílias que resumem as sete entrevistas semiestruturadas com os gestores das sete principais IES privadas do Brasil, dos Cursos de bacharelado em Administração modalidade a distância.

A análise do conteúdo começa com a descrição das características do texto e termina com a interpretação dessas características, sendo a inferência um processo intermediário que permite a passagem da primeira à última etapa (BARDIN, 2007). As sete entrevistas transcritas, encontram-se, nos Apêndices 1 a 7.

6.2 ANÁLISE DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES DAS IES

Esse tópico tem o objetivo de analisar o material de campo, fundamentando-se nas categorias de análise teórico-empírica. Esta análise possibilitará a discussão de pontos em consonância e pontos em discordância com as teorias vigentes e a sistematização da pesquisa empírica, que permitirá a

elaboração de proposições teóricas, inicia-se com as explicações sobre a coletas de dados; em seguida, é feita a análise dos dados propriamente dita.

A coleta de dados obedece a alguns procedimentos, as entrevistas pessoais foram conduzidas de maneira aberta, semiestruturada, foram gravadas e acompanhadas por algumas notas (escritas), em seguida, foram transcritas. Os entrevistados autorizaram as gravações, o que permite que algumas imprecisões nas anotações sejam eliminadas ou corrigidas, ampliando-se a possibilidade de acesso público aos resultados, com um grau de detalhamento maior (GODOI; MATTOS, 2006).

Conforme mencionado no Capítulo 1, item 1.7, sobre metodologia, as sete entrevistas foram realizadas com os gestores dos Cursos de bacharelado em Administração, modalidade a distância, nas sedes das principais IES privadas do Brasil.

De acordo com Bardin (2007), os textos das entrevistas foram sintetizados, eliminando-se repetições e trechos que não seriam relevantes para os objetivos da pesquisa. Foram excluídos das entrevistas (para manter sigilo) os nomes das IES e seus gestores, assim como os trechos iniciais e finais das entrevistas, como apresentações e saudações. Também foram suprimidos os elementos empregados apenas para manter a conversação, tais como, elementos ambíguos, redundantes e algumas contradições ou comentários sobre outras empresas do setor.

Os trechos que resultaram dessa preparação, foram categorizados pelo autor (com a utilização do *software* ATLAS TI), de acordo com os seguintes temas:

- 1) Conceito de Qualidade;
- 2) Qualidade Curso ADM-EaD;
- 3) Currículo Curso ADM-EaD;
- 4) Plataforma Tecnológica;
- 5) Mediação/Tutoria; e
- 6) Mercantilização da Educação.

Esses temas constituem categorias de análise que foram fundamentadas na teoria, mencionadas no item 1.7, desta tese. O principal critério de categorização foi o semântico. As dezesseis subcategorias de análise (códigos) estão vinculadas

às seis categorias de análise (família de códigos): Conceito de Qualidade; Qualidade Curso ADM-EaD; Currículo Curso ADM-EaD; Plataforma Tecnológica; Mediação/Tutoria; e Mercantilização da Educação, que serviram de base para a análise dos dados das entrevistas.

6.3 SÍNTESES DAS ENTREVISTAS COM OS GESTORES DAS IES E ANÁLISE DOS DADOS

Nesta seção, cada entrevista será sintetizada e analisada sobre o que cada entrevistado entende por qualidade, currículo, plataforma tecnológica, mediação/tutoria e mercantilização da educação. Estas informações serão apresentadas com as devidas inferências, com um quadro resumo das categorias de análise e das subcategorias que constaram nas entrevistas. Um quadro resumo, no item 6.4, evidenciará as comparações das categorias de análise, e das subcategorias mais recorrentes. As transcrições das entrevistas, ajustadas e codificadas no ATLAS TI, são apresentadas nos Apêndices 1 a 7, desta tese.

Para o agrupamento das entrevistas em famílias foi utilizado o *software* ATLAS TI e, as sínteses (disponíveis no apêndice 14), teve como sustentação, a consideração de que, não existe uma única forma para análise de pesquisas qualitativas, sendo que a responsabilidade sobre a retratação e a interpretação da realidade dos fenômenos investigados, é do pesquisador.

Dessa forma, as sínteses representam aplicações práticas dos construtos teóricos apresentados pelos autores referenciados nesta tese, considerando que entrevistas começam com a formulação de perguntas básicas, que deverão atingir o objetivo de pesquisa, é possível fazer uma análise do roteiro para identificar a sua adequação em termos de linguagem, estrutura e sequência das perguntas formulada, apresentadas nos quadros a seguir, de acordo com as sete entrevistas dos gestores das principais IES privadas do Brasil dos cursos de Administração, modalidade a distância, considerando as seis famílias, classificadas através do *software* ATLAS TI:

- Família 1 - Conceito de Qualidade;
- Família 2 - Qualidade em EaD;
- Família 3 - Currículo de Administração em EaD;
- Família 4 - Plataforma Tecnológica;
- Família 5 - Mediação/Tutoria; e
- Família 6 - Mercantilização da Educação.

6.3.1 Família 1 - Sínteses das Entrevistas: Conceito de Qualidade

De acordo com as inferências, realizadas pelo pesquisador, sintetiza as percepções dos entrevistados, quando questionados sobre o conceito de qualidade.

1) O que entende por qualidade?

O entrevistado 1, da IES 1, inicia seu discurso dizendo que o tema qualidade é de grande relevância para o desenvolvimento da Educação brasileira e que poderá trazer grandes benefícios para a sociedade de uma maneira geral. Quando argumentado sobre o que entende por qualidade, respondeu que: "Qualidade em educação é basicamente conseguir atingir os objetivos propostos aos desenvolvimentos de competências e habilidades com o educando [...] quando atingimos esses objetivos estamos tendo qualidade"¹

Afirma ainda que: "qualidade é atingir aqueles objetivos que foram propostos dentro do plano geral do curso em si e que no caso da educação à distância existem várias coisas que mudam dentro desse contexto e uma delas é a necessidade de um aparato tecnológico diferenciado [...] que foram propostos no curso e a proposta do curso é mais ou menos a mesma tanto para o presencial como para o a distância em termos estruturais".

De acordo com as respostas do entrevistado 1, o tema central abordado remete a interpretações que, qualidade depende do plano de ensino das IES, do PPC e da tecnologia, que é utilizada para o desenvolvimento do Curso, além de avaliações, que deverão ser verificadas ao longo do tempo, ampliar aquele conceito de qualidade vislumbrando outras dimensões, não esclarecendo, desta forma, os

¹ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:1 [Qualidade em educação é básica..]
Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1 - Conceito de Qualidade]

tipos de indicadores que poderiam avaliar a qualidade de uma forma geral.

O entrevistado 2, da IES 2, quando argumentado sobre a qualidade nos cursos de Administração a distância, comparou o sistema de ensino brasileiro com o de outros países, principalmente o da Finlândia: "Tem uma experiência, não sei se você já viu na Finlândia, um curso de Administração aberto que tem lá, que não tem aula? Você já ouviu falar? Eles não tem aula, eles tem problemas para resolver, não sei se é por ano ou se é semestral, um problema para resolver e eles vão para as empresas e o professor fica na faculdade dando orientação para eles [...] Porque como as coisas estão muito voláteis, muito na fúria da transformação, hoje o que eu vejo dos administradores de empresa no Brasil, nas grandes empresas, é o modelo tradicional de administrador, então nós vemos as grandes empresas que estão aí, principalmente às empresas ligadas à área de tecnologia com uma mudança de gestão mais participativa, uma gestão mais integral, mais complexa do que nós não vemos nas grandes empresas ocorrer, por quê? Porque os administradores estão saindo ainda como formato de administrador com o formato de trabalhar numa produção Fordista, eu não vejo ainda uma administração mais ousada, então eu não sei até que ponto que os administradores estão saindo para pensar nesse Século XXI? ²

O entrevistado 2, continua o argumento, conforme mencionado a seguir: "Eu acho que essa qualidade que estamos discutindo aqui, essa especificamente que é uma das grandes instituições que estão abarcando tudo, que querem essa coisa grande do mercado, o público não se questiona sobre isso, é o que eu estou falando, são pessoas que saíram de uma escola pública [...] Não, não tem condição aí você vai lá e abre o jornal e as vagas estão ociosas que é isso que nós estamos falando e que está sendo super preocupante no mercado, tem vagas ociosas e gente formada e que não da conta do recado. Outro dia que saiu na Dinheiro, os CEO tinham 5 vagas para ganhar uma fortuna e aqui no Brasil não se tinha perfis para trabalhar nessas empresas".³

De acordo com as argumentações do entrevistado 2, sobre qualidade nos cursos de Administração em EaD, ainda serão necessários muitos esforços para

² P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:7 [Tem uma experiência, não sei s..]
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

³ P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:16 [Eu acho que essa qualidade que..]
Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

atingirmos níveis de qualidade na educação, como na Finlândia ou outros países desenvolvidos e, quando compara os cursos de EaD com os presenciais, destaca que precisariam ter maior credibilidade no mercado.

O entrevistado 3, da IES 3, afirma que qualidade em educação significa que deveria ser proporcionado ao aluno um curso que sejam conhecidos os aspectos fundamentais da área de atuação. Conforme sua fala: "Qualidade em Educação é você proporcionar aos alunos um curso que ele conheça os aspectos fundamentais da área que ele está se formando, que ele possa aplicar esses conhecimentos, de acordo com a demanda do mercado. O curso [...] currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências que estão surgindo, os novos conhecimentos que são necessários naquela área".⁴

O entrevistado 3, realmente considera que um curso bem estruturado em termos de: professores bem capacitados, com titulação adequada e também mesclado com professores com conhecimento de mercado, que o mercado exigirá conhecimento do alunado, que tenham instalações adequada e um currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências representa um curso de qualidade e que o mercado sabe reconhecer. Esta é a visão da linha de montagem OK, tudo será OK.

O entrevistado 4, da IES 4, inicia a entrevista afirmando sobre a importância do tema para o setor educacional brasileiro. Quando argumentado sobre o que entende por qualidade, respondeu que: "A qualidade em educação, é a aceitação do nosso discente quando egresso pelo mercado de trabalho, eu posso ter a visão da qualidade do ponto de vista da Instituição de ensino superior e do ponto de vista do aluno [...] isso pode acontecer através das notas do ENADE, muitas empresas já estão incluindo as notas ENADE nos cursos como um critério de seleção dos nossos alunos, para mim a qualidade, então, é a colocação do egresso no mercado de trabalho".⁵

Segundo o entrevistado 4, qualidade percebida é quando o mercado de trabalho contrata os alunos, o que demonstra que o que foi ensinado pela IES foi

⁴ **P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:3 [Qualidade em Educação é você p..]**
Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

⁵ **P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:1 [A qualidade em educação, é a a..]**
Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

absorvido pelo alunado e representado na prática, e que os alunos, principalmente do curso de Administração estão nesta situação.

O entrevistado 5, da IES 5, inicia a entrevista fazendo considerações sobre a Educação brasileira e, argumenta sobre o que entende por qualidade. Respondeu que: "Qualidade em educação considero que engloba toda a preparação para que um curso que o aluno escolha tenha qualidade no sentido de atualização de conteúdo programático, de um corpo docente bem preparado, com experiência de mercado [...] os materiais e também o conteúdo programático, é essencial que ele esteja realmente atualizado a cada semestre e que isso seja feito em parceria entre coordenador do curso e o professor."⁶

Segundo o entrevistado 5, qualidade em educação é quando é percebida e reconhecida pelo mercado, com todos os envolvidos perfeitamente integrados, seja, professores, tutores, alunos, parte administrativa e direção da IES, com participação ativa e produtiva do alunado.

O entrevistado 6, da IES 6, quando argumentado sobre o que entende por qualidade, respondeu que: "Vamos começar falando um pouco de qualidade em educação antes de entrar na educação à distância [...] Eu acho deve ser o aluno e você dizer isso para o professor você mexe um pouco com a zona de conforto dele, ah, nós deixamos de ser o grande detentor do conhecimento e como é que atuamos dentro desse papel novo? [...]ele é protagonista da história, mas será que ele quer ser? Será que ele está preparado para ser e será que o professor e a Instituição também estão preparados para assumir esse novo papel".⁷

O entrevistado 7, da IES 7, quando argumentado sobre o que entende por qualidade, respondeu que: "Qualidade eu entendo que a gente nunca consegue fugir do tripé ensino/pesquisa e extensão, então atualmente uma Instituição que eu entendo que ofereça a qualidade de ensino, o ensino superior especificamente [...] porque eu não posso apenas trabalhar com ensino, acho que a extensão e a pesquisa levam também esse aluno a entender melhor o funcionamento desse mercado e poder atuar melhor nele".⁸

De acordo com as percepções dos entrevistados, foi possível observar

⁶ **P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:1 [Qualidade em educação consider..]**
Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

⁷ **P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:1 [Vamos começar falando um pouco..]**
Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

⁸ **P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:1 [Qualidade eu entendo que a gen..]**
Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

que, as respostas não denotam claramente, o que deveria ser entendido como conceito de qualidade, associando ao termo: a empregabilidade dos egressos, o Projeto Pedagógico do Curso, instalações adequadas, entre outras. Desta forma, verificou-se que a percepção está associada aos efeitos do conceito qualidade e não às suas origens, conforme verificado por autores, citados no item 5.1, desta tese.

6.3.2 Família 2 - Sínteses das Entrevistas: Qualidade em EaD

De acordo com as inferências do pesquisador, foram sintetizadas as entrevistas, sobre conceito de qualidade em educação a distância.

O entrevistado 1, da IES 1, conforme a sequência da pergunta 2, afirma que um dos principais indicadores que poderia ser atribuídos a uma avaliação da qualidade em EaD, seria o número de desistências do curso, mas que isso seria consequência da forma como o aluno conduziria a sua participação. Ele afirma que: "tudo depende do posicionamento do próprio aluno. Eu tive a oportunidade de, aliás, tenho frequentemente a oportunidade de dar aula para alunos do 1º semestre do curso de administração tanto no presencial quando no à distância, no presencial é mais fácil se perceber isso, o aluno entra num curso de administração muitas vezes como sendo a sua 2ª ou 3ª opção de fazer um curso e aí entra dizendo assim; olha, esse curso é mais fácil porque não demanda tanto conhecimento, por exemplo, de matemática que é o terror dos alunos e logo no 1º semestre ele se decepçiona com essa percepção [...]". E ainda que "No ensino à distância ele tem um ambiente mais propício para manter essa percepção por mais tempo e aí se o aluno não tiver regras no sentido de desenvolver horários mais ou menos comuns dentro da agenda dele, desenvolver o hábito de efetivamente estudar para aprender e não estudar para passar ele eventualmente vai se formar e aí a questão é; qual é a qualidade que esse aluno vai entregar para o mercado e o próprio mercado hoje em dia desconfia de um aluno que é formado em EaD. Na instituição de ensino que trabalho [...] os alunos já vem com essa expectativa e ele aproveita melhor o mesmo curso que foi oferecido para o outro, então essa percepção de qualidade é muito função mesmo do posicionamento de cada estudante".⁹

⁹ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:7 [tudo depende do posicionamento..]

De acordo com a percepção do entrevistado 1, a qualidade dos cursos dependerá muito da forma como o aluno irá conduzir o acompanhamento das aulas. A seriedade e a responsabilidade definirá o aprendizado e isso será determinante para que o mercado de trabalho reconheça o seu aprendizado sobre os diversos temas sobre Administração [...] dentro do curso em si o indicador é basicamente o mesmo, é o número de desistências que se tem ao longo do curso".¹⁰

Portanto, a qualidade do Curso de Administração a distância, segundo o entrevistado 1, dependerá muito da dedicação do alunado que deverá ter disciplina para acompanhar o curso e participar das atividades propostas no programa do curso para ser bem avaliado e aprovado, sendo merecedor do título de bacharelado, o que não será diferenciado no mercado de trabalho. O Certificado de Conclusão do Curso não especifica a modalidade do curso, se a distância ou presencial [...], também as notas que são obtidas pelos alunos das atividades, o que percebemos e, isso é mais ou menos uma coisa constatada em todas as Instituições. Então são duas ações bem específicas, primeiro numa revisão geral, inclusive ligando as disciplinas de uma maneira mais enfática mostrando a interdisciplinaridade de diversos módulos do curso e, também procurando conscientizá-lo com relação a construção de uma imagem profissional adequada, que passa pela apresentação da Instituição por onde ele se formou".¹¹

O entrevistado 2, argumenta que no conceito de educação a distância, todos os sujeitos envolvidos são responsáveis pelo seu próprio desenvolvimento, considerando sua capacidade de formação independente e autônoma e ainda através de um processo interativo de troca de saberes, mas a mediação dos agentes envolvidos precisa ser bem orientada e os critérios de avaliação bem definidos para obter qualidade em EaD.

Quando indagado sobre qualidade em EaD, o entrevistado 3 afirmou que: "No caso de Educação à Distância, o desafio é maior porque existe muito planejamento de como serão realizadas as atividades, então além da definição do conteúdo em si [...] que o aluno consiga de preferência acessar pela internet, que em qualquer local ele possa estudar e isso é complementado por avaliações feitas

¹⁰ **P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:9 [dentro do curso em si o indica..]**
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - evasão - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

¹¹ **P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:10 [também as notas que são obtida..]**
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

pelos próprios alunos sobre o desenvolvimento do curso".¹²

O entrevistado 3, considera que qualidade em EaD, requer esforços além do curso presencial, por parte dos envolvidos, seja o aluno ou a IES, pois os desafios são principais em termos de disciplina e capacidade de absorver os conhecimentos das diversas áreas de conhecimento da Administração.

O entrevistado 4, argumenta que a maior parte do alunado dos cursos a distância, são de classes sociais menos favorecidas e que então a EaD, favorece a inclusão: "Em Educação à Distância nós temos que levar em consideração que o grande foco do Ensino à Distância é principalmente a inclusão e chegar onde o aluno não tem condições ou não existem Instituições de Ensino Superior [...]".¹³ Ainda afirma que: "O alunado, nós temos que observar que normalmente temos dois tipos básicos de alunos no Ensino à Distância, aqueles que estão sendo incluídos e que vem do ensino público vem com muitas dificuldades de comunicação, de escrita, de cognição, então é um público um pouco mais carente [...] acessados remotamente durante as atividades, fóruns e *chats*, como os tutores presenciais que são aqueles que têm o contato direto lá no polo de Ensino à Distância com ele, demanda muita atenção e muito cuidado".¹⁴

De acordo com o entrevistado 4, a maior parte do alunado dos cursos a distância em Administração, são de classes menos favorecidas o que pode comprometer a qualidade do aprendizado, pois muitos estão em regiões onde o ensino básico e médio são comprometedores com a qualidade e que pode refletir quando o aluno é submetido a exames escritos, orais e principalmente nos cálculos. Então quando o assunto é qualidade em educação, precisaria avaliar melhor os casos e, evitar as generalizações.

O entrevistado 5, da IES 5, quando argumentado sobre o que entende por qualidade dos cursos de Administração a distância, argumentou: "Na educação à distância entra de uma maneira mais forte o papel do aluno como um ator e da responsabilidade que tem no processo, então ele vai ter todo o escopo teórico, o suporte do professor, mas também vai ter a responsabilidade maior do que tem numa aula presencial [...] se preparar e assistir a aula de ensino à distância

¹² **P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:8 [No ensino à distância ele tem ..]**

Codes: [Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

¹³ **P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:17 [Em Educação à Distância nós te..]**

Codes: [Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]

¹⁴ **P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:5 [O alunado, nós temos que obser..]**

Codes: [Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

preparado para ela do que às vezes deixar o tempo passar, a aula acontecer e só depois ir atrás do conhecimento, então acredito que qualidade em educação EaD de muito da questão do sistema, do processo, de todo o material que está disponível para ele, mais essa responsabilidade que o aluno tem que ter em se organizar e também correr atrás da informação no tempo certo.¹⁵

O entrevistado 6, da IES 6, quando argumentado sobre o que entende por qualidade dos Cursos de Administração a distância, argumentou que: "Eu diria que esse terreno que acabei de desenhar, esse cenário que acabei de desenhar é um cenário para o ensino, para a educação de uma forma geral, mas é um cenário onde a educação à distância [...] agora vocês têm 2 meses para fazer esse conteúdo e acabou, tem que ter uma série de recursos que faça a interação acontecer, que o aluno seja cobrado de uma forma bastante regular para verificar se esse processo de aprendizagem está se dando mesmo ou não, porque se deixarmos solto, óbvio, são jovens estudantes e mesmo na pós-graduação isso vai acontecer".¹⁶

O entrevistado 7, da IES 7, ao responder a questão sobre qualidade dos cursos de Administração a Distância, argumentou que: "Então, acho que existe uma expectativa por vezes da parte dos alunos de que o fato de você estar cursando o Ensino Superior, ele estar cursando Administração [...] A Instituição por si só tenta sempre acompanhar o que está no mercado, você vai adequando as estruturas curriculares [...] devido a essas diferenças, essas questões básicas de novo e que não é a Instituição que resolve isso, acho que se põe muita culpa no Ensino Superior para isso e, o negócio vem bem antes disso".¹⁷

De acordo com as respostas dos entrevistados sobre qualidade em EaD, considera-se que a qualidade final, será em função da dedicação do alunado, pois caso esta dedicação não aconteça, todo o processo de ensino e aprendizagem, ficará comprometido.

¹⁵ **P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:2 [Na educação à distância entra ..]**
Codes: [Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]

¹⁶ **P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:3 [Eu diria que esse terreno que ..]**
Codes: [Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]

¹⁷ **P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:13 [Então, acho que existe uma exp..]**
Codes: [Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

6.3.3 Família 3 - Sínteses das Entrevistas: A importância do Currículo em EaD

De acordo com as inferências do pesquisador, foram sintetizadas as entrevistas, sobre Currículo em Administração, nos cursos a Distância.

O entrevistado 1, da IES 1, quando indagado sobre os currículos dos cursos de Administração a distância, manifestou-se argumentando que não deveriam existir diferenças entre os currículos dos cursos presenciais e dos cursos a distância pois na prática..."A minha visão é de que a qualidade do currículo ou os parâmetros de medição especificamente da qualidade do currículo não mudam muito do presencial para o à distância, mas no ensino à distância se tem uma tendência infelizmente muito grande de se entender que um curso à distância é um curso mais fácil de tocar e isso não é verdade ou pelo menos não deveria ser, o aluno não vê na facilidade com que se tem de aproveitamento flexível do tempo também, uma facilidade no aprendizado e aí a dedicação e a disciplina caem assustadoramente numa boa parte dos participantes do curso".¹⁸

O entrevistado 1, continua respondendo a pergunta sobre qualidade em Currículo, argumentando que: "Então quando estamos falando da qualidade do currículo em si, os parâmetros básicos de avaliação da qualidade do currículo seja presencial ou seja à distância não mudam [...] acho que o ponto focal seria como é que esse currículo está sendo implementado dentro do modelo do EaD para exigir do aluno uma dedicação e uma autodisciplina que no final das contas reverte no seu próprio aproveitamento para que ele consiga efetivamente ancorar os conhecimentos que está assimilando e não ultrapassar as barreiras que seriam as provas para alcançar o diploma no final".¹⁹

A qualidade do Currículo nos Cursos de Administração a distância, segundo o entrevistado 1, independe se a modalidade é presencial ou a distância, mas dependerá muito da dedicação do alunado que deverá ter disciplina para acompanhar o curso e participar das atividades propostas.

¹⁸ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:5 [A minha visão é de que a quali..]
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

¹⁹ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:6 [então quando estamos falando d..]
Codes: [Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

Considerando o currículo como base para a construção do conhecimento e que poderá transformar as pessoas ao longo do processo de aprendizagem, o entrevistado 2, fez as seguintes considerações: "Com relação aos currículos nos cursos de ADM para formar um profissional de qualidade, eu acho que todos os cursos superiores tem que ter como meta a formação integral do profissional para o século 21, o dilema do currículo está presente quando se discute educação mesmo que não se fale em tecnologia, em tecnologia a coisa fica mais complicada porque também se fossemos querer aproveitar todos os recursos da tecnologia educacional com uso na educação [...] Isso eu fiz agora na semana passada com os alunos ADM de um curso a distancia: Porque você está fazendo ADM? Porque eu queria um curso que englobasse tudo. Então eles acham que eles vão aprender tudo no curso, eles vão sair de lá formados em Marketing, em Logística, em Empreendedorismo, na Questão Sustentável, eles sairão com tudo e o currículo obviamente não dá conta para essa formação tão geral.²⁰

De acordo com o entrevistado 2, busca-se compreender o conceito de currículo e suas manifestações acerca do ensinar e do aprender, presente nas teorias investigadas e principalmente nos cursos de Administração, quando é possível fazer com que o alunado, compreenda as funções de planejar, organizar, controlar e executar atividades que contribuirão para manter e maximizar a empresa no mercado, formando profissionais competentes e éticos.

O entrevistado 3, ao abordar o tema currículo nos cursos de Administração em EaD, ponderou que os currículos deveriam ser elaborados considerando as necessidades do mercado e menos a academia, de tal forma que quando os egressos fossem para as empresas, teriam menos dificuldades de adaptações as mesmas e poderiam contribuir positivamente para o crescimento dos negócios. Ponderou que: "Com relação ao que você considera um currículo de qualidade nos cursos de Administração à distância, acho que também está pertinente a essas, quer dizer, às disciplinas ofertadas e o que o mercado espera, [...] o aluno fica com conhecimento muito raso de tudo. Então tem que realmente ter muito cuidado".²¹

²⁰ **P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:6 [Com relação aos currículos nos..]**
Codes: [Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

²¹ **P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:8 [Com relação ao que você consid..]**
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

O entrevistado 4, da IES 4, ao ser abordado sobre o currículo dos cursos de Administração a distância, respondeu da seguinte forma: " Para a realidade inicial de quando foi a proposta, esse movimento de Ensino à Distância mais fortemente começou em meados de 2004/2005 até fazer regulações específicas, esse conteúdo estava lá adequado, hoje esse conteúdo merece ser revisto, até dentro de grupos de gestão dentro do próprio Conselho Regional de Administração já existe a intenção de que se coloque uma grade mínima de disciplinas e que, claro, respeitando a independência das Universidades, se possa fazer então as adequações locais, mas hoje há uma grande diversidade de matrizes curriculares, o que dificulta até mesmo o próprio aluno, se ele não está satisfeito numa Instituição, ele vai encontrar muitas dificuldades para conseguir migrar para outra justamente por essas diferenças".²²

As argumentações do entrevistado 4, sobre currículo em Administração a distância, foi que: na atualidade é bastante complexa, devido as expectativas dos jovens, muitas vezes estarem à frente do que lhes são oferecidos pelas IES. Então a preparação de profissionais torna-se cada vez mais difícil, pois, o ensino convencional, não atende as mudanças, na mesma velocidade, que o mercado exige.

O entrevistado 5, da IES 5, questionado sobre os currículos nos cursos de Administração, respondeu: "Bom, para que um currículo tenha qualidade num processo de educação à distância, é fundamental que aquelas disciplinas de formação básica do aluno sejam feitas presencialmente [...] porque em média os cursos EaD tem uma média de duas vezes por semana presencial e três vezes por semana à distância, então acho que o primeiro passo seria esse".²³

O entrevistado 6, da IES 6, ao ser argumentado sobre os currículos dos Cursos de Administração a distância, respondeu que: "Aqui na Instituição em diversas disciplinas diferentes, sociologia, antropologia, todas do currículo de administração, contabilidade, finanças, gestão de pessoas e tal [...] então acho que isso está no perfil do egresso e mais do que isso, como é que o curso entrega a qualidade que está prometida lá, a qualidade que está prometida no PPC não é de conteúdo, porque amanhã, o MEC hoje já possibilita que mudemos a grade e tire

²² **P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:4 [Para a realidade inicial de qu..]**
Codes: [Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

²³ **P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:4 [Bom, para que um currículo ten..]**
Codes: [Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

uma matéria e coloque outra, como o nosso curso de comunicação hoje já tem uma matéria de mídias digitais".²⁴

O entrevistado 7, da IES 7, ao ser questionado sobre os currículos dos cursos de Administração a Distância, respondeu: "A ideia é sempre respeitar as diretrizes curriculares [...] que o presencial seja idêntico ao EaD e especialmente em Administração, sabemos que não pode desrespeitar a questão da diretriz, mas tem que ter um algo a mais também e esse algo a mais acho que vem também através das atividades práticas, ter o máximo possível a discussão de cases e situações reais e isso pode ser feito também com o EaD".²⁵

As respostas dos entrevistados sobre a importância do Currículo em EaD, na maioria, foram associadas ao desenvolvimento do Projeto Pedagógico do Curso, pois a partir deste documento, poderiam ser definidas as disciplinas, os módulos e a interação entre os agentes: IES, coordenadores, professores, tutores, administração e alunos, ao longo do curso e, desta forma desenvolver um currículo atualizado e que estivesse de acordo com as expectativas do mercado.

6.3.4 Família 4 - Sínteses das Entrevistas: Plataforma Tecnológica

As sínteses a seguir, evidenciam as entrevistadas sobre a importância das plataformas tecnológicas, com as devidas inferências do pesquisador.

O entrevistado 1, da IES 1, afirma que: as plataformas tecnológicas no Brasil ainda são muito precárias e que influenciam diretamente no desenvolvimento dos cursos a distância [...]. O outro obstáculo é que infelizmente a infraestrutura tecnológica no país ainda é precária. Estive recentemente dando aula no interior do Pará, na região de Carajás e lá não tem Internet, a Internet funciona quando bem entende, ela tem autonomia para dizer; agora vou funcionar e agora não vou funcionar e são justamente nesses pontos onde nós teríamos o melhor aproveitamento do ensino à distância para oferecer conhecimento de qualidade e métodos de ensino de qualidade a um pessoal que demanda isso e a região onde estava dando aula era uma cidade que tinha 230.000 habitantes e a Internet

²⁴ P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:11 [aqui na INSTITUIÇÃO em diversa..]
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

²⁵ P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:5 [A ideia é sempre respeitar as ..]

capengava lá, então eu tenho um problema que é o uso da ferramenta [...] ²⁶. Quando argumentado como poderia resolver o impasse, argumentou que [...] então primeiro, precisa haver bastante critério na escolha da ferramenta que vai ser usada para suportar o ensino à distância, que tipo de ambiente de interação é oferecido por essa ferramenta, porque se for transformar isso realmente numa ferramenta que simplesmente oferece material impresso, estou reeditando o Instituto Universal Brasileiro de 1950, funcionava bem, mas era papel e a realidade hoje é outra completamente diferente, as novas gerações e procuro fugir desse jargão de geração “y”, “z”, “k” e sei lá o que [...]. ²⁷

De fato, se não houver constantes investimentos em tecnologia, não será possível acompanhar o aumento da demanda que o segmento de EaD tem exigido. As principais IES privadas, tem realizado grandes investimentos em tecnologia, com o objetivo de modernizar as suas plataformas tecnológicas, que permitirá aumentar a capacidade de ministrar aulas a distância.

O entrevistado 2, quando abordado sobre as plataformas tecnológicas, nos cursos de Administração a distância, argumentou que "Não consigo acreditar que a qualidade da educação hoje em qualquer nível é educação instrucional, nos estamos falando de educação dialógica, estamos falando de interação, falando do uso das mídias, da troca, das Redes Sociais, [...] mas a ferramentas interativas não são usadas porque são impossíveis de se usar, então um professor que queira chamar um *chat* de um aluno, como é que ele vai chamar um *chat* de 400 alunos? Eu até vou ser otimista 100 alunos, você tem que marcar quantos *chats* para o *chat* ser produtivo? Tem que marcar 10 porque um *chat* deixa de ser produtivo com 10, 15 alunos, não tem como, de qualidade como você está colocando". ²⁸

O entrevistado 2, ainda argumenta que: a plataforma tecnológica é importante quando dimensionada adequadamente, o que na prática não tem acontecido no Brasil, o que, de alguma forma não atinge os níveis de qualidade que poderiam ser conseguidos. Ainda afirma que: [...] Nós na EaD agora que o MEC colocou como ponto, um dos pontos ir para polo, mas até um tempo atrás a

²⁶ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:20 [o outro obstáculo é que infeli..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

²⁷ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:16 [A questão é; como é que se imp..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

²⁸ P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:4 [Não consigo acreditar que a qu..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

instituição colocava lá que tinha, 60, 70, 100 polos, o polo não tinha nem um computador, o polo não existia acho que devia ser uma choupana, uma casinha de sapé, porque não se sabia nem o que tinha lá, então agora pelo menos vai lá numa amostragem e ver se o polo existe mas você não consegue fazer uma medição, isso é muito relativo. E também eu até brinco com os colegas que são avaliadores que eu vou escrever um livro ou um manual de o que as instituições fazem para burlar o avaliador do MEC, são coisas assim usando alta tecnologia, alta tecnologia então".²⁹

Considerando a importância do tema para o desenvolvimento de um curso a distância em Administração de qualidade, o entrevistado 3, ponderou que os há muitos obstáculos que ainda deverão ser superados: "Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distância é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distância seria mais fraco do que um ensino presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural [...] o Ensino EaD vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar."³⁰

O entrevistado 3, considera que investimentos cada vez mais significativos serão realizados em plataformas tecnológicas, pois é de suma importância o desenvolvimento de um curso a distância em Administração e que as IES tem cada vez mais realizado estes investimentos, a instituição foi uma das primeiras faculdades fiscalizadas pelo MEC, que exigiu revisão do material didático, contratação de coordenadores, entre outros quesitos. Essas readequações demandaram investimentos de R\$ 10 milhões em 2010.

O entrevistado 4, da IES 4, comenta sobre a importância das plataformas tecnológicas, argumentando que: "Nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui oito estúdios de vídeo, temos quatro estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? [...] Pouco importa, mas quando você faz os elos de ligação que isso são as bases da melhoria contínua, do

²⁹ P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:11 [Aí justifica e pronto, é verda..]

Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

³⁰ P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:14 [Há muitos obstáculos porque pr..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

total quality management, que são as bases da ISO 9000 [...] fica distante da atualidade do Ensino à Distância, ele não tem exemplos que sejam interessantes ao aluno, não tem a vivência para discutir com o aluno não só na graduação, mas também depois na pós-graduação".³¹

O entrevistado 4, argumentou que as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver a EaD e que isso cria obstáculos para o seu desenvolvimento. Não é possível ter um negócio apenas a distância, e que os projetos da IES, tem que ser viabilizados.

O entrevistado 5, da IES 5, argumentou sobre a importância das plataformas tecnológicas nos cursos de administração, da seguinte forma: "E precisam, talvez, viabilizar também os investimentos que são altíssimos, então há a necessidade de ter cada vez mais alunos para de alguma forma tentar viabilizar esses altos investimentos, então procuram rentabilizar ao máximo tudo o que investem, então acho que o principal seria, para se evitar essa mercantilização é; uma vez que haja uma sala até com uma quantidade considerável de alunos, uma quantidade grande, que haja esse acompanhamento, uma vez que o aluno entrou na Instituição que seja acompanhado e que todas as dificuldades que ele carregou desde o ensino médio dificultoso, o ensino fundamental, que tudo isso possa ser sanado ao longo do 1º até o 2º ano do ingresso dele nesse curso à distância, mesmo que venha ainda com muitas lacunas de conhecimento, para que isso possa de alguma maneira ser sanado e aprimorado ao longo do processo".³²

O entrevistado 6, da IES 6, ao ser argumentado sobre a importância das plataformas tecnológicas dos Cursos de Administração a distância, fez a seguinte argumentação: "Os *chats* e *chat* com vídeo, porque hoje o próprio *blackboard* possibilita isso [...] muito mais fácil ainda e mandar isso via *link* para que outra pessoa veja, comente e faça a integração entre as diversas atividades".³³ E ainda as seguintes ponderações: "Hoje conversamos com gente do mundo todo, não é nem só EaD, via recursos tecnológicos, *Skype*, os *MSN* da vida, *Facebook* e etc., redes sociais [...] Questões importantes que acho que deveriam ser tratadas hoje, mas

³¹ P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:9 [Nós temos aqui um investimento..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

³² P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:7 [E precisam, talvez, viabilizar..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

³³ P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:11 [aqui na INSTITUIÇÃO em diversa..]

Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

voltando a coisa do egresso, esse profissional é um profissional com todas as características e que a EaD possibilita esse desenvolvimento, acho que a atividade precisa de responsabilidade, pró-atividade, inovação está tudo aqui".³⁴

O entrevistado 7, da IES 7, responde sobre a importância das plataformas tecnológicas dos cursos de Administração a Distância, da seguinte forma: "Na Instituição, a questão, por exemplo, de bibliotecas, a ideia é sempre utilizar a biblioteca digital [...] disponibilizar livros digitais o máximo que se puder mas óbvio que nunca se esquece que existe uma estrutura física e que é estimulado que ele participe, que ele frequente".³⁵ E pondera ainda a questão, argumentando que: "Eu entendo que tem áreas que realmente fica mais difícil você trabalhar com Educação à Distância [...] talvez um dos obstáculos que a gente tem hoje é a questão tecnológica no sentido de que uma tecnologia mais avançada de rapidez, de acessibilidade, da sensibilidade das pessoas a uma rede pública de Internet, acho que essa é a grande limitação que a gente tem [...] então acho que o grande obstáculo está aí porque em termos de estrutura dos professores eu citei, em termos de bons conteúdos citei, em termos do processo formativo pode-se sim, há como levar isso a qualquer pessoa mas às vezes a tecnologia por si só é um limitante".³⁶

De acordo com as percepções da maioria dos entrevistados, sobre plataformas tecnológicas, foi possível verificar que: existe uma grande preocupação sobre as atualizações dos sistemas que apoiam a atividade de EaD, pois demandam investimentos vultuosos para as IES, e estas nem sempre conseguem recursos para fazer frente a estes investimentos, o que de alguma forma, compromete o processo de ensino e aprendizagem, refletindo desta forma, na qualidade final do egresso.

6.3.5 Família 5 - Sínteses das Entrevistas: Mediação/Tutoria

A seguir estão as sínteses entre os entrevistados sobre a importância da mediação/tutoria nos cursos a distância, com as devidas inferências do pesquisador.

O entrevistado 1, da IES 1, ao comentar sobre a importância da mediação

³⁴ P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:7 [Os chats e chat com vídeo, por..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

³⁵ P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:4 [Na Instituição, a questão, por..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

³⁶ P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:10 [Eu entendo que tem áreas que r..]

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

e tutoria nos cursos de Administração a distância, destacou que: em muitas IES os tutores tem pouca preparação para atender o alunado e que em muitas situações limita-se a responder, quando muito, o estritamente necessário. Essa atitude nem sempre satisfaz o aluno do outro lado do monitor. Comentou que: "Porque há um tutor que se limita simplesmente a dar respostas, a ser passivo dando resposta para os alunos que lhe fazem consultas ele está propiciando a inatividade. Um posicionamento proativo do tutor é fustigando o aluno com questões, levantando situações, pedindo a participação estimula uma boa parte desses alunos a participarem de uma maneira mais efetiva do processo de aprendizado, agora infelizmente muitos tutores simplesmente veem a sua participação como sendo um médico [...] então a postura do tutor efetivamente contribui para aumentar ou manter um nível baixo de qualidade".³⁷

O entrevistado 1, continua a abordagem sobre mediação e tutoria, argumentando que: um dos grandes obstáculos é a reformulação da cabeça do docente para entender direitinho quais são os recursos que ele tem, o comportamento do estudante do outro lado e se portar de tal maneira que mantenha o interesse do estudante no processo de aprendizagem. Tem uma piada antiga que diz assim; olha, eu ensinei meu cachorro a falar, ele é que não aprendeu, então nós temos isso também, muitas vezes o professor diz assim; eu ensinei o sujeito e ele não aprendeu. Isso em parte pode ser verdade porque o aprender depende da pessoa que está adquirindo o conhecimento, mas também precisa ser estimulado, se não houver esse estímulo a coisa não anda [...].³⁸

Realmente a mediação que o tutor a distância exerce nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) é de fundamental importância para o desempenho do aluno de Educação a Distância (EaD). Elemento potencializador das relações de ensino e aprendizagem que envolvem os participantes de um curso de Administração. Assim, a condição de selecionar tutores com conhecimentos em Marketing, Operações, Gestão de Pessoas, Finanças é de fundamental importância, para definir a Qualidade de um Curso.

Considerando a importância da mediação e da tutoria no processo de

³⁷ **P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:12 [Porque há um tutor que se limi..]**
Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

³⁸ **P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:17 [mas um dos grandes obstáculos ..]**
Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

ensino e aprendizagem o entrevistado 2, da IES 2, ao comentar sobre a importância nos cursos de Administração a distância, destacou que: "Então eu deixo um professor ou tutor que às vezes não está tão bem preparado, não sabe usar as ferramentas na sua concepção e em toda qualidade que ela tem com uma classe de uns quinhentos alunos, até mil alunos porque sabemos que tem lugares que aceitam isso, então esse é o grande "x" da qualidade, ou seja, o aluno por mais que queiramos acreditar não alcança o grande objetivo da qualidade da educação que é a aprendizagem, aqueles que alcançam, eu até acredito que num universo de mil muitos alcançam, nós vemos que quando alcança é uma qualidade sólida, porque nós já vimos pesquisa disso, o aluno em AD está mais preparado que no presencial e não sei o que, ele desenvolveu ou já tinha desenvolvido, é um aluno mais velho, é um aluno que às vezes já fez outro curso, já trabalha no mercado então ele já vem com uma carga de conhecimento prévio muito grande e de autonomia e disciplina para saber lidar com essa situação, que é uma educação instrucional".³⁹

O entrevistado 2, deixa claro a relação que deveria existir entre número de alunos por tutor e que muitas IES não seguem os referenciais do MEC, colocando a qualidade da educação a distância, em uma situação desvantajosa quando comparada com a educação presencial.

O entrevistado 3, ao ser abordado sobre a importância da mediação e tutoria nos cursos de Administração a Distância, fez a seguinte consideração: "Quanto menor o número de alunos atendidos por cada tutor, melhor o acompanhamento que o tutor pode dar, agora tem a questão econômica também e a questão de picos de demanda [...] Nessa instituição tem um número adequado, me parece que são cinquenta alunos por tutor mas eu não tenho certeza desse número, a Portaria do MEC também estabelece um número que não me recordo agora qual é o número exato]".⁴⁰

O entrevistado 3, ainda ponderou que trata-se de um grande desafio da IES gerenciar essa mediação: "É um grande desafio, por exemplo, lidar essa gestão com cento e cinquenta até duzentos mil alunos, isso é bastante complicado porque por mais que você tenha uma plataforma tecnológica [...] então a Instituição tem que ter uma estrutura para dar uma resposta, não pode deixar jamais o aluno sem uma

³⁹ P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:3 [Então eu deixo um professor ou..]

Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

⁴⁰ P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:13 [Quanto menor o número de aluno..]

Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

resposta e também tem o controle do tempo da resposta.⁴¹

O entrevistado 3, pondera que não é apenas a mediação que deve ter preocupação com a qualidade, pois a preparação dos professores titulares também é essencial, pois tudo é algo relativamente novo no Brasil. Assim, esses professores têm que ser muito bem treinados, inclusive com técnicas de televisão. Então tem que ter orientação até de Diretor de televisão para que o professor dê uma aula com desenvoltura, falando para as câmeras, o que não é muito fácil. Então tem questão do próprio treinamento, formação dos professores, que é uma questão. Outra questão também envolve a formação dos tutores, que são importantíssimos, já que Eles vão estar em contato direto com os alunos. A estrutura dos polos também, ter um polo bem estruturado, com bibliotecas, com locais adequados, então são muitos os assuntos.

O entrevistado 4, da IES 4, ao ser questionado sobre a importância da mediação e da tutoria, respondeu que: "Essa entrega de qualidade normalmente tem uma relação tutor/número de alunos, ela tem algumas exigências como regulamentações específicas do MEC [...] temos casos de alunos nossos que, em Maceió, conseguiram um alto índice de aprovação e acabaram participando do Desafio SEBRAE o ano passado e foram finalistas no seu Estado, mas isso é um esforço particular".⁴²

O entrevistado 4, afirma que a EaD veio para ficar e que o alunado recebe o material sempre atualizado com prazo de validade, revisados e com interação ao vivo com o professor. São inovações nos quesitos de atualidade, utiliza o método de estudos de casos associados ao mercado. Todas as aulas são ao vivo o que faz com que sejam necessários grandes investimentos para a mediação.

O entrevistado 5, da IES 5, comentou a importância da mediação e da tutoria nos cursos de Administração a distância, da seguinte forma: "Nesse sentido o papel dos tutores é fundamental para uma base mais consolidada do aprendizado, pois em geral existe uma dificuldade tanto no presencial como no ensino à distância da procura do aluno pela biblioteca [...] o livro está disponível na biblioteca, vá até a biblioteca, mas muitas vezes até realmente pegar esse aluno pela mão, levá-lo até a

⁴¹ **P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:6 [É um grande desafio, por exemp..]**
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

⁴² **P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:6 [Essa entrega de qualidade norm..]**
Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

biblioteca, apresentá-lo a biblioteca, porque há relatos de casos de alunos que chegaram ao quarto semestre do curso sem nunca terem ido à biblioteca. Isso é um fato, nós sabemos que ocorre, então o tutor tem realmente esse papel fundamental de estar disponível e de conduzir o aluno".⁴³

O entrevistado 6, da IES 6, ao ser questionado sobre a importância da mediação e da tutoria nos Cursos de Administração a distância, fez as seguintes considerações: "Nesse caso quando falamos em educação à distância, tem uma boa parte dos cursos muito influenciados pelos tutores, eu queria colocar aí duas questões importantes [...] então ao longo desses anos todos eu diria que a educação à distância no Brasil é muito mal vista e isso se deve ao fato de ao longo de todo esse tempo o foco ter sido na tecnologia, seja qual for, seja correio, seja vídeo, hoje é a Internet, enquanto o foco for a tecnologia eu diria que a chance de ser diferente do que foi ao longo dos últimos tempos é muito pequeno".⁴⁴

O entrevistado 7, da IES 7, argumentou sobre a importância da mediação e da tutoria nos cursos de Administração a Distância, da seguinte forma: "Eu entendo que a questão de você trabalhar com tutores especialmente se eles não forem bem qualificados para esse aluno, aí se perde bastante [...] então existem momentos em que existem as falhas também mas a ideia é que de um modo geral funcione dentro de uma linha de regularidade que sem isso realmente não há como existir Ensino à Distância".⁴⁵

As percepções da maioria dos entrevistados, sobre mediação e tutoria, foi que, o papel e a formação dos tutores no processo que envolve EaD, são fundamentais para uma base consolidada no processo de ensino e aprendizagem. No entanto, devido a interpretação que é dada à atividade do professor-tutor, existem problemas associados a remuneração destes profissionais, o que provoca em muitas situações, desmotivações, devido ao número de horas que precisam estar disponíveis no atendimento do alunado e a remuneração percebida, sendo este um efeito negativo, nos resultados esperados em um curso de qualidade.

⁴³ **P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:3 [Nesse sentido o papel dos tuto..]**

Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

⁴⁴ **P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:4 [Nesse caso quando falamos em e..]**

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

⁴⁵ **P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:3 [Eu entendo que a questão de vo..]**

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

6.3.6 Família 6 - Sínteses das Entrevistas: Mercantilização da Educação

O objetivo é evidenciar as sínteses entre os entrevistados sobre a mercantilização da educação, com as devidas inferências do pesquisador.

O entrevistado 1, da IES 1, comenta sobre as diferenças das mensalidades dos Cursos de Administração a distância destacando que trata-se de um item muito problemático para ser abordado, pois são muitos interesses em jogo. "Olha, esse é um terreno minado, um terreno minado por quê? Porque embora o ensino à distância exija um investimento relativamente alto das Instituições, o ganho escalar com os cursos à distância é bastante grande também, então as Instituições vem nessa possibilidade, nessa opção do ensino à distância uma possibilidade de ampliar e muito a sua clientela, até porque as barreiras de tempo e espaço ficam totalmente vencidas. Eu tinha até comentado antes de nós começarmos a nossa reunião que nas minhas turmas de EaD tenho aluno que está no Japão, aluno que está na Itália, aluno que está na Espanha e assim por diante e em vários lugares do mundo que se inscreveram para fazer o curso aqui no Brasil, então eles interagem comigo via foro, então se faz um investimento, esse investimento é relativamente grande, mas o retorno é maior".⁴⁶

O entrevistado 1, ainda argumenta que: "Então essa subdivisão também é uma coisa que poderíamos dizer que não influencia o sistema de qualidade, isso é mais ou menos uma tendência que está sendo seguida por todas as Instituições, [...] [...] Eu tenho uma experiência muito agradável com relação a uma Instituição de Ensino que visitei, que fica aqui na região da Barra Funda, aqui de São Paulo, que tem 600 alunos. É uma Instituição de Ensino com curso de administração e tem nota 5 no MEC e como é que isso é uma Instituição muito pequena, muito tímida em termos de imagem, mas como é que conseguem isso? [...] então consigo monitorar isso dessa forma, ela dizendo que faz isso de uma maneira constante e a percepção é de que isso funciona porque uma Instituição com seiscentos alunos que consegue uma nota cinco no curso está conseguindo fazer com que o seu alunado seja

⁴⁶ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:15 [Olha, esse é um terreno minado..]
Codes: [Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

realmente eficaz comparado com outras Instituições de muito maior porte, agora qual é a mágica disso? ⁴⁷

Na educação a distância isso quase desaparece, ou pelo menos é minimizado, com isso o valores das mensalidades podem ser baixados, pois o custo será menor. O entrevistado 1, ainda justifica que: "Na verdade o custo menor da mensalidade é um reflexo direto do custo menor para se manter um curso desse tipo, desde que se tenha escala, por isso que comentei que se deve medir a quantidade de alunos em unidades de dez mil. Quando conseguimos atingir um público que tem essa ordem de grandeza os custos reduzem significativamente, então temos hoje em dia cursos de administração que chegam a ordem de dois mil reais por mês, alguns até um pouco mais, aqui em São Paulo pelo menos e um curso de EaD hoje está sendo oferecido por duzentos reais, duzentos e cinquenta reais e o aluno basicamente tem uma exposição ao mesmo conteúdo [...] vamos colocar um número só para comparação, se trabalho lá com um curso que custa 1.500 reais e aí tenho um grupo de alunos, essa correlação é mais ou menos razoável, ele consegue pagar esses mil e quinhentos reais por quê? [...] então esse é um aspecto sim que o custo menor pode influenciar, mas não é a qualidade do curso e sim a qualidade do grupo que está entrando, isso pode realmente causar um diferencial".⁴⁸

De acordo com a fala do entrevistado 1, os motivos que proporcionam mensalidades menores nos cursos de Administração a distância, são que não exigem das instituições infraestrutura física. Com isso, não é necessário investir em construções de prédios, montar laboratórios ou adquirir equipamentos para equipar salas presenciais. Tudo isso custa muito caro e manter uma universidade física funcionando custa caro, se for considerado os custos de manutenção, segurança, energia elétrica, mão de obra, entre outros. Verifica-se que a competitividade deixa de ser atrativa, ou seja, infraestrutura reduzida = mensalidade reduzida e que os preços das mensalidades escolares não influenciam a qualidade nos Cursos de Administração a distância.

Quando abordado sobre a mercantilização da Educação Superior no

⁴⁷ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:27 [Eu tenho uma experiência muito..]
Codes: [Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

⁴⁸ P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:28 [Na verdade o custo menor da me..]
Codes: [Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

Brasil, o entrevistado 2, da IES 2, fez os seguintes comentários: [...] Eu estou atingindo a massa e o pessoal de baixa renda. Então há um processo de inclusão no curso superior [...] como devem pelo numero de alunos que você tem dentro de uma sala virtual [...] Se você for concorrer no mercado ao lado do metro, a que está lá um cartaz no metro, de cento e pouco, você vai ter que fazer igual, você vai ter que colocar duzentos porque está levando a grife, duzentos e cinquenta reais porque está levando a grife, mas também quem é que está preocupado com a grife? Aí já é um outro publico, porque o outro que acha que ter um diploma do ensino superior é a coisa mais importante, [...] as Faculdades Top para a super elite porque eu acredito que principalmente Cursos de ADM, a elite mesmo prefere ir na "X" que a gente sabe quais são e pagar às vezes quatro mil reais; cinco mil reais ou até mais.⁴⁹

O entrevistado 2, relata que o número de instituições de ensino que opera no modelo EaD já é grande e tende a aumentar mais ainda. Mas por que as universidades apostam tanto nesse modelo, se o valor das mensalidades são muito baixas? A qualidade dos cursos a distância é inferior à qualidade dos cursos presenciais e por isso as mensalidades são tão baixas? Não é preciso ser nenhum economista para entender que o modelo de negócios das universidades está baseado em fatores que permitem uma redução no valor das mensalidades e ainda sim ser lucrativo e sem precisar oferecer um curso de baixa qualidade.

O entrevistado 3, ao ser arguido sobre os efeitos das mensalidades escolares e o efeito mercantilização, ponderou que: "Não, porque o fato da mensalidade da EaD ser menor é por causa do ganho de escala, então um mesmo professor pode dar aula para dez mil alunos, então não tem uma relação direta do preço da mensalidade com a qualidade do curso [...] então a EaD tem tudo para crescer e ainda mais considerando que hoje o Estado praticamente transferiu essa responsabilidade para o setor privado, 90% das Instituições estão no setor privado e o Estado tem diminuído cada vez mais, e então aí gera também oportunidades de investimentos, retorno e talvez aí a grande oportunidade também de rentabilizar negócios".⁵⁰

⁴⁹ P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:17 [Ah, não, não estaria, mas o pr..]
Codes: [Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

⁵⁰ P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:16 [Não, porque o fato da mensalid..]
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

O entrevistado 3, considera que as mensalidades menores em EaD não influencia a qualidade dos cursos, uma vez que são realizados grandes investimentos por parte da IES que está vinculado e que há uma grande preocupação em manter o currículo sempre atualizado com as necessidades do mercado. E que o nível de empregabilidade de seu alunado é excepcional, demonstrando assim a qualidade de seu curso.

O entrevistado 4, da IES 4, ao ser questionado sobre a mercantilização da educação superior, considerando o baixo preço das mensalidades, argumentou que: "Como um negócio, mercantilismo pleno, essa melhoria vai demorar a passar, porque aqui no Brasil se preza a quantidade e não a qualidade. Andei vendo vários estudos no Canadá, na Inglaterra, que dizem, nos Estados Unidos, que as tendências do Ensino à Distância não têm volta, então lá eles estão desenvolvendo tecnologias e metodologias adequadas, aqui nós estamos mais preocupados numa guerra perigosa de preço versus qualidade, então a quantidade passa a ser mais importante do que a oferta de um ensino diferenciado. Surpreende-me quando vejo que, por exemplo, no site do INEP nós temos lá cerca de 1.297 cursos registrados em atividade e apenas 12 ou 13 conceito 5, isto é um absurdo, mas reflete claramente o perfil dos mantenedores que é de maximização do lucro".⁵¹

O entrevistado 4, deixa claro que o ensino à Distância está em ofertar um ensino adequado a um custo baixo para que haja esta inclusão. Também observou qual é a aceitação desse profissional no mercado e que até mesmo o CRA tinha dificuldade em reconhecer esses cursos. Em algumas localidades, o CRA ainda pergunta se o curso é presencial ou à distância. O entrevistado observa também que IES que realmente fazem as contas do custo efetivo de um aluno EaD e qual é o custo efetivo de um aluno presencial, verificará que essa diferença de preço chega entre 50% e 75%, haja vista o grande movimento de fusões e aquisições no país.

O entrevistado 5, da IES 5, ao ser argumentado sobre a influência dos custos das mensalidades na mercantilização da educação, respondeu: "Acredito que dependendo da Instituição pode haver sim essa mercantilização, até porque no Brasil o ensino à distância é muito recente quando comparamos com outros países da Europa e Estados Unidos que isso já é uma realidade há mais tempo pelo próprio fato de terem uma tecnologia mais avançada anteriormente, velocidade da Internet,

⁵¹ P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:12 [como um negócio, mercantilismo..]
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

acesso das pessoas a Internet, então no Brasil, por ser um processo muito recente, falta até um preparo do aluno para esses cursos e é por isso que a mercantilização entra no fato de Universidades que talvez não tenham tanto cuidado no ingresso desses alunos".⁵²

O entrevistado 6, da IES 6, quando indagado sobre os preços das mensalidades e os efeitos na mercantilização da educação, ponderou da seguinte forma: "Um acompanhamento individualizado do aluno eles vão formar pessoas, o mesmo número de pessoas que eles formariam no presencial com uma fração do custo e isso é um problema, então pagar menos o professor porque ele está dando aula, na INSTITUIÇÃO, por exemplo, nós pagamos mais até do que presencial [...] nós olhamos a educação à distância no Brasil hoje e tem aumentado, crescido muito, mas infelizmente cresce tendo a sua maior parcela ainda nas Instituições que focam o EaD como oportunidade de aumentar os seus lucros, isso infelizmente é verdade e os cursos são baratos, obviamente que se eu cobro cento e cinquenta reais, duzentos reais por um curso, não posso ter a pretensão de colocar nele toda a qualidade que colocaria num mesmo curso que cobro mil, dois ou três mil Reais, dependendo da Universidade, então claro que uma Instituição como essa precisa mesmo ganhar na margem aí, é um modelo de negócio, estamos falando de modelo de negócio, o nosso é diferente, essa é a questão, tem o foco na qualidade e aí temos que fazer diferente, então o obstáculo, o MEC é um obstáculo, mas não é o único, o maior obstáculo talvez até seja esse, seja o canto da sereia de que a educação à distância é o caminho mais curto para você aumentar a sua lucratividade, como nós temos hoje muitas organizações educacionais que viraram negócios, inclusive está aberto, acabamos de ver uma fusão agora de duas empresas de capital aberto, (...), não estou questionando a qualidade de nenhuma delas, dentro desse bolo tem várias Instituições aí que são muito boas e com muita qualidade, mas essa necessidade de gerar lucro para o acionista e ter um resultado lá sempre azul gera esse tipo de canto da sereia".⁵³

O entrevistado 7, da IES 7, argumentado sobre a influência das mensalidades na mercantilização da Educação Superior, respondeu que: "Eu até

⁵² P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:6 [Acredito que dependendo da Ins..]
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

⁵³ P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:18 [um acompanhamento individualiz..]
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

gostaria de fazer uma comparação entre os custos de um curso presencial e EaD [...] acho que a grande situação, a grande questão do valor, é o fato de não ter certos custos fixos, que você tem no presencial, que acho que é o que leva a ter um preço menor e o fato que óbvio que isso é atrativo para quem não pode estar todo dia na Instituição, agora em termos de qualidade, seria incoerente eu trabalhar com menos qualidade num curso de EaD do que num curso presencial, acho que não tem uma relação direta de forma alguma, o tempo inteiro acho que tem que bater na tecla, se o curso presencial se propõe a oferecer um nível de qualidade que o EaD teoricamente tem que ser igual esse curso presencial, então não pode ter diferença, então esse eu acho que é um preceito básico para quem quer trabalhar com seriedade".⁵⁴

Nas percepções dos entrevistados, sobre mercantilização da Educação superior no Brasil, foi possível verificar que, a maioria concorda que atualmente acontece este processo, devido principalmente, a ineficiência do governo brasileiro, em atender a crescente demanda de jovens entre 18 e 24 anos, na busca da profissionalização superior, abrindo assim uma oportunidade para o setor privado, suprir mais esta deficiência do Estado.

De acordo com as sínteses das entrevistas, foi possível inferir, de acordo com a visão do pesquisador, que os vários conceitos entre os entrevistados, sobre conceito de qualidade em educação, que, os sujeitos manifestam uma tendência de entendimento, bastante abstrata do termo, comparando-a com objetivos propostos aos desenvolvimentos de competências e habilidades no Projeto Pedagógico do Curso e empregabilidade, desta forma, consideram apenas, os efeitos da qualidade em educação, e não as suas causas e princípios.

6.4 ANÁLISES COMPARATIVAS DAS 7 ENTREVISTAS

O objetivo desta seção é o de comparar as entrevistas, fundamentando-as e, possibilitando discussões de pontos em consonância e pontos em discordância, com as teorias vigentes e a sistematização da pesquisa empírica, que permitirá a

⁵⁴ P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:14 [Eu até gostaria de fazer uma c..]
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

elaboração de proposições teóricas. Inicia-se com as explicações sobre a coleta de dados; em seguida, são feitas as comparações das entrevistas.

A análise comparativa das entrevistas do tipo semiestruturada, insere-se na análise de conteúdo, método utilizado no âmbito da investigação qualitativa. Para o agrupamento das entrevistas em famílias, foi utilizado o *software* ATLAS TI que organiza e facilita a visualização dos vínculos conceituais. Considerando que não existe uma única forma para análise de pesquisas qualitativas, a responsabilidade sobre a retratação e a interpretação da realidade dos fenômenos investigados é do pesquisador,

Conforme Godoi e Mattos (2006), os indicadores qualitativos (ou não) permitem a inferência de conhecimentos referentes às condições de produção e recepção das mensagens. As categorias e as subcategorias de análise funcionam como indicadores e a principal ferramenta da investigação é a capacidade de examinar do pesquisador. A interpretação é, ao mesmo tempo, um diálogo com o texto e com o contexto, portanto a cautela na análise será a de não se incorrer no oposto da técnica, ou seja, a arbitrariedade interpretativa.

A interpretação dessas categorias e análise do conteúdo começa com a descrição das características do texto e termina com a interpretação dessas categorias, e ainda considerando que a análise do conteúdo é uma técnica de pesquisa que permite fazer inferências replicáveis do pesquisador.

Análise de conteúdo consiste no tratamento dos resultados, o qual permite que se destaquem as principais informações das entrevistas. Também nessa etapa, as informações podem ser resumidas, cabendo ao pesquisador agrupar os principais conceitos, associá-los e realizar as interpretações das mensagens.

Desta forma, serão comparadas e realizadas as devidas inferências, das sete entrevistas dos gestores das principais IES do Brasil dos cursos de Administração, modalidade a distância, considerando as seis famílias, classificadas através do *software* ATLAS TI:

Família 1 - Conceito de Qualidade;

Família 2 - Qualidade em EaD;

Família 3 - Currículo de Administração em EaD;

Família 4 - Plataforma Tecnológica;

Família 5 - Mediação/Tutoria; e

Família 6 - Mercantilização da Educação;

O Quadro 8, evidencia as comparações entre os entrevistados sobre conceito de qualidade em educação, conforme as inferências realizadas pelo pesquisador.

6.4.1 Família 1 - Comparações das Entrevistas: Conceito de Qualidade

Quadro 8 - COMPARATIVO SOBRE CONCEITO DE QUALIDADE – ATLAS TI
Code Family: 1-Conceito de Qualidade

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:25:59

COMPARAÇÕES SOBRE CONCEITO DE QUALIDADE	1) Através destas habilidades o curso vai transformar o estudante e irá prepará-lo melhor para alguma atividade profissional ou continuidade acadêmica e se atingir esses objetivos estamos tendo qualidade. 2) Qualidade em educação tem que ter como objetivo a produção do conhecimento e a aprendizagem não só voltada a um conteúdo, a um saber específico, mas prepara o profissional para o mercado de trabalho e toda a sua complexidade, tanto na parte humanística de cidadania, de valores e também em relação ao conteúdo teórico, científico. 3) Qualidade em Educação é proporcionar aos alunos um curso reconhecido pelo mercado na área que está se formando, que possa aplicar esses conhecimentos, de acordo com a demanda do mercado. Além do que, qualidade em educação, reflete um curso bem estruturado em termos de professores capacitados, com titulação adequada e também
--	--

COMPARAÇÕES SOBRE CONCEITO DE QUALIDADE	mesclado com professores com conhecimento de mercado, um currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências que estão surgindo, os novos conhecimentos que são necessários naquela área. 4) Qualidade em educação precisa envolver ensino, pesquisa e extensão, então a qualidade de ensino e o ensino superior especificamente, é a que consegue mesclar o ensino com metodologias diferenciadas, com sistema de avaliação moderno, com respeito à adversidade e questões associadas ao repasse de conteúdos necessários nas disciplinas, portanto qualidade depende da proposta curricular do curso de administração para que haja a aceitação desse egresso no mercado, isso pode acontecer através das notas do ENADE, empresas estão incluindo as notas ENADE dos cursos como um critério de seleção dos alunos, então qualidade é a colocação do egresso no mercado de trabalho.
--	--

De acordo com as comparações das entrevistas da família 1 - Conceitos de Qualidade em educação - verifica-se que os gestores não definem claramente o que entendem por qualidade, ou seja, as causas, as origens do termo, mas sim, associam com os efeitos do que deveria ser qualidade em educação, identificando basicamente o termo com habilidades, competências e empregabilidade, o que pode gerar distorções no sistema de educação.

Ao discutir o termo qualidade, verifica-se que este não possui uma delimitação semântica precisa, em administração, por exemplo, Qualidade tanto pode significar a relação entre as características e os procedimentos aplicados na fabricação ou desenvolvimento de um bem ou um serviço, como também, o grau de satisfação do cliente para com o produto ou serviço adquirido em relação à sua expectativa inicial.

Conforme Demo (2001), qualidade converge com a ideia de bem feito e completo, sobretudo quando o termo se aplica à ação humana. Nessa condição, qualidade é o toque humano na quantidade, referindo-se à qualidade como a

dimensão de intensidade de algo em dualidade com a quantidade, uma dimensão de extensão.

Quantidade, para qualidade, é base e condição. Como base, significa o concreto material, de que também é feita a vida. É corpo, tamanho, número, extensão. Como condição, indica que toda pretensão qualitativa passa igualmente pela quantidade, nem que seja como simples meio, instrumento, insumo. [...] Qualidade, por sua vez, aponta para a dimensão da intensidade, tem a ver com profundidade, perfeição, principalmente com participação e criação. Está mais para ser do que para ter. (p. 10)

Para Demo (2001), a educação é o termo resumo da qualidade nas áreas social e humana, pois ele entende que não há como chegar à qualidade sem educação. Considera que educação é conceito mais amplo que conhecimento, porque o conhecimento tende a ficar restrito ao aspecto formal da qualidade, enquanto que a educação abrange também a qualidade política. A educação, que supõe qualidade formal e política, exige construção e participação, pois “[...] precisa de anos de estudo, de currículo, de prédios e de equipamentos, mas, sobretudo de bons professores, de gestão criativa e de ambiente construtivo, participativo sobretudo de alunos construtivos e participativos”, para se concretizar. (p. 21)

Os conceitos de qualidade quando referido ao ensino superior, Demo (2001), o define como “[...] a capacidade de produção original de conhecimento, da qual depende intrinsecamente a docência”. (p. 35)

Portanto, a qualidade do ensino superior depende da capacidade de o professor transmitir o conhecimento que ele próprio construiu por meio de suas atividades de pesquisa e de orientar os alunos a dar tratamento teórico, pesquisar e apresentar soluções práticas a problemas específicos da sociedade, além de uma administração eficiente e infraestrutura adequada.

Assim sendo, as comparações sobre qualidade em educação, considerando as diferenças entre as IES, permitem inferir que os entrevistados demonstram uma preocupação em entender o que é qualidade. No entanto, consideram para esse entendimento os efeitos na empregabilidade dos egressos no mercado de trabalho, convergindo com a ideia de bem feito e completo. Nessa condição, qualidade é o toque humano na quantidade, referindo-se à qualidade como a dimensão extensão.

6.4.2 Família 2 - Comparações das Entrevistas: Qualidade em EaD

O Quadro 9, evidencia as comparações entre os entrevistados sobre conceito de qualidade em educação a distância, com as devidas inferências do pesquisador.

Quadro 9 - COMPARATIVO SOBRE QUALIDADE EM EaD – ATLAS TI
Code Family: 2- Qualidade Curso ADM-EaD

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513
File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]
Edited by: Super
Date/Time: 2013-05-29 13:28:27

COMPARAÇÕES SOBRE QUALIDADE EM EaD	1) Que qualidade em EaD, depende do posicionamento do próprio aluno, pois no caso da administração e principalmente a distância, o ingresso normalmente tem uma percepção equivocada em relação ao curso. 2) Que qualidade em EaD está sendo influenciada e direcionada por grandes grupos educacionais, que buscam alunos com formação no ensino básico e médio das classes menos favorecidas e que comprometem a aprendizagem e isso irá refletir no mercado de trabalho, formando "bacharéis balconistas" e essa realidade, de alguma forma, compromete a empregabilidade dos egressos, quando na participação de seleção para oportunidades que exigem decisões.... 3) Para avaliar a qualidade da educação em EaD, há que se considerar as origens do alunado, normalmente do ensino público com dificuldades de comunicação, escrita, cognição, carente de atenção, de informação, apresenta um alto índice de repetência ocasionado dependências, torna-se mais difícil de trabalhar, quando comparado com o presencial.
---	--

COMPARAÇÕES SOBRE QUALIDADE EM EaD	4) Que não deveriam haver diferenças na qualidade de um curso presencial e a distância, que as diferenças, seriam a facilidade de locomoção, o índice de disciplina e de estudo solitário. E que é mais complexo atingir níveis de aprendizado na EaD porque os alunos precisam ser acompanhados "de perto" pelos tutores de Ensino à Distância, acessados remotamente durante as atividades, fóruns e <i>chats</i> , como os tutores presenciais que são aqueles que têm o contato direto no polo de Ensino à Distância o que demanda avaliações com principais frequências, quando comparado com o ensino presencial.
---	---

Conforme os entrevistados sobre qualidade em educação a distância, há uma tendência em argumentar que poderá ser considerado um curso de qualidade, aquele que preocupa-se com a infraestrutura, currículo, diferencia as características regionais, a formação dos tutores, o acompanhamento sistemático do aprendizado do alunado, evasão do curso e empregabilidade, comparando-o com cursos presenciais, de acordo com Moran *et al* (2007):

Um bom curso, presencial ou a distância, depende, em primeiro lugar, de termos educadores maduros intelectual e emocionalmente, pessoas curiosas, entusiasmadas, abertas, que saibam motivar e dialogar. Um bom curso depende também de termos administradores, diretores e coordenadores mais abertos, que entendam todas as dimensões que estão envolvidas no processo pedagógico, além das empresariais ligadas ao lucro. (p.49)

Para que esse processo aconteça de forma eficaz, é necessário que seja aplicado com uma base teórico-metodológica-pedagógica, consistente, de forma a assegurar um fluxo de comunicação interativa e bidirecional, com o propósito de propiciar ao estudante a distância um ambiente de aprendizagem personalizado, capaz de satisfazer suas necessidades educativas.

Ao verificar esses novos paradigmas na educação, formulamos questionamentos aos gestores das IES, sobre suas percepções de qualidade em EaD, considerando a necessidade de adquirir uma nova cultura educacional, atualizando-se no uso de tecnologias de informação e comunicação, pois, nesse novo modelo, o professor/tutor é continuamente chamado a estabelecer múltiplas

interações com o alunado. Verificou-se que algumas IES já vêm desenvolvendo esse trabalho com sucesso, investindo em equipamentos, na formação docente e em processo de gestão educacional, envolvendo uma equipe multidisciplinar, administradores, professores, pesquisadores, tutores, monitores e área tecnológica.

6.4.3 Família 3 - Comparações das Entrevistas: Currículo em EaD

O Quadro 10 demonstra as comparações das entrevistas realizadas com os gestores das IES sobre currículo nos cursos de Administração a distância e permitem realizar as seguintes inferências:

Quadro 10 - COMPARAÇÕES SOBRE CURRÍCULO EM ADM-EaD – ATLAS TI
Code Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513
File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]
Edited by: Super
Date/Time: 2013-05-29 13:29:36

COMPARAÇÕES SOBRE CURRÍCULO EM EaD	1) Que não deveriam haver diferenças entre os currículos dos cursos presenciais e a distância, que os parâmetros de medição especificamente da qualidade do currículo seriam os mesmos, que o aprendizado depende muito do aluno, que deverá ter muita disciplina e dedicação nas atividades. 2) Que currículo em EaD deveria ser inspirado na Universidade do Minho - Portugal, que seria a aplicação de um currículo flexível, pensar num currículo não fechado, num currículo em construção de acordo com a necessidade desse aluno no decorrer do curso. No entanto as IES precisam alcançar as metas do MEC, que diz qual é a diretriz curricular, mas não esclarecem o que é uma diretriz, causando dificuldades para as IES cumprirem efetivamente o que está prescrito no currículo.
---	--

COMPARAÇÕES SOBRE CURRÍCULO EM EaD	3) Que as IES seguem as diretrizes do MEC, tanto no padrão de qualidade quanto de currículo, que o MEC considera como satisfatório índices mínimos e que o número de horas dos cursos das IES estão no mínimo, assim sendo, o currículo não está em sintonia com o mercado de trabalho, e que as renovações que estão ocorrendo não atendem as crescentes demandas por profissionais de qualidade, principalmente os currículos dos cursos de Administração. 4) Que currículo de qualidade nos cursos teriam como meta a formação integral do profissional para o século XXI, usar as tecnologias para repensar currículo, de formar um currículo em rede, de chamar o aluno de volta para discutir aquilo que foi determinado, trazer as coisas que ele vê nas redes sociais, na internet de um modo geral, trazer as coisas de fora, e assim aprimorar temas e conhecimentos que são marginais ao currículo e que poderiam ser mais produtivo para a formação do profissional de Administração, seja o curso presencial ou a distância.
---	---

Ao comparar as entrevistas acerca do currículo nos cursos de Administração, modalidade EaD e ao considerar a Resolução nº. 04 de 13 de julho de 2005, que definiu uma reformulação dos cursos de Administração, no que se refere à forma, concepção filosófica, a metodologia, a concepção da organização curricular e das Diretrizes Curriculares dos cursos de Administração (BRASIL, 2005), formulou-se questões aos gestores das IES, que argumentaram a necessidade de adaptação do currículo às necessidades do mercado de forma a mantê-lo atualizado, e assim, proporcionar uma formação de qualidade aos egressos.

De acordo com Andrade e Ambroni (2004) a estrutura curricular trouxe um novo enfoque ao curso de administração, houve o consenso em se utilizar uma nova pedagogia no ensino:

O problema essencial não é criar uma arquitetura curricular como uma lista de tópicos a serem atingido, em uma visão empobrecida e negativa que, usualmente, tem limitado e inibido a autonomia e a

criatividade da escola na formação e implementação de sua proposta pedagógica. O fundamental é a utilização, na construção do currículo pleno, de uma metodologia que utilize o currículo como um instrumento e não como uma proposta acabada em si mesma. (p.68)

Nas comparações dos entrevistados fica evidenciado que a organização curricular deve prever as ações pedagógicas regulares do curso, definindo identidade na formação tanto no âmbito humano como no profissional mediante as concepções e orientações pedagógicas, matriz curricular e estrutura acadêmica de funcionamento. Entender e conceber os elementos do currículo em perspectiva sistêmica: conhecimentos e saberes necessários à formação das competências estabelecidas no perfil do egresso; estrutura curricular; ementário; bibliografia básica e complementar; estratégias de ensino; quadro docente com perfil compatível com a proposta formativa; recursos materiais, serviços administrativos, laboratórios e infraestrutura de apoio necessários à implementação da proposta pedagógica e do currículo.

Portanto, e de acordo com esta abordagem, a consciência da necessidade da atualização curricular deveria estar presente no dia a dia das IES para definir qualidade do currículo para os cursos de Administração e desta forma, ir ao encontro das exigências e necessidades do mercado.

6.4.4 Família 4 - Comparações das Entrevistas : Plataformas Tecnológicas

O Quadro 11, que trata das comparações das argumentações dos gestores das IES, acerca da importância das plataformas tecnológicas para EaD, permitiram as seguintes inferências:

Quadro 11 – COMPARAÇÕES SOBRE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS - ATLAS TI
Code Family: 4-Plataforma Tecnológica

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513
File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]
Edited by: Super
Date/Time: 2013-05-29 13:30:34

COMPARAÇÕES SOBRE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	1) Que tecnologia significa sucesso ou fracasso de um projeto de EaD, que há vários obstáculos a superar no Brasil para aumentar acessibilidade a uma rede pública de Internet, limitações a aquisição de computadores por uma parte significativa da população e que em termos do processo formativo há de se considerar a dificuldade ao acesso tecnológico com fator limitante ao aprendizado do aluno em EaD. 2) Que plataformas tecnológicas é um obstáculo ao desenvolvimento de EaD no Brasil, que em algumas regiões como o Pará, na região de Carajás não tem Internet, a Internet funciona precariamente e que para um melhor aproveitamento do ensino à distância a infraestrutura tecnológica precisaria ser melhorada em várias regiões do país. 3) Que devido a necessidade de interação entre as redes sociais, não apenas EaD, via recursos tecnológicos, <i>Skype</i>, <i>MSN</i>, <i>Facebook</i>, <i>Google</i>, a realização de pesquisas acadêmicas e acompanhamento das atividades dos cursos, demandam grandes investimentos das IES, mas a dúvida é: Será que o aluno aprende melhor usando determinados recursos como blackboard, Moodle? Questões importantes deveriam ser tratadas para verificar o que as plataformas tecnológicas efetivamente contribuem para a formação do egresso e verifica-se que é utilizada apenas como divulgação de material acadêmico, então como é possível associar investimentos em tecnologia com a qualidade dos cursos? 4) Que a questão tecnológica tem que estar inserida nas discussões sobre EaD, porque não adianta oferecer uma plataforma que não tenha suporte tecnológico para que as
---	---

COMPARAÇÕES SOBRE PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS	pessoas possam acessar na hora em que precisarem e que tenham um mínimo de problemas, porque é óbvio que a tecnologia não é perfeita, então existem momentos em que existem as falhas também mas a ideia é que de um modo geral funcione dentro de uma linha de regularidade que sem isso realmente não há como existir Ensino à Distância.
---	---

As comparações das entrevistas realizadas com os gestores das IES sobre a importância das plataformas tecnológicas para EaD, resultaram em argumentações identificando o tema como um obstáculo ao desenvolvimento da atividade no Brasil. Em algumas regiões a Internet funciona precariamente e que o tema deveria estar mais presente, considerando a necessidade de melhoria de qualidade em educação a distância.

O referencial teórico sobre avaliação na qualidade, considerando o uso das TIC, altera as reflexões do paradigma de avaliação tradicional, pois novas propostas de investigação levam em conta o ambiente em que as ocorrências se manifestam e a multiplicidade de interpretações dos fenômenos a serem avaliados nos seus respectivos contextos, principalmente em relação ao Brasil, onde a EaD situa-se como uma modalidade de ensino que, de acordo com a LDB 9394/96, volta-se preferencialmente para uma parcela da população que, por inúmeros motivos, não tem acesso ao ambiente escolar tradicional.

Segundo Moran (2007a) o problema do Brasil não é tecnológico, mas de desigualdade estrutural. A interatividade tem muito a ver com poder de compra, com educação de qualidade, com cultura empreendedora. A grande maioria das pessoas depende do modelo passivo de uma TV que dá tudo pronto, aparentemente de graça. Esse modelo fez sucesso. A interatividade pressupõe uma atitude de vida muito mais ativa, investigativa, inovadora.

Sem educação de qualidade, as pessoas têm menos poder de fazer crítica, de realizarem escolhas mais abrangentes. E nossa educação ainda é muito precária. A TV pode ser utilizada de forma muito rica e participativa com a digitalização e integração das mídias, mas sem uma melhoria efetiva na educação e nas condições econômicas correspondentes, a TV continuará ditando o lazer das pessoas, oferecendo mais oportunidades de concorrer a prêmios, de fazer compras - o que convenhamos não é um grande ganho em relação à TV atual. (p.39)

Ainda de acordo com Moran (2005), ensinar e aprender, não se limita ao trabalho dentro de uma sala. Implica modificar o que é feito dentro e fora dela, no presencial e no virtual.

Quando temos um curso parcialmente presencial, primeiro encontramos-nos fisicamente para facilitar o conhecimento mútuo". Pois, na sua opinião "ao vivo é muito mais fácil que à distância e confiamos mais rapidamente ao estar ao lado da pessoa como um todo, ao vê-la, ouvi-la, senti-la. Depois é mais fácil explicar e organizar o processo de aprendizagem, esclarecer, tirar dúvidas, organizar grupos e discutir propostas. (p.78)

De acordo com o contexto verificado sobre plataformas tecnológicas, constata-se que as tecnologias representam uma parte de um processo complexo na educação. No entanto, as mudanças na busca de uma educação de qualidade, não dependem apenas das novas tecnologias, mas sim de educadores, gestores e alunos intelectualmente desenvolvidos, emocional e eticamente, representantes de uma sociedade em transformação.

6.4.5 Família 5 - Comparações das Entrevistas: Mediação/Tutoria

O Quadro 12 evidencia as comparações das argumentações dos gestores das IES, sobre a importância da mediação e da tutoria para EaD e permitiram as seguintes inferências:

Quadro 12 – COMPARAÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO/TUTORIA – ATLAS TI Code Family: 5-Mediação/Tutoria

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513
File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]
Edited by: Super
Date/Time: 2013-05-29 13:31:32

	1) Que é de suma importância o papel do tutor na qualidade da aprendizagem nos cursos de EaD, porque há tutores que limitam-se simplesmente a dar respostas, a ser passivo dando respostas para os alunos que lhe fazem consultas propiciando a inatividade. Um posicionamento proativo do tutor e fustigando o aluno com questões, levantando situações, pedindo a participação estimula uma boa parte desses alunos a participarem de uma maneira mais efetiva do
--	---

COMPARAÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO/TUTORIA EM EaD	processo de aprendizado, então a postura do tutor efetivamente contribui para aumentar ou manter um nível baixo de qualidade em EaD. 2) Que há professores e/ou tutores não bem preparados, não sabem usar as ferramentas na sua concepção e em toda qualidade que ela tem com uma classe de quinhentos alunos, até mil alunos "porque sabemos que tem lugares que aceitam isso", então esse é o grande "x" da qualidade, ou seja, o aluno por mais que queiramos acreditar, não alcança o grande objetivo da qualidade da educação que é a aprendizagem. 3) Que qualidade em EaD tem uma relação tutor/número de alunos, ela tem algumas exigências como regulamentações específicas do MEC, a matriz curricular, a exposição das aulas, sejam elas transmitidas ao vivo através de links gravados, a confecção dos materiais de apoio, apostilas, então a qualidade depende do tempo que o próprio aluno dedica para absorver esse conteúdo.
COMPARAÇÕES SOBRE A MEDIAÇÃO/TUTORIA EM EaD	4) Que o papel dos tutores é fundamental para uma base mais consolidada do aprendizado, pois em geral existe uma dificuldade tanto no presencial como no ensino à distância do aluno procurar a biblioteca e aí entra o tutor como incentivador e apresentar e mostrar para o aluno o ambiente de consulta, de concentração, então o tutor tem realmente esse papel fundamental de estar disponível e de conduzir o aluno ao longo do curso.

As comparações das entrevistas realizadas com os gestores das IES sobre mediação e tutoria, permitem realizar reflexões sobre a importância da atividade em EaD, pois é necessário que exista coerência entre a atuação do tutor e os objetivos da proposta pedagógica, pois o tutor pode mudar o sentido da proposta

pela qual foram concebidos o projeto, o programa ou os materiais de ensino e sua intervenção poderá agregar valor ao curso.

Ao considerar que a mediação e a tutoria representam a forma para efetivar a interação pedagógica e avaliação da qualidade do sistema de ensino a distância, estes comunicam-se com seus alunos por meio de encontros programados durante o curso, seguindo a estrutura do curso, e é preciso que seja realizado com frequência, de forma rápida e eficaz e esta eficiência na mediação pode representar a qualidade medida no decorrer do processo pela número de evasão dos alunos.

De acordo com Maia (2002), existem significativas diferenças entre o professor-autor e o professor-tutor, embora ambos sejam profissionais virtuais. O professor-autor desenvolve o teor do curso, escreve e produz o conteúdo e atua na organização dos textos e na estruturação do material. É preciso que ele conheça as possibilidades e ferramentas do ambiente, pois deverá interagir com a equipe de desenvolvimento para entender a potencialidade dos recursos a serem utilizados e elaborar o desenho de texto e do conteúdo do curso, de forma a contemplar todas essas potencialidades.

Após a conclusão do conteúdo pelo professor-autor, entra em ação o professor-tutor cujo papel é o de promover a interação e o relacionamento dos participantes. Uma série de habilidades e competências é a ele necessária. (p.13)

Portanto de acordo com as inferências realizadas pelo pesquisador com os gestores das IES, o tutor deve deixar claras as regras do curso; ser capaz de comunicar-se textualmente, com clareza, não deixando margem para questões e colocações dúbias que venham a prejudicar a aprendizagem, além do que a tutoria é necessária para orientar, dirigir e supervisionar o ensino-aprendizagem. Ao estabelecer o contato com o aluno, o tutor complementa sua tarefa docente transmitida através do material didático, dos grupos de discussão, listas, correio-eletrônico, *chats* e de outros mecanismos de comunicação. Assim, torna-se possível traçar um perfil completo do aluno: por via do trabalho que ele desenvolve, do seu interesse pelo curso e da aplicação do conhecimento pós-curso. O apoio tutorial realiza, portanto, a intercomunicação dos elementos (professor-tutor-aluno) que intervêm no sistema e os reúne em uma função tríplice: orientação, docência e avaliação.

O Quadro 13 mostra as comparações das argumentações dos gestores das IES, sobre a mercantilização da educação e permitiram as seguintes inferências:

6.4.6 Família 6 - Comparações das Entrevistas: Mercantilização da Educação Superior

Quadro 13 – COMPARAÇÕES SOBRE MERCANTILIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO –

ATLAS TI

Code Family: 6-Mercantilização da Educação

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:33:03

COMPARAÇÕES SOBRE A MERCANTILIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO	1) Que devido aos altos investimentos realizados na modalidade em EaD, há a necessidade de ter cada vez mais alunos para viabilizar o negócio, então procuram rentabilizar ao máximo o que investem, gerando a necessidade de mercantilização da educação a distância. 2) Que é "um campo minado" para ser abordado, porque embora o ensino à distância exija um investimento relativamente alto das Instituições, o ganho escalar com os cursos à distância é bastante grande também, então as Instituições enxergam nessa possibilidade, nessa opção do ensino à distância uma forma de ampliar a sua "clientela", então se faz um investimento, esse investimento é relativamente grande, mas o retorno é maior. 3) Que ao entrar no negócio de EaD, é uma questão financeira, é uma questão matemática, que a educação a distancia é muito cara num primeiro momento, o investimento é muito alto, em conteúdo, em tecnologia, em banda, em polos.
--	---

COMPARAÇÕES SOBRE A MERCANTILIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO	4) Que como negócio trata-se de mercantilismo pleno, pois no Brasil as IES considera a quantidade e não a qualidade, que países como Canadá, Inglaterra, Estados Unidos, desenvolvem tecnologias e metodologias adequadas, e no Brasil as IES preocupa-se com a guerra de preço e não qualidade, então a quantidade passa a ser mais importante do que a oferta de um ensino diferenciado, mas estão de acordo com os indicadores mínimos de qualidade do MEC. 5) Que o grande regulador da história é o mercado onde o aluno vai trabalhar, é o mercado que avalia hoje a Instituição, ela é uma Instituição que faça diferença no currículo, porque com a democratização do ensino, ter ensino superior completo deixou de ser um diferencial, se é bacharel em administração, muita gente é, é o curso mais que mais tem matrículas no Brasil, então todo mundo pode ter um diploma, desde os que pagam 120 reais de mensalidade até os que pagam 3.000, claro que as Instituições vão diferenciar o currículo dessas pessoas e aí cada vez mais as empresas hoje, os RHs dizem; não, só recruto gente dessa e daquela Instituição.
--	--

As comparações das entrevistas realizadas com os gestores das IES sobre mercantilização da educação e o impacto na qualidade dos egressos, considerando que, de acordo com o censo da educação superior realizado pelo MEC em 2009, apontando que 90% das IES do Brasil estão com o domínio do setor privado, permitem constatar, que a mercantilização da educação superior representa um processo em que o desenvolvimento dos fins e dos meios da educação superior, tanto no âmbito estatal como no privado, sofre uma reorientação de acordo com os princípios e a lógica do mercado e sob a qual a educação superior, gradativa e progressivamente, perde o status de bem público e assume a condição de serviço comercial.

Ao considerar que o processo de privatização do ensino superior vem sendo utilizada com a finalidade de reduzir a presença do Estado tanto na área produtiva, quanto na área social e que essas políticas sociais têm sido direcionadas à população de baixa renda, aliviando a miséria dos excluídos, mantendo, entretanto, a desigualdade social e a pobreza. Na área educacional, a política de focalização se manifesta por meio da priorização dos recursos da União para o atendimento ao ensino fundamental; pela criação de bolsas para os estudantes do ensino superior privado, a exemplo do Programa Universidade para Todos (PROUNI); e pela redução dos investimentos públicos nas instituições de ensino superior (IES) induzindo-as à captação de recursos no mercado capitalista.

Assim, a educação superior deixa de ser direito social, transformando-se em mercadoria. A tese é de que o sistema de ensino superior deve se tornar mais diversificado e flexível, objetivando uma expansão com contenção nos gastos públicos. Dando curso a essa política, as instituições privadas de ensino superior foram estimuladas, pelos governos, a se expandir, por meio da liberalização dos serviços educacionais e da isenção fiscal, em especial, da oferta de cursos aligeirados, voltados apenas para o ensino desvinculado da pesquisa.

De acordo com Moran (2007b), atualmente há uma maior preocupação com ensino de qualidade e não com a educação de qualidade, considerando que ensino e educação são conceitos diferentes. No ensino se organizam uma série de atividades didáticas que auxiliam os alunos a compreenderem áreas específicas do conhecimento, enquanto que o conceito de educação é integrar ensino e vida, conhecimento e ética, reflexão e ação, a ter uma visão de totalidade.

Fala-se muito de ensino de qualidade. Muitas escolas e universidades são colocadas no pedestal, como modelos de qualidade. Na verdade, em geral, não temos ensino de qualidade. Temos alguns cursos, faculdades, universidades com áreas de relativa excelência. Mas o conjunto das instituições de ensino está muito distante do conceito de qualidade. (p.12)

Moran (2007b), reflete ainda que ensino de qualidade envolve muitas variáveis, tais como: Organização inovadora, aberta, dinâmica, Projeto pedagógico

participativo, docentes bem preparados intelectual, emocional, comunicacional e eticamente, bem remunerados, motivados e com boas condições profissionais.

Uma relação efetiva entre professores e alunos que permita conhecê-los, acompanhá-los, orientá-los. Infraestrutura adequada, atualizada, confortável. Tecnologias acessíveis, rápidas e renovadas com alunos motivados, preparados intelectual e emocionalmente, com capacidade de gerenciamento pessoal e grupal.

No entanto Moran (2007b), pondera que:

O ensino de qualidade é muito caro, por isso por ser pago por poucos ou tem que ser amplamente subsidiado e patrocinado. Poderemos criar algumas instituições de excelência. Mas a grande maioria demorará décadas para evoluir até um padrão aceitável de excelência. Temos, no geral, um ensino muito mais problemático do que é divulgado. Mesmo as melhores universidades são bastante desiguais nos seus cursos, metodologias, forma de avaliar, projetos pedagógicos, infraestrutura. Quando há uma área mais avançada em alguns pontos é colocada como modelo, divulgada externamente como se fosse o padrão de excelência de toda a universidade. Vende-se o todo pela parte e o que é fruto as vezes de alguns grupos, lideranças de pesquisa, como se fosse generalizado em todos os setores da escola, o que não é verdade. As instituições vendem externamente os seus sucessos – muitas vezes de forma exagerada – e escondem os insucessos, os problemas, as dificuldades. (p. 12)

Ao considerar que atualmente nas principais IES existe um número excessivo de alunos por sala (presencial e a distância), professores mal preparados, mal remunerados, alunos que valorizam mais o diploma do que o aprendizado, que esperam ser conduzidos de forma passiva, infraestrutura inadequada, salas barulhentas, pouco material escolar avançado, tecnologias pouco acessíveis à maioria, ensino está voltado, em boa parte, para o lucro fácil, aproveitando a grande demanda existente, com um discurso teórico (documentos) que não se confirma na prática. Há um predomínio de metodologias pouco criativas; mais marketing, do que um real processo de mudança.

Diante desta realidade, realizar uma educação de qualidade, é um processo longo, caro e menos lucrativo do que as instituições estão acostumadas. Portanto, há uma grande desafio para o Brasil atingir uma educação de qualidade, que integre todas as dimensões do ser humano. Como verificado nas entrevistas, serão necessárias pessoas que façam essa integração, intelectual, emocional, ético e tecnológico, que transitem de forma consciente, entre o pessoal e social, de forma

a atender as crescentes demandas e as necessidades do mercado, por profissionais de qualidade.

No próximo capítulo serão feitas as considerações finais desta tese, com uma visão geral sobre os resultados apurados, destacando os objetos que foram alvo do levantamento dos dados que sustentaram responder as hipóteses formuladas e sugestões para futuras pesquisas associadas ao tema EaD.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo objetiva apresentar as considerações finais desta tese, com uma visão geral sobre os resultados apurados, destacando os objetos que foram alvos do levantamento dos dados que sustentaram responder as hipóteses formuladas.

Os tópicos que serão evidenciados referem-se ao objetivo intrínseco da proposta, as respostas às hipóteses formuladas e sugestões de temas para futuras pesquisas relacionadas à qualidade em educação a distância.

7.1 SOBRE O OBJETIVO DA PESQUISA

O objetivo desta pesquisa foi responder as seguintes perguntas: 1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo; e 2) Os gestores das principais IES privadas do Brasil, não têm percepção do que é qualidade em Educação e, de como deveria ser aplicada, nos cursos a distância de Bacharelado em Administração. Considerando que há crescentes demandas do mercado profissional e exigências de profissionais qualificados para atender esta demanda. Considerando que a educação a distância é uma alternativa para a inclusão de jovens e adultos na Educação Superior, a proposta deste estudo, foi o de verificar os aspectos associados a qualidade que as principais IES privadas, adotam na modalidade EaD, nos cursos de bacharelado em Administração a distância.

Para a realização desta pesquisa, foi investigada a evolução da modalidade de educação a distância, as teorias e abordagens pedagógicas nas principais IES privadas, que oferecem cursos de Administração, permitindo desta forma, uma avaliação sobre a atividade e, as perspectivas que envolvem a modalidade de educação a distância, demonstrando a sua importância para a inclusão de jovens e adultos no mercado de trabalho. Desta forma, foram pesquisados os seguintes aspectos:

- a) Descrever o histórico sobre EaD no Brasil e alguns países do mundo;
- b) Aprofundar o referencial teórico sobre EaD, buscando entender, a importância da qualidade, nos cursos superiores de Educação a Distância.
- c) Identificar as principais IES privadas, que oferecem Cursos de Bacharelado em Administração a distância no Brasil, com o propósito de pesquisar a percepção de qualidade de seus gestores; e
- d) Averiguar e comparar, as percepções sobre qualidade dos gestores, das principais IES privadas do Brasil, em EaD.

Considerando que o número de IES privadas dobrou no Brasil nos últimos 10 anos (2000 a 2009) e que para atingir os objetivos das IES, de oferecer cursos de qualidade é necessária uma estratégia de ensino e aprendizagem claramente definida nos PPC. A pesquisa procurou responder as seguintes hipóteses:

- 1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo;
- 2) Os gestores das principais IES privadas do Brasil, não têm percepção do que é qualidade em Educação e, de como deveria ser aplicada, nos cursos a distância de Bacharelado em Administração.

Para fundamentar o tema proposto: “A qualidade nos cursos de Bacharelado em Administração a distância: Um estudo comparativo nas principais IES privadas do Brasil” foram utilizadas técnicas de coleta de dados, através de pesquisas bibliográfica, documental e, de campo, que geraram uma base de dados e informações importantes para reflexão, discussão e análise do tema proposto.

Para o desenvolvimento da pesquisa sobre Qualidade em EaD, foi utilizada a técnica de entrevista semiestruturada, como instrumento qualitativo, pois classificou-se como a mais adequada, por envolver maior intensidade na relação entre pesquisador e entrevistado.

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com profissionais ligados a área de EaD, nas principais IES privadas ligadas ao ensino do curso de Administração, envolvendo questões abertas, por meio conversação informal e questões dirigidas, através da elaboração de questionário, com assuntos associados a Qualidade em EaD. As entrevistas foram desenvolvidas a partir de um roteiro previamente estabelecido, de acordo com questões abertas, elaboradas no intuito de responder o problema proposto na tese.

Para a análise das entrevistas, foi utilizado o *software* ATLAS TI: arquivo de tecnologia da vida das palavras e da linguagem do dia a dia ou *computer assisted qualitative data analysis (CAQDAS)*. Este *software* tem como finalidade, ajudar o pesquisador a gerenciar as informações, a classificar e vincular as informações em níveis de abstração, a interrogar o material, a manter o contato direto do pesquisador com o material e a representar o conteúdo.

7.2 SOBRE AS HIPÓTESES DA TESE

Portanto, respondendo as hipóteses da Tese:

1) O conceito de qualidade em EaD ainda é pautado por uma visão Taylorista, não condizente com a conceituação mais contemporânea do termo;

A hipótese um foi confirmada, pois os entrevistados demonstram ter uma visão focada em resultados. Vale ressaltar que a visão dos gestores é diferente do que propõe as avaliações do MEC. No primeiro caso o foco é resultado e no segundo, o processo.

2) Os gestores das principais IES privadas do Brasil, não têm percepção do que é qualidade em Educação e, de como deveria ser aplicada, nos cursos a distância de Bacharelado em Administração.

A hipótese dois não foi confirmada, pois, foi verificado que os gestores têm uma opinião formada sobre o que é qualidade para os cursos oferecidos, mas associados aos efeitos do termo e não às suas origens, demonstrando preocupação com a forma, os instrumentos e não com a essência do que é qualidade em Educação.

Os resultados permitem concluir que, para os gestores das IES, qualidade em educação representa uma percepção subjetiva.

Foi possível concluir, através do levantamento da literatura, dos documentos estudados e das entrevistas realizadas com os gestores das IES privadas do Brasil, que o conceito de qualidade em Educação, não é aplicado na sua plenitude, pois atualmente existe um número excessivo de alunos por sala (presencial e a distância), professores mal preparados e mal remunerados; alunos que valorizam mais o diploma do que o aprendizado; material escolar desatualizado, tecnologias pouco acessíveis à maioria; ensino voltado, em boa parte, para o lucro fácil; e, mais marketing do que real processo de mudança. Os gestores consideram qualidade mais associada aos efeitos, do que as causas colocadas acima e, identificam qualidade, com empregabilidade dos egressos no mercado.

Portanto, sabedores que não existem mercados e cursos de Administração exatamente iguais, este trabalho através de uma pesquisa empírica, buscou verificar os critérios ou indicadores de qualidade, através das percepções de seus gestores e, constatar como as principais IES privadas do Brasil, nos cursos de Administração a distância, tratam os aspectos associados a qualidade, currículo, tutoria, tecnologia e mercantilização da educação.

Foi possível verificar que, embora os Referenciais de Qualidade do MEC para Educação Superior a Distância sejam utilizados nas IES e, que são considerados indicadores importantes para as IES, na condução pedagógica de seus cursos, a maioria dos entrevistados, não está ciente de sua importância e potencial para a melhoria da qualidade na Educação. Estes gestores associam ao termo qualidade, os efeitos de sua aplicação, como a empregabilidade dos egressos, e ainda, a forma com que os referenciais são adotados pelas instituições, parecem motivar apenas, a prestação de contas ao MEC, ao invés de proporcionar a melhoria efetiva da qualidade em EaD, no ensino superior brasileiro. Seria necessário que os gestores das IES, tivessem uma visão mais moderna do termo qualidade e, não aplicá-la apenas como mera forma instrumental de avaliação.

Durante o período da elaboração e até o fechamento desta pesquisa, não foram encontradas teses nas principais IES do Brasil, que analisam e demonstram a eficácia dos referenciais de qualidade do MEC, também não foram encontrados documentos que, demonstrem, se, os referenciais contribuem efetivamente para promover qualidade em programas de EaD no Brasil.

Foi possível verificar que, a maioria dos entrevistados, concorda que a diferença entre os valores menores das mensalidades dos cursos a distância quando comparados com os presenciais, é um fator que pode influenciar na qualidade da formação dos egressos. Pois, são justamente os preços das mensalidades, que tem levado muitos estudantes a buscarem qualificação superior, optando pelos cursos de ensino a distância, com aulas ministradas por professores, através da internet e acompanhada por um tutor. Essas condições possibilitam às IES privadas, oferecerem cursos com mensalidades menores.

A mercantilização da educação superior no Brasil pode ser observada, por meio das aberturas de capital das empresas educacionais, na Bolsa de Valores de São Paulo (*IPO*) a partir de 2007 e, as aquisições realizadas por Fundos de *Private Equity*, que representam fundos de investimentos em participações de empresas de capital aberto. Tal fenômeno, acompanhada das demais estratégias organizacionais, inclusive de *marketing*, são incompatíveis, com os princípios que norteiam o processo educativo. E este modelo institucional, promove a oligopolização e, internacionalização da educação superior brasileira. Cria conflitos entre, os valores educacionais e dos negócios, lucro e conhecimento, acionistas e gestores educacionais, pois privilegia e concentra o segmento, em grandes grupos empresariais, criando uma abordagem instrumentista da educação, comprometendo desta forma o que deveria ser prioridade das IES privadas no Brasil, que é oferecer uma educação de qualidade à sociedade.

7.3 SOBRE INDICAÇÕES PARA FUTURAS PESQUISAS

Considerando a relevância do tema para a sociedade, para as IES e para o governo, esta pesquisa ficou longe de esgotar o assunto (seria muita pretensão). Até o fechamento desta pesquisa, não foram encontradas teses nas principais IES no Brasil, que analisam e demonstram a eficácia dos referenciais de qualidade do MEC e também não foram encontrados documentos que demonstrem que os referenciais contribuem efetivamente para promover qualidade em programas de EaD no Brasil, neste sentido, ficam as seguintes sugestões para futuras pesquisas.

Seria interessante o desenvolvimento de uma pesquisa, para criação de um modelo para EaD, que consiga prognosticar e diagnosticar os indicadores de

qualidade nas IES e, desta forma, quebrar o paradigma de que, educação presencial tem mais qualidade do que educação a distância. Com isto, seria mais fácil, promover a autoavaliação das IES, permitindo a retroalimentação e crescimento ao longo do processo de ensino e de aprendizagem, comparando-os, e ajustando-os, aos referenciais de qualidade do MEC.

Outra sugestão que seria oportuna, e que poderia alterar a imagem sobre a qualidade dos cursos a distância no Brasil, seria desenvolver uma pesquisa, nas mais conceituadas IES do mundo. Procurando criar um modelo para a formação de professores e tutores, dedicados à atividade de EaD, desenvolvendo materiais e formas de mediação que atendessem às necessidades dos egressos de EaD, criando um desenho pedagógico adequado ao perfil e às necessidades dos estudantes, contribuindo substancialmente para a melhoria da qualidade do aprendizado.

E não menos importante, a continuação e aperfeiçoamento desta pesquisa, aprimorando e ampliando as fontes de consultas e, os critérios de análise, que poderão contribuir efetivamente para o desenvolvimento e a qualidade dos cursos de educação a distância no Brasil. Que cumpre desta forma, seu papel de inclusão social, reduzindo as suas desigualdades, contribuindo para um futuro melhor das pessoas, uma qualidade de vida melhor, para a sociedade brasileira e mundial.

REFERÊNCIAS

- ABED - *Associação Brasileira de Educação a Distância*. Disponível em: <http://www.abed.org.br>. Acesso em 15/03/2012.
- ALMEIDA, M. E. B. Transformações no trabalho e na formação docente na educação a distância on-line. *Em Aberto*, Brasília, v. 23, n. 84, p. 67-77, nov. 2010. Disponível em: <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/viewFile/1791/1354>. Acesso em 20/09/2012.
- ALONSO, K. M. A avaliação na Educação a Distância: Algumas notas para reflexão. In: PRETTI, O. (Org.). *Educação a Distância: sobre discursos e práticas*. Brasília: Líber Livro Editora, 2005. p. 153-169.
- AMATUCCI, M. *Perfil do administrador brasileiro para o Século XXI: um enfoque metodológico*. 2000. Tese. (Doutorado em Administração) - Universidade de São Paulo, São Paulo.
- ANDRADE, R. O. B.; AMBONI, N. *Gestão de Cursos de Administração: Metodologias e diretrizes curriculares*. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- ATLAS TI. *Software para análises de dados Qualitativos*. Disponível em: <http://www.atlasti.com>. Acesso em: 10/02/2013.
- AZEVEDO, W. *Panorama atual da educação a distância no Brasil*, 2000. Disponível em: <http://www.aquifolium.com.br/educacional/artigos>. Acesso em 15/05/2012.
- BANDEIRA-DE-MELLO, R. *Softwares em pesquisa qualitativa*. In: GODOI, Christiane Kleinübing; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. (orgs.). *Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais: paradigmas, estratégias e métodos*. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2010.

BARDIN, L. L. *Análise do conteúdo*. Lisboa: Ed. 70, 2007.

BATES, A. W. *Restructuring the University for Technological Change*. What kind of university? Paper presented at the Carnegie Foundation for Advanced of Teaching Conference: London, 1982.

BOAS, S. V. *Ensino superior particular: um voo histórico*. São Paulo: Editora Segmento, 2004.

BRASIL. Ministério da Educação. *Resolução n. 4, de 13 de julho de 2005*: Diretrizes Curriculares Nacionais do Curso de Graduação em Administração. Brasília, 2005. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/rces004_05.pdf>. Acesso em: 16/06/2012.

CASTELLS, M. *Sociedade em rede: a era da informação; economia, sociedade e cultura*. São Paulo: Paz e Terra, 2000. V.1.

CED-PUCSP. *Programa Pós Graduação Educação (Currículo)*. Disponível em: <http://www.ced.pucsp.br/>. Acesso em 20/09/2012.

CFA *Conselho Federal de Administração*. Disponível em: <http://www2.cfa.org.br/>. Acesso em 20/09/2012.

COVRE, M. de L. M. *A formação e a ideologia do Administrador de empresas*. 2ª ed. Petrópolis: Vozes, 1982.

CROSBY, P. *Qualidade e Recursos Humanos*. São Paulo: Makron, 1993.

DANIEL, J. ; STROUD, M. Distance education: a reassessment for the 1980. In: KEEGAN, D. *Foundations of distance education*. Second Edition. London: Routledge, 1990.

DEMING, W. E. *Qualidade: a revolução da administração*. Rio de Janeiro: Marques Saraiva, 1990.

DEMO, P. *Educação e qualidade*. 6. ed. São Paulo: Papirus, 2001.

DIEB *Dicionário Interativo da Educação Brasileira*. Disponível em:
<http://www.educabrasil.com.br/eb/dic/dicionario.asp>.
Acesso em: 15/07/ 2013.

DUPAS, G. *Ética e poder na sociedade da informação: de como a autonomia das novas tecnologias obriga a rever o mito do progresso*. São Paulo: Editora da UNESP, 2000.

e-MEC - *Dados das IES privadas: Cursos de Administração* - Disponível em:
<http://emec.mec.gov.br/> - Acesso em 01/07/2013.

FERREIRA, A.B.H. *Novo Dicionário da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Nova Fronteira, 1986.

GABOR, A. *O homem que construiu a qualidade*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1994.

GODOI, C. K.; MATTOS, P. L. C. L. Entrevista qualitativa: instrumento de pesquisa e evento dialógico. In: GODOI, C. K.; BANDEIRA-DE-MELLO, R.; SILVA, A. B. *Pesquisa Qualitativa em Estudos Organizacionais*. São Paulo: Saraiva, 2006.

GOLDBARG, M. C. Educação e qualidade: Repensando conceitos. *Revista Brasileira de Estudos Pedagógicos*. Brasília: V.79, N.193, p.35-62, set./dez.,1998.

GOODSON, I. F. *Currículo: Teoria e História*. Petrópolis: Vozes, 1995.

HOLMBERG, B. *Grow and structure of distance education*. London: Croom Helm, 1986.

HOUAISS, A.V; VILLAR, M.S. *Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa*. Rio de Janeiro: Editora Objetiva, 2001.

IBGE - *Censo Educação*, 2009.

Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias>.

Acesso em 01/07/12.

ISHIKAWA, K. *Controle da qualidade total: à maneira japonesa*. Rio de Janeiro: Campus, 1993.

JOÃO, B. N. *Das competências essenciais às estratégias baseadas no conhecimento*, 2009. Disponível em <http://www.aom.com.br/>. Acesso em 01/07/13.

JULIATTO, C. I. *A Universidade em Busca da Excelência: um estudo sobre a qualidade da Educação*. 2ª. ed. Curitiba: Universitária Champagnat, 2005.

JURAN, J. M. *Quality Control Handbook*. Nova York: McGraw-Hill Book Company, 1992.

KEEGAN, D. J. On defining distance education, 1980. In: SEWART, David; KEEGAN, Desmond; HOLMBERG, Borje. *Distance Education: International perspectives*. New York: St. Martin's Press, 1983, p. 6-33.

_____. *Foundations of distance education*. Second Edition. London: Routledge, 1990.

LIBÂNEO, J. C. *Organização e gestão da escola: teoria e prática*. 5. ed. Goiânia: Alternativa, 2004.

LÉVY, P. *A Conexão planetária: o mercado, o ciberespaço, a consciência*. São Paulo: Editora 34, 2001.

- LIMA, M. C. *Monografia: a engenharia da produção acadêmica*. São Paulo: Saraiva, 2004.
- MAIA, C. *Guia Brasileiro de Educação a Distância*. São Paulo, Esfera, 2002.
- MAIA, C.; MATTAR, J. *ABC da 1ª EaD*. 1ª ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.
- MAIA, C. ; MATTAR, J. *ABC da EaD: a Educação a Distância hoje*. 1. ed. São Paulo: Pearson. 2007a.
- MAIA, M. C. *O uso da Tecnologia da Informação, para a Educação a Distância no Ensino Superior*. 2003. Tese. (Doutorado em Administração) - Fundação Getulio Vargas, São Paulo.
- MANZINI, E.J. Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semiestruturada. In: MARQUEZINE: M. C.; ALMEIDA, M. A.; OMOTE; S. (Orgs.) *Colóquios sobre pesquisa em Educação*. Londrina: Eduel, 2003. p.11-25.
- MARCONI, M. de A; LAKATOS, E. M. *Técnicas de Pesquisa: planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisa, elaboração, análise e interpretação de dados*. São Paulo: Atlas, 2010.
- MARTINS, C.B. Surgimento e expansão dos cursos de administração no Brasil (1952-1983). *Educação e Sociedade*, v. 12, nº 34, 1989.
- MASLOW, A. H. *Introdução à psicologia do ser*. Rio de Janeiro: Livraria Eldorado Tijuca, 1962.
- MATTOS, P.; LINCOLN, C. L.: A entrevista não-estruturada como forma de conversação: razões e sugestões para sua análise. *Rev. adm. pública*; 39(4):823-847, jul e ago.2005.

MEC/INEP - *Censo da Educação Superior 2009*. Disponível em:
<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/default.asp>. Acesso em
 15/05/2012.

_____- *Censo da Educação Superior 2010*. Disponível em:
<http://www.inep.gov.br/superior/censosuperior/default.asp>. Acesso em
 15/05/2012.

MEC/SEED - *Referenciais de Qualidade para EaD, 2007*. Disponível em:
<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/referenciaisead.pdf>.
 Acesso em 15/05/2012.

MOORE, M.; KEARSLEY. *Educação a Distância: uma visão integrada*. São Paulo:
 Cengage Learning, 2008.

MOORE, M. G. Towards a theory of independent learning and teaching. In KEEGAN,
 D., J. *Foundations of distance education*. London: Routledge, 1990.

MORAN, J. M. *Ensino e Aprendizagem inovadores com tecnologias*, 2002.
 Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran>.
 Acesso em: 16/06/2012.

_____. A Pedagogia e a Didática da Educação on-line. In SILVA, R. V.; SILVA, A. V.
 (org.). *Educação, aprendizagem e tecnologia: um paradigma para*
professores do séc. XXI. Lisboa: Associação Portuguesa para a Gestão
 do Conhecimento e Edições Sílabo, 2005.

_____. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas:
 Papirus, 2007a.

_____. *A educação que desejamos: novos desafios e como chegar lá*. Campinas:
 Papirus, 2007b.

- MORAN, J. M. *Avaliação do Ensino Superior a Distância no Brasil*, 2009. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/avaliacao.htm>. Acesso em: 16/06/12.
- MORAN, J. M.; MASETTO, M.; BEHRENS, M. *Novas tecnologias e mediação pedagógica*. 14ª edição, Campinas: Papirus, 2007.
- MOURA, J. M. *Os frutos da qualidade*. Makron Books, 1993.
- NASCIMENTO, F.; CARNIELLI, B. L. Educação a distância no ensino superior: expansão com qualidade? *Etd - Educação Temática Digital*, Campinas, v. 9, n. 1, p.84-98, nov. 2007.
- PETERS, O. *A Educação a Distância em transição*. São Leopoldo: Unisinos, 2003.
- PIVA JUNIOR, D. et. al. *EaD na prática*. 1ª Edição. São Paulo: Elsevier, 2011.
- PUC-RS - *Banco de Teses* - Disponível em: <http://www3.pucrs.br/portal/page/portal/biblioteca/Capa/BCEPesquisa/BCETesesDiss> - Acesso em 10/07/2013.
- PUC-SP - *Banco de Teses* - Disponível em: <http://www.sapientia.pucsp.br/> - Acesso em 10/07/2013.
- RIOS, T. A. *Compreender e ensinar: por uma docência de melhor qualidade*. 2a ed. São Paulo, Cortez, 2001.
- RUMBLE, G. ; KEEGAN, D. General Characteristics of the distance teaching universities, 1982. In: KEEGAN, D. *Foundations of distance education*. Second Edition. London: Routledge, 1990.
- SANTANA, F. F. *A dinâmica da aplicação do termo qualidade na Educação Superior*. 1a ed., São Paulo, Senac, 2007.

SANYAL, B. C.; MARTIN, M. Garantía de La Calidad y el Papel de la Acreditación: uma visión global. In: *La Educación Superior en el Mundo 2007: Acreditación para la Garantía de la Calidad: ¿Qué está en Juego?* Barcelona: Ediciones Mundi-Prensa, 2006.

SEVERINO, A. J. *Metodologia do trabalho científico*. 21a ed., São Paulo, Cortez, 2002.

SEWART, D., KEEGAN, D.; HOLMBERG, B. *Distance education: International Perspectives*. Croom Helm, 1983.

SEWART, D. Continuity of concern for students in a system of learning at a distance, 1978. In: KEEGAN, D. *Foundations of distance education*. Second Edition. London: Routledge, 1990.

SILVA, F. A evolução dos Referenciais de Qualidade para a EAD. In: SANCHEZ, Fábio (Org.). *Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância*. 4ª. ed. São Paulo: Instituto Monitor, 2008. p. 145-155.

SOUZA, R. F. Cultura escolar e currículo: aproximações e inflexões nas pesquisas históricas sobre conhecimentos e práticas escolares. In: XAVIER, L. N.; CARVALHO, M. M. C. de; MENDONÇA, A.; CUNHA, J. L. da (Orgs.). *Escola, cultura e saberes*. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

TARDELLI, L. S. A. *Aportes para compreender o trabalho do professor iniciante em EaD*. 2006. Tese. (Doutorado em Educação Currículo) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP, São Paulo.

USP - *Banco de Teses* - Disponível em:

http://www.teses.usp.br/index.php?option=com_jumi&fileid=12&Itemid=77&lang=pt-br. Acesso em 07/07/2013.

UNICAMP - *Banco de Teses* - Disponível em:

<http://www.bibliotecadigital.unicamp.br/>. Acesso em 10/07/2013.

VALENTE, J. A. *Diferentes abordagens de Educação a distância*, 2002.

Disponível: <http://www.proinfo.mec.gov.br/biblioteca/textos/txtaborda.pdf>.

Acesso em: 01/07/12.

_____ Diferentes Usos do Computador na Educação. In: Valente, J.A. (Org.), *Computadores e Conhecimento: repensando a educação* (pp.1-23) Campinas, SP: Gráfica da UNICAMP, 2003a.

_____ Educação a distância no ensino superior: soluções e flexibilizações. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, v.7, n.12, p.139-48, 2003b.

VALENTE, J. A.; MORAN, J. M.; ARANTES, V. A. (Organizadora) *Educação a distância: pontos e contrapontos*. Sumus Editorial, São Paulo, 2011.

VASCONCELLOS, C. S. *Currículo: A Atividade Humana como Princípio Educativo*. São Paulo: Libertad, 2009.

VOLPATO, L. A. *Uma Contribuição ao Estudo da Influência do Custo das Transações de Factoring na Taxa de Mortalidade de Empresas de Pequeno Porte no Estado de São Paulo*. 2002. Dissertação. (Mestrado em Administração) Pontifícia Universidade Católica de São Paulo - PUC-SP, São Paulo.

APÊNDICE 1 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 1 – 23 JAN 2013

Entrevista 1 21 Jan 13

1. O que é qualidade em Educação?

Qualidade em educação é basicamente se conseguir atingir os objetivos propostos aos desenvolvimentos de competências e habilidades com o educando, isso faz parte do Projeto do Programa de Ensino e não foge muito do que pode ser aplicado como conceito tanto na área presencial como na área à distância, então partimos da ideia de que o curso vai transformar o estudante desenvolvendo competências e habilidades no sentido de prepará-lo melhor para alguma atividade ou profissional ou continuidade acadêmica, quando atingimos esses objetivos estamos tendo qualidade, então qualidade é atingir àqueles objetivos que foram propostos dentro do plano geral do curso em si.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

No caso da educação à distância existem várias coisas que mudam dentro desse contexto e uma delas é a necessidade de um aparato tecnológico diferenciado, então nós podemos, no caso da educação à distância, ampliar aquele conceito de qualidade vislumbrando outras dimensões, então o conceito inicial apresentado continua valendo, vamos atingir os objetivos que foram propostos no curso e a proposta do curso é mais ou menos a mesma tanto para o presencial como para o a distância em termos estruturais, agora a qualidade no ensino à distância tem outros parâmetros, um desses parâmetros é a facilidade efetiva com que o aluno consegue interagir com o professor e isso depende muito da ferramenta que está sendo utilizada, a outra coisa é o uso efetivo que o professor faz das ferramentas que são disponíveis para ele, porque muitas vezes a gente consegue transformar o ensino à distância em simplesmente uma apostila digitada que foi colocada para ser baixada em PDF, então isso não é propriamente ensino à distância, é simplesmente uma biblioteca colocada na Internet à disposição de quem quer que seja, então há que se medir também essas outras dimensões quando se

fala da ensino à distância, a facilidade de comunicação do estudante com o seu tutor e o professor e também a extensão do uso das ferramentas que o professor tem em função do treinamento que necessariamente teve que fazer porque não é tão simples migrar de uma sala de aula física para uma sala de aula virtual.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

A minha visão é de que a qualidade do currículo ou os parâmetros de medição especificamente da qualidade do currículo não mudam muito do presencial para o à distância, mas no ensino à distância se tem uma tendência infelizmente muito grande de se entender que um curso à distância é um curso mais fácil de tocar e isso não é verdade ou pelo menos não deveria ser, o aluno não ver na facilidade com que se tem de aproveitamento flexível do tempo também, uma facilidade no aprendizado e aí a dedicação e a disciplina caem assustadoramente numa boa parte dos participantes do curso, então quando estamos falando da qualidade do currículo em si, os parâmetros básicos de avaliação da qualidade do currículo seja presencial ou seja à distância não mudam, agora um curso que não tem uma preocupação de estimular e monitorar a participação do aluno efetivamente dentro do processo de aprendizagem forçosamente propicia uma formação pior desse profissional, é muito frequente a incidência de alunos que simplesmente participam das atividades num estourado prazo com um rendimento que é próximo do mínimo necessário para passar e também a quantidade de alunos que muitas vezes simplesmente criam mecanismos de entrosamento paralelo com seus colegas para tentar um objetivo específico de passar nas atividades, isso é, dar a resposta certa sem necessariamente entender o que está respondendo ou o conteúdo das questões, então quando falamos assim, o que quê é qualidade dentro de um currículo? Acho que o ponto focal seria como é que esse currículo está sendo implementado dentro do modelo do EaD para exigir do aluno uma dedicação e uma autodisciplina que no final das contas reverte no seu próprio aproveitamento para que ele consiga efetivamente ancorar os conhecimentos que está assimilando e não ultrapassar as barreiras que seriam as provas para alcançar o diploma no final. Não sei se consegui passar a ideia.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

Ele pode formar esse profissional, tudo depende do posicionamento do próprio aluno. Eu tive a oportunidade de, aliás, tenho frequentemente a oportunidade de dar aula para alunos do 1º semestre do curso de administração tanto no presencial quando no à distância, no presencial é mais fácil se perceber isso, o aluno entra num curso de administração muitas vezes como sendo a sua 2ª ou 3ª opção de fazer um curso e aí entra dizendo assim; olha, esse curso é mais fácil porque não demanda tanto conhecimento, por exemplo, de matemática que é o terror dos alunos e logo no 1º semestre ele se decepciona com essa percepção. Lembro muito de uma menção que o Stephen Kennett faz a um reposicionamento mental com relação àquela ideia de se fazer o que se gosta. O Stephen Kennett num dos seus artigos dizia que o que devemos fazer é aprender a gostar daquilo que se faz, até porque se fazendo o que se gosta depende muito de se encontrar alguém que pague por aquilo, então posso gostar muito de ficar na praia tomando sol, mas vai ser difícil encontrar alguém que me financie para fazer isso, ele vai querer ter alguma coisa em troca, então o aluno muitas vezes quer encontrar um caminho suave, lembrando lá o nome da cartilha, encontrar um caminho suave ad eterno e aí ele muitas vezes se decepciona com o curso, isso não é uma característica dos alunos de administração, dos outros cursos também, no caso da administração ele entra com uma percepção, como a maioria dos alunos, equivocada em relação ao curso. No ensino à distância ele tem um ambiente mais propício para manter essa percepção por mais tempo e aí se o aluno não tiver regras no sentido de desenvolver horários mais ou menos comuns dentro da agenda dele, desenvolver o hábito de efetivamente estudar para aprender e não estudar para passar ele eventualmente vai se formar e aí a questão é; qual é a qualidade que esse aluno vai entregar para o mercado e o próprio mercado hoje em dia desconfia de um aluno que é formado em EaD. Na instituição de ensino que trabalho uma das coisas que se comenta é o seguinte, o diploma que o aluno recebe não destaca qual foi a modalidade de curso que ele fez, se ele tem o bacharelado em administração, ponto, mas percebemos que os alunos que fazem o EaD acabam saindo com uma

qualidade inferior em relação àquilo que poderia oferecer para o mercado. Existe, no entanto, uma ressalva que temos que fazer porque uma boa parte desses alunos, não a maioria, mas uma boa parte desses alunos são mais velhos e que vem no EaD a chance de adquirir conhecimento específico que está necessitando, mas de novo, isso depende muito da postura do aluno, é o aluno que já vem com essa postura, já vem com essa expectativa e ele aproveita melhor o mesmo curso que foi oferecido para o outro, então essa percepção de qualidade é muito função mesmo do posicionamento de cada estudante.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Olha, dentro do curso em si o indicador é basicamente o mesmo, é o número de desistências que se tem ao longo do curso e também as notas que são obtidas pelos alunos das atividades, o que percebemos e isso é mais ou menos uma coisa constatada em todas as Instituições é que as atividades que são feitas rigorosamente à distância tem notas mais altas, significativamente mais altas do que aquelas atividades presenciais que fecham o curso e que são até uma exigência do MEC, de que uma parte da avaliação seja feita de corpo presente e isso oferece um indício de que o aluno tem uma postura muitas vezes não muito ética ao responder as atividades à distância, ou fazendo consultas a colegas ou trocando respostas ou usando de outro tipo de artifício, mas o indicador básico mesmo de qualidade que se pode ter é a permanência do aluno no curso, o diferencial entre a quantidade de alunos que se inscreveram e aqueles que se formaram dentro daquela leva e as notas que são obtidas dentro das atividades, porque a proposta do curso em si dentro do que conhecemos é basicamente a mesma, tanto faz no EaD quanto no...

Porque há um tutor que se limita simplesmente a dar respostas, a ser passivo dando resposta para os alunos que lhe fazem consultas ele está propiciando a inatividade. Um posicionamento proativo do tutor é fustigando o aluno com questões, levantando situações, pedindo a participação estimula uma boa parte desses alunos a participarem de uma maneira mais efetiva do processo de aprendizado, agora infelizmente muitos tutores simplesmente veem a sua participação como sendo um médico que fica no consultório esperando o paciente chegar e sabemos que infelizmente, mesmo doente, muitos pacientes não vão ao

consultório de livre e espontânea vontade, então é preciso que se tenha uma atividade de “pool” para fazer com que os alunos participem e aí como é que isso pode ser estimulado? Ou através de perguntas frequentes com a posição de problemas ou apresentação de materiais mais, isso depende também da estrutura do próprio (...) tecnológico, materiais mais estimulantes como vídeos, há também a opção de *chats*, comprar um contrato síncrono, não ser só dependente de um contrato assíncrono, então a postura do tutor efetivamente contribui para aumentar ou manter um nível baixo de qualidade.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Esses indicadores são acompanhados e avaliados, mas nós temos um problema de maturidade do aluno que é grande. A Instituição de ensino em que dou aula, no ano passado ela passou pelo processo de avaliação no ENADE e a resposta de muitos alunos após a realização das provas era alguma coisa que já esperávamos. Grande parte dos alunos que se submetem a esse exame, o exame do ENADE, está ali vendo aquilo como uma atividade forçada, então ao serem oferecidos os cadernos de prova, a primeira pergunta que eles fazem, a primeira dúvida que querem tirar dessa grande parte de alunos é quando é que a prova termina, por quê? Porque eles querem entregar aquilo o mais rápido possível e aproveitar o seu fim de semana, o domingo, então o resultado disso é mais do que esperado, quando acontece de se chegar no momento em que as provas podem começar a ser entregues, em bando, o pessoal levanta. Alunos meus comentaram que as salas ou ficavam vazias ou se reduziam pela metade na hora em que o tempo mínimo de entrega era alcançado. O que quê nós imaginamos que esse aluno fez? Ele respondeu de qualquer maneira e entregou a prova sem nem pensar ou então são todos gênios, o que não podemos esperar em princípio, não que se diga que tenham uma má formação, mas o tempo mínimo não é aquilo que seria a média e a maior parte dos alunos entrega, então qual é a postura? Ou os alunos não tem compromisso nenhum ou vem naquilo uma maneira de protestar contra o sistema ou contra sua própria Instituição, o fato é que aquele resultado que sai do ENADE e que não é a única forma, felizmente, de a Instituição ser avaliada, aquele resultado não necessariamente corresponde ao que a Instituição de ensino ofereceu para a formação do aluno, mas infelizmente a própria mídia, a imprensa explora isso

como sendo alguma coisa negativa e sem perceber esse viés de irresponsabilidade do aluno porque uma das coisas que eu comento com os meus alunos é o seguinte; olha, se você estiver estudando numa Instituição que tem uma nota ruim o mercado vai olhar para você, não para a Instituição, primeiro para você e depois para a Instituição como sendo um profissional ruim e isso você proporcionou ou você propiciou de uma maneira consciente, sem ter se dedicado àquela atividade, mas esse discurso não sensibiliza tantos assim e o comportamento continua sendo esse que comentamos.

A Instituição desenvolve palestras ressaltando a importância para o posicionamento profissional do aluno de um bom referencial em relação à Instituição que ele estudou, então mostramos de uma maneira bastante prática que uma nota ruim no ENADE é um tiro no próprio pé se ele faz isso de caso pensado, além disso, a Instituição promove na época próxima a prova uma revisão geral, um programa onde o aluno conversa com o professor e tem a oportunidade de rever conceitos gerais para refrescar a memória justamente em cima daquilo que eventualmente vai ser pedido para ele no final, então são duas ações bem específicas, primeiro numa revisão geral, inclusive ligando as disciplinas de uma maneira mais enfática mostrando a interdisciplinaridade de diversos módulos do curso e também procurando conscientizá-lo com relação a construção de uma imagem profissional adequada que passa pela apresentação da Instituição por onde ele se formou.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Olha, esse é um terreno minado, um terreno minado por quê? Porque embora o ensino à distância exija um investimento relativamente alto das Instituições, o ganho escalar com os cursos à distância é bastante grande também, então as Instituições vem nessa possibilidade, nessa opção do ensino à distância uma possibilidade de ampliar e muito a sua clientela, até porque as barreiras de tempo e espaço ficam totalmente vencidas. Eu tinha até comentado antes de nós começarmos a nossa reunião que nas minhas turmas de EaD tenho aluno que está no Japão, aluno que está na Itália, aluno que está na Espanha e assim por diante e em vários lugares do mundo que se inscreveram para fazer o curso aqui no Brasil, então eles interagem comigo via foro, então se faz um investimento, esse

investimento é relativamente grande, mas o retorno é maior. A questão é; como é que se implementa um instrumento de educação e para se implementar esse instrumento de educação, não o mais importante, mas um dos grandes obstáculos é a reformulação da cabeça do docente para entender direitinho quais são os recursos que ele tem, o comportamento do estudante do outro lado e se portar de tal maneira que mantenha o interesse do estudante no processo de aprendizagem. Tem uma piada antiga que diz assim; olha, eu ensinei meu cachorro a falar, ele é que não aprendeu, então nós temos isso também, muitas vezes o professor diz assim; eu ensinei o sujeito e ele não aprendeu. Isso em parte pode ser verdade porque o aprender depende da pessoa que está adquirindo o conhecimento, mas também precisa ser estimulado, se não houver esse estímulo a coisa não anda, então primeiro, precisa haver bastante critério na escolha da ferramenta que vai ser usada para suportar o ensino à distância, que tipo de ambiente de interação é oferecido por essa ferramenta, porque se for transformar isso realmente numa ferramenta que simplesmente oferece material impresso, estou reeditando o Instituto Universal Brasileiro de 1950, funcionava bem, mas era papel e a realidade hoje é outra completamente diferente, as novas gerações e procuro fugir desse jargão de geração “y”, “z”, “k” e sei lá o que, essas novas gerações entram com uma necessidade de dinamismo muito maior, então há que se buscar encontrar instrumentos que ancorem, isso acontece na área presencial, mas isso é muito mais demandado na área de educação à distância, ancorem aquilo que está sendo estudado com a realidade, com vínculos em relação a vídeos, com vínculos em relação a notícias, a blogs e assim por diante, quando nós oferecemos isso o aluno se sente mais estimulado a aprender, se eu não crio esse ambiente dinâmico eu tenho um grande obstáculo, o outro obstáculo é que infelizmente a infraestrutura tecnológica no país ainda é precária. Estive recentemente dando aula no interior do Pará, na região de Carajás e lá não tem Internet, a Internet funciona quando bem entende, ela tem autonomia para dizer; agora vou funcionar e agora não vou funcionar e são justamente nesses pontos onde nós teríamos o melhor aproveitamento do ensino à distância para oferecer conhecimento de qualidade e métodos de ensino de qualidade a um pessoal que demanda isso e a região onde estava dando aula era uma cidade que tinha 230.000 habitantes e a Internet capengava lá, então eu tenho um problema que é o uso da ferramenta, o outro problema é a infraestrutura tecnológica e o terceiro problema é um obstáculo que

precisa ser vencido com o tempo que é a conscientização do aluno da importância de saber, o que infelizmente não está no nosso gênio cultural, nós ainda vemos o aprender, o adquirir conhecimento como algo de segunda importância no próprio crescimento da pessoa como um todo, quer seja do ponto de vista pessoal quer seja do ponto de vista profissional, então são esses três pontos.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

O próprio MEC destaca em determinado momento a importância de se ter profissionais de educação com perfis distintos. O tutor tem uma atividade muito mais básica de contato com o aluno do que o professor, não que o professor também não vá ter isso, mas nós esperamos que na figura do professor esteja centrada toda a criatividade de se buscar enriquecer o conteúdo que é oferecido e as formas e o tutor vai operar isso, então na medida em que separamos isso nós damos mais chance para o professor de desenvolver um programa ou implementar um programa que efetivamente estimule os alunos sem descuidar do atendimento, pode assim dizer, corpo a corpo virtual do tutor em relação a comunidade que está estudando, então essa subdivisão também é uma coisa que poderíamos dizer que não influencia o sistema de qualidade, isso é mais ou menos uma tendência que está sendo seguida por todas as Instituições, elas já perseguem isso até para uma questão mesmo econômica porque o perfil do tutor é um perfil mais simples do que aquilo que se demandaria do professor também, então em termos de custos isso também ajuda a resolver uma equação com relação a estrutura geral do programa dedicado a Instituição.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Na verdade essa avaliação é muito mais função, a aceitação pelo mercado do profissional que é egresso da Instituição do que qualquer outra coisa, no fundo, no fundo a maneira de se avaliar se o programa foi bem tocado ou não é a aceitação que o mercado tem desse profissional que é egresso, então o que poderíamos dizer, ou melhor, um indicador que as Instituições nem sempre

conseguem desenvolver é o perfil de carreira que o seu egresso tem dentro do mercado, isso é difícil de nós conseguirmos quantificar, por quê? Porque o pessoal se espalha muito, deixa de ter contato com a Instituição, então muitas vezes nós partimos para uma avaliação indireta se fazendo, por exemplo, consultas a profissionais de RH especificamente perguntando se eles contratariam profissionais que foram formados nas Instituições “a”, “b” e “c”, mas isso é uma avaliação realmente indireta porque o que eles dizem que vão fazer não necessariamente quer dizer que se efetive numa prática e segundo é muito função da própria imagem que é construída através de um projeto de marketing da Instituição, não quer dizer necessariamente que isso aí reflita a qualidade do profissional que está se formando. Eu tenho uma experiência muito agradável com relação a uma Instituição de Ensino que visitei, que fica aqui na região da Barra Funda, aqui de São Paulo, que tem 600 alunos. É uma Instituição de Ensino com curso de administração e tem nota 5 no MEC e como é que isso é uma Instituição muito pequena, muito tímida em termos de imagem, mas como é que conseguem isso? A própria mantenedora que foi com quem conversei me surpreendeu dizendo; olha, um dos indicadores de qualidade que uso é o número de pichações no banheiro da Instituição. Quando tem pichação no banheiro sei que meus alunos estão insatisfeitos com a instituição porque eles depredam o ambiente em que estudam agindo dessa maneira, então consigo monitorar isso dessa forma, ela dizendo que faz isso de uma maneira constante e a percepção é de que isso funciona porque uma Instituição com 600 alunos que consegue uma nota 5 no curso está conseguindo fazer com que o seu alunado seja realmente eficaz comparado com outras Instituições de muito maior porte, agora qual é a mágica disso? Primeiro uma dedicação e segundo o tamanho da comunidade que está estudando. Quando se fala em EaD estamos falando num projeto que só se viabiliza quando medimos o conjunto de estudantes por unidade de 10.000 alunos, se eu tiver muito menos que isso começo a ter perda de eficiência em função do investimento tecnológico que deveria ser feito, então quando a quantidade cresce muito monitorar isso é difícil, então tenho métodos indiretos ou perguntando para profissionais de RH se aceitariam esse alunado ou então trabalhando com esses indicadores que são indicadores que aparentemente são estranhos, mas que são muito coerentes e que efetivamente medem a qualidade do que está sendo oferecido.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Não. Na verdade o custo menor da mensalidade é um reflexo direto do custo menor para se manter um curso desse tipo, desde que se tenha escala, por isso que comentei que se deve medir a quantidade de alunos em unidades de 10.000. Quando conseguimos atingir um público que tem essa ordem de grandeza os custos reduzem significativamente, então temos hoje em dia cursos de administração que chegam a ordem de 2.000 reais por mês, alguns até um pouco mais, aqui em São Paulo pelo menos e um curso de EaD hoje está sendo oferecido por 200 reais, 250 reais e o aluno basicamente tem uma exposição ao mesmo conteúdo, a forma é diferente, mas ele tem uma exposição ao mesmo conteúdo, então a redução de custos efetivamente é uma maneira de se ampliar aquilo que chamaríamos de inclusão de uma boa parte de estudantes no mercado de trabalho através do oferecimento de oportunidade para uma formação profissional, então não é o custo que influencia diretamente a qualidade, mas é o processo em si, o custo é o resultado do quê? De um trabalho eficaz para se atrair alunos e compensar o investimento que foi feito, não vejo isso como sendo um diferencial de qualidade, por outro lado, temos sim um problema que precisa ser muito bem tratado pelas Instituições de Ensino, na medida em que diminuo a mensalidade eu atraio para a Instituição pessoas que não só tem menor renda, mas também tem uma formação básica mais deficitária e aí esse pessoal precisa ser de alguma forma rapidamente nivelado para assimilar o conhecimento que está sendo oferecido, então se eu trabalho lá, vamos colocar um número só para comparação, se trabalho lá com um curso que custa 1.500 reais e aí tenho um grupo de alunos, essa correlação é mais ou menos razoável, ele consegue pagar esses 1.500 reais por quê? Porque ele tem essa condição e tinha essa condição anteriormente, então se ele tinha essa condição anteriormente estudou em boas escolas ou teve chance de se expor a um processo de ensino mais adequado, quando eu abaixo isso de 1.500 para 300 eu abro muito as portas da Instituição para receber outros alunos que lá atrás não tiveram a mesma formação e conseqüentemente vem demandando um esforço maior de nivelamento para que consiga atingir um patamar mínimo para crescer, então esse é um aspecto sim que o custo menor pode influenciar, mas não é a qualidade do curso e sim a qualidade do grupo que está entrando, isso pode realmente causar um diferencial.

APÊNDICE 2 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 2 – 10 MAR 2013

Entrevista 2 10 Mar 13

1. O que é qualidade em Educação?

Quando falamos de qualidade de educação, eu não vou nem falar de qualidade de educação modalidade de ensino, qualidade de educação ou presencial ou a distancia, ela tem que ter como objetivo a produção do conhecimento e a aprendizagem do aluno, então eu acho que essa aprendizagem ela não é só voltada num conteúdo, a um saber específico então ele está fazendo Administração de Empresas ele vai se apropriar desse conhecimento de ADM, mas prepara essa pessoa para o mercado de trabalho e toda a sua complexidade, tanto na parte humanística de cidadania que parece balela, mas não é de valores, mas também em relação ao conteúdo teórico, científico que rodeia essa área, um objetivo é a aprendizagem, isso em qualquer situação, para nos falarmos que um curso de qualidade é de qualidade em Educação a distancia ele tem que propiciar, tem que otimizar essas ferramentas tecnológicas e esse aprendizado e é aí que está o problema e é o grande “x” da questão.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

Nós temos que ter um curso com os conteúdos digitalizados dentro de uma determinada plataforma que as instituições trabalham com as AVAS, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem que é fechado e lá dentro tem um depósito de conteúdos e aí você tem a qualidade em educação a distancia que deveria utilizar todos os recursos tecnológicos e multimidiáticos, de multilinguagem que a tecnologia nos propicia versus o custo que esse curso vai sair, então é aí que a qualidade entra em jogo, porque um curso para ter uma mensalidade que varia, que nós sabemos, não de ADM, por exemplo, Faculdade de Pedagogia nós vemos por R\$ 100,00, acho que eu já vi até por 90 e pouco, obviamente você tem que lotar as salas de aulas virtuais, você tem que deixar aí mais ou menos uma faixa de 1.000 alunos, e aí como

é que eu vou distribuir esses 1.000 alunos para me dar lucro? Então eu deixo um professor ou tutor que às vezes não está tão bem preparado, não sabe usar as ferramentas na sua concepção e em toda qualidade que ela tem com uma classe de uns 500 alunos, até 1.000 alunos porque sabemos que tem lugares que aceitam isso, então esse é o grande "x" da qualidade, ou seja, o aluno por mais que queiramos acreditar não alcança o grande objetivo da qualidade da educação que é a aprendizagem, aqueles que alcançam, eu até acredito que num universo de 1.000 muitos alcançam, nós vemos que quando alcança é uma qualidade sólida, porque nós já vimos pesquisa disso, o aluno em AD está mais preparado que no presencial e não sei o que, ele desenvolveu ou já tinha desenvolvido, é um aluno mais velho, é um aluno que às vezes já fez outro curso, já trabalha no mercado então ele já vem com uma carga de conhecimento prévio muito grande e de autonomia e disciplina para saber lidar com essa situação, que é uma educação instrucional.

Não consigo acreditar que a qualidade da educação hoje em qualquer nível é educação instrucional, nos estamos falando de educação dialógica, estamos falando de interação, falando do uso das mídias, da troca, das Redes Sociais, enfim nos poderíamos ficar aqui horas falando isso que nos vamos lá olhar em AD e ela não tem isso, ela tem o que? Ela tem uma sala de aula que é virtual, que ao invés de ter a lousa ela tem um DPF eu chamo de Educação PDF, hoje se eu tivesse que dar um nome para a educação a Distancia na base eu daria de Educação DPF, você coloca um monte de textos, algumas instituições tornam até bonitinho, colocam uns bonequinhos com flash para dar uma animadinha para a pessoa não ficar tão triste ali, mas a ferramentas interativas não são usadas porque são impossíveis de se usar, então um professor que queira chamar um *chat* de um aluno, como é que ele vai chamar um *chat* de 400 alunos? Eu até vou ser otimista 100 alunos, você tem que marcar quantos *chats* para o *chat* ser produtivo? Tem que marcar 10 porque um *chat* deixa de ser produtivo com 10, 15 alunos, não tem como, de qualidade como você está colocando.

O Fórum? O Fórum é uma ferramenta maravilhosa, pode ser uma ferramenta de discussão, de troca de informação, se você trabalhar bem com o Fórum você consegue ver bem ali a construção de raciocínio do grupo, a inteligência coletiva do Pierre Levy está no Fórum, ali nós vemos a inteligência coletiva no Fórum quando é possível, quando é que um professor vai pegar uma sala com 200, 300 alunos porque não é em uma sala só que ele dá aula, ela dá aula em varias

salas, e conseguir fazer uma gestão da sua turma dessa forma com qualidade, então não tem a possibilidade, a questão do numero de alunos para tornar esse curso rentável é totalmente desproporcional com a qualidade que esse ensino vai oferecer.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

Com relação aos currículos nos cursos de ADM para formar um profissional de qualidade, eu acho que todos os cursos superiores tem que ter como meta a formação integral do profissional para o século 21, o dilema do currículo está presente quando se discute educação mesmo que não se fale em tecnologia, em tecnologia a coisa fica mais complicada porque também se fossemos querer aproveitar todos os recursos da tecnologia educacional com uso na educação nós poderíamos estar discutindo a questão do currículo flexível, então o pessoal da Universidade do MIM é muito bom que fala do Currículo Flexível que seria pensar num currículo não fechado, num currículo em construção de acordo com a necessidade desse aluno no decorrer do curso, nós temos que alcançar as metas do MEC, ele diz qual é a nossa diretriz curricular, mas como eles falam é uma diretriz, ele não é fechado, eu acho que o currículo tem que ser fechado e principalmente quando trabalhamos esse currículo no ambiente virtual, nos estamos falando numa educação a distancia formal que o pessoal trabalha nas plataformas, essa que trabalha nas plataformas das instituições ela não tem diferença nenhuma com relação ao presencial, só que ela deixou de ser presencial e passou ao virtual, se nós usássemos essa potencialidade dessas tecnologias nós conseguiríamos repensar esse currículo, de formar um currículo em rede, em ter um professor, talvez, que fizesse essa construção desse currículo marginal, esse currículo que vai à beirada, que os alunos pedem e nós pegamos e como o professor que já tem esse habito, esses hábitos do Bordier, de pegar e chamar o aluno de volta para discutir aquilo que foi determinado, se nós deixássemos esse aluno divagar, voar, trazer as coisas que ele vê nas redes sociais, na internet de um modo geral, trazer as coisas de fora, nós poderíamos fazer uma costura de temas e de conhecimentos que são marginais ao currículo e que poderiam ser muito produtivo para a formação desse profissional do século 21, ainda é uma coisa muito difícil de fazer porque nos temos essa educação presa a um currículo fechado, algumas experiências estão sendo realizadas, mas ainda necessita de muito tempo e uma pessoa para ficar fazendo

essa mediação, do que falamos do livro, do currículo oculto, pode ser um currículo oculto, um currículo marginal que vai a parte, não tem como as instituições fazerem nada novo porque elas seguem a receita do MEC, tanto no padrão de qualidade quanto de currículo, eles pedem aquilo e vamos fazer aquilo, até o MEC sempre coloca nos seus índices o mínimo, é sempre o mínimo. O Numero de horas sempre tem o mínimo máximo, você vai lá faz um levantamento das instituições e elas estão com o número de horas no mínimo, é sempre assim, então eu não vejo o currículo em sintonia total com esse cara que vai trabalhar nesse mercado de trabalho, eu vejo ainda que apesar das renovações que estão ocorrendo ainda precisava ser mais rápida essa renovação, porque a coisa está muito rápida também, na ADM então que a ADM virou uma guarda chuva enorme para todo mundo. Se você for fazer entrevista: Porque você faz ADM? Isso eu fiz agora na semana passada com os alunos ADM de um curso a distancia: Porque você está fazendo ADM? Porque eu queria um curso que englobasse tudo. Então eles acham que eles vão aprender tudo no curso, eles vão sair de lá formados em Marketing, em Logística, em Empreendedorismo, na Questão Sustentável, eles sairão com tudo e o currículo obviamente não dá conta para essa formação tão geral.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

Tem uma experiência, não sei se você já viu na Finlândia, um curso de Administração aberto que tem lá, que não tem aula? Você já ouviu falar? Eles não tem aula, eles tem problemas para resolver, não sei se é por ano ou se é semestral, um problema para resolver e eles vão para as empresas e o professor fica na faculdade dando orientação para eles, bibliografia, enfim, o que nos temos de proposta de currículo para a educação básica, seria mais ou menos isso, acabar as salas de aula, as disciplinas e os alunos trabalharem com pesquisa. Então isso está bombando aí, está se falando muito por quê? Porque como as coisas estão muito voláteis, muito na fúria da transformação, hoje o que eu vejo dos administradores de empresa no Brasil, nas grandes empresas, é o modelo tradicional de administrador, então nós vemos as grandes empresas que estão aí, principalmente às empresas ligadas à área de tecnologia com uma mudança de gestão mais participativa, uma gestão mais integral, mais complexa do que nós não vemos nas grandes empresas

ocorrer, por quê? Porque os administradores estão saindo ainda como formato de administrador com o formato de trabalhar numa produção Fordista, eu não vejo ainda uma administração mais ousada, então eu não sei até que ponto que os administradores estão saindo para pensar nesse Século 21?

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Eu acho que poderíamos até usar outra palavra, estão saindo gestores modernos e não pós-modernos, ainda está aquele gesso de você pensar um gestor não com esse aspecto de liderança, o que tem de bibliografia sobre liderança é uma coisa louca, quantos gestores são líderes? Que nós vemos por aí? Então eu tenho lá as minhas duvidas, na educação a distancia fica ainda mais complicado trabalhar com essas questões.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

É, é nesse aspecto, eu acho que você vai medir no conteúdo, no conteúdo ele vai dar conta porque é isso, ele sabe o conteúdo e outra coisa é ele chegar à empresa, pegar aquele conteúdo lá com as teorias e transformar na pratica, por isso que estudar na pratica é uma proposta que está pegando agora, vai ter que ir lá e ver se a coisa está acontecendo mesmo, se é possível acontecer?

Exatamente, é isso aí que você falou, isso é muito legal, pode colocar lá na coisa. E aí com relação aos referenciais do MEC, da EaD, Enade e tudo mais também é isso, nós vamos montar um curso, fazer um projeto pedagógico do curso e aí você pega todos os referenciais do MEC, então na EaD o que precisa ter? Tudo direitinho aí você pega aquela receita e coloca lá, aí um aluno como está sendo colocado, está saindo nas revistas e tudo, um aluno de EaD acaba sendo mais avaliado do que o do presencial, isso eu não estou discordando nem da avaliação, mas eu também acho, uma coisa é a pessoa fazer a prova do ENADE, e muitas instituições estão deixando de ter um curso de 4 anos para ter um curso de 3 e meio ou 3, para o ultimo ano ser que nem cursinho, formar o aluno para o ENADE, então você mais uma vez está descolado para o mundo do trabalho, eles estão colocando o ENADE na frente do que for mais profissional para o mercado, para fazer a prova para chegar lá e estar no *ranking*, como acontece nas instituições da escola básica, o

ranking para passar no vestibular, aí o cara passa no vestibular, qual é a formação que ele tem? Ele sabe o conteúdo, mas eu não sei até que ponto ele tem uma formação de valores? Essa coisa de formular teoria e pratica? Enfim tudo é? Mas tem que fazer a aferição de alguma forma também então fica difícil você fazer uma aferição que não seja essa, porque a grande preocupação do MEC é justamente averiguar essas qualidades então o que nós temos discutido é que é feito uma proposta mas a averiguação de fato, ela não é feita, ela não se realiza, então parece que dá mais um sentido de Marketing para os negócios.

De dever cumprido, olha nós estamos buscando isso, mas a hora que se verifica, ou busca-se descobrir como é aferida essa qualidade até pelos critérios do MEC acaba ficando bastante comprometida.

Aí justifica e pronto, é verdade. Nós na EaD agora que o MEC colocou como ponto, um dos pontos ir para polo, mas até um tempo atrás a instituição colocava lá que tinha, 60, 70, 100 polos, o polo não tinha nem um computador, o polo não existia acho que devia ser uma choupana, uma casinha de sapé, porque não se sabia nem o que tinha lá, então agora pelo menos vai lá numa amostragem e vê se o polo existe mas você não consegue fazer uma medição, isso é muito relativo. E também eu até brinco com os colegas que são avaliadores que eu vou escrever um livro ou um manual de o que as instituições fazem para burlar o avaliador do MEC, são coisas assim usando alta tecnologia, alta tecnologia então.

É as bibliotecas nômades, mas também é aquele negocio, o MEC tem que fazer alguma coisa? Ele não dá conta de verificar, é uma questão ética aí. Bom para melhorar a qualidade dos cursos de ADM no Brasil eu acho que o obstáculo é a mercantilização do ensino, o grande obstáculo é esse, então o primeiro é tratar a educação como unicamente como comercio, unicamente, eu não tenho nada contra ganhar dinheiro, mas só olhando para isso. O segundo é a formação inicial do professor. Os cursos, eu sou favorável a todo curso de mestrado e doutorado ter disciplinas pedagógicas de formação para essas pessoas serem professores porque a pessoa saído curso de mestrado ou doutorado, ela não sabe nada sobre educação e isso é muito triste. Sobre trabalhar com ferramentas interativas muito menos, ele vai na raça porque quer, porque quer se dedicar e tudo mais, eu acho que para mestrado e doutorado o MEC já Demorou para fazer isso, tem que colocar obrigatoriedade. Os cursos de licenciatura de bacharelado ou licenciatura que é pior ainda porque deveriam estar formando as pessoas para trabalhar com educação,

não formam, não formam mesmo, o modelo da Universidade ainda é um modelo moderno e não pós-moderno.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Nós brincamos que é educação da nunca, então fica todo mundo lá, enfileiradinho, aí dá uma mascarada, vamos fazer um seminário e aí não explica o que é seminário para o aluno. Então vamos fazer pesquisa mas também não explica o que é pesquisa, ele só vai saber o que é pesquisa lá no TCC, então essa falhas existem. Então para melhorar a qualidade tem que ter um investimento constante em formação do professor porque ele é PHD que ele é um professor pensando na educação em si, então as instituições tinham que ter um curso, uma formação continuada de professores para trabalhar em sala de aula seja presencial ou a distancia, a distancia então piorou porque há uma aversão por parte dos professores com relação à EaD, a pessoa pode ser um ótimo professor, ele fala não quero trabalhar com isso! Há uma consciência, uma conscientização de que a EaD pode tirar o lugar dele, até um tempo atrás eu não acreditava nisso, da forma como os cursos estão andando o objetivo é tirar o professor sim, eu não acreditava nisso hoje eu acredito, pelo menos um professor de qualidade, ou coloca tutor para 1.000 alunos para ganhar um salário irrisório, porque também tem um lobby no Congresso de mantenedores dizendo que um professor EaD tem que ganhar menos porque afinal de contas ele já pega o conteúdo todo pronto, então quer dizer, o primeiro obstáculo que é a mercantilização da educação e a terceira questão seria repensar EaD para uma educação para o presente, eu não vou falar nem do futuro eu vou falar do presente, a EaD foi pensada e não é só no Brasil, como modelo presencial que passou para a distancia, ela ainda não tem, poucas Universidade nós estamos vendo agora Barcley, o MIT, a própria USP colocou agora o conteúdo aberto, mas é o conteúdo aberto não à preocupação com a aprendizagem, então ele é aberto para você ir lá e ter a informação, mas o professor não está lá para dizer o que você faz com esse conteúdo ou te dá uma orientação, eu acho que ainda não está num panorama legal mas só de abrir tudo já está ótimo, então a EaD tem que ser repensada, eu acho que essas três coisas são muito importantes, a questão econômica, a formação do professor e o repensar EaD, e a EaD só vai ser

repensada por um professor que está preparado, nos só estamos falando disso porque nos estudamos sobre isso.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

É a pesquisa, ela tem que pesquisar sobre isso, ela tem que pesquisar sobre isso na especificidade dos cursos também porque tem gente que está colocando o curso por exemplo, para a Bio Ética. Por exemplo cursos que exijam laboratório, então cada um tem a sua especificidade, eu apesar de estudar EaD eu tenho uma formação em Humanas que para eu pensar EaD nas aulas de matemática financeira da ADM para mim é muito difícil, eu tenho uma dificuldade enorme eu tenho que chegar num colega que é matemático para ele poder me ajudar porque eu não tenho noção de como fazer isso então a pesquisa é o caminho, o estudo sobre a educação é fundamental.

Portugal por incrível que pareça com programa de EaD, então eu acho que nós fazemos para ganhar dinheiro, essa é a preocupação, o discurso é: Eu estou atingindo a massa e o pessoal de baixa renda. Então há um processo de inclusão no curso superior, então ainda se faz um estereótipo de que é uma ação democrática porque atinge a massa, agora a minha questão é? Como que essa massa que está saindo de uma escola publica que nós abemos que a maior parte sai analfabeto funcional vai conseguir dar conta de um curso EaD que é PDF com um monte de leitura, com vocabulário acadêmico e que você não tem alguém para trocar porque as ferramentas interativas não podem ser usadas como devem pelo numero de alunos que você tem dentro de uma sala virtual .

Eu acho que tem sim como se isso fosse alterar alguma coisa, porque também não é isso, nós sabemos muito bem que tem cursos por aí presenciais que nossa, por favor, é aquela tua primeira questão, o quê que é qualidade de educação, então é qualidade de educação em qualquer modalidade, essa é a premissa para depois pensar em EaD que tem a sua especificidade que piora não é? O problema é que na EaD, eu não sei se eu estou errada, pode ser ate que eu esteja, mas eu acho que tudo aflora, porque você não resolve então você vai aumentando esses problemas aí numa leva que é, é como eu falo medico mata um na sala de cirurgia, o professor mata 50, na EaD mata 500 de uma vez só, então assim para atingir níveis

internacionais eu não vejo uma EaD incrível assim internacionalmente Eu não vejo assim, ah nossa! Não, mas tem outra consciência, outra responsabilidade na educação que também é no presencial e na distancia, não é só na EaD.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Eu acho que essa qualidade que estamos discutindo aqui, essa especificamente que é uma das grandes instituições que estão abarcando tudo, que querem essa coisa grande do mercado, o publico não se questiona sobre isso, é o que eu estou falando, são pessoas que saíram de uma escola pública e se você for pensar, às vezes ele foi o primeiro da família a seguir um curso superior, o significado disso para aquele grupo familiar, como é importante, o estar no ensino superior, já é um ganho enorme, nós estamos falando em Brasil nessa condição o conseguir terminar um curso superior é uma coisa inédita, uma conquista muito grande, ele não vai dar conta de pensar se aquilo que ele comprou corresponde à realidade, ele nem está preocupado com isso, tanto é que nos estamos virando o país dos bacharéis balconistas, se você fizer; eu costumo fazer muito isso, ah, então você estudou? Você fez o que? Você vai à farmácia, era um menino que tinha feito logística, o outro tinha feito ADM era um balconista na farmácia. E aí? Vocês não vão trabalhar? Não, não tem condição aí você vai lá e abre o jornal e as vagas estão ociosas que é isso que nós estamos falando e que está sendo super preocupante no mercado, tem vagas ociosas e gente formada e que não da conta do recado. Outro dia que saiu na Dinheiro, os CEOs tinham 5 vagas para ganhar uma fortuna e aqui no Brasil não se tinha perfis para trabalhar nessas empresas.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Ah, não, não estaria, mas o problema é que mesmo as instituições que tenham um certo perfil nível A, quando elas entram no EaD, é uma questão financeira, é uma questão matemática não tem como você, a educação a distancia é muito cara num primeiro momento, o investimento é muito alto, em conteúdo, em tecnologia, em banda, em polo, é um baita investimento.

Se você for concorrer no mercado ao lado do metro, a que está lá um cartaz no metro, de cento e pouco, você vai ter que fazer igual, você vai ter que colocar 200 porque está levando a grife, R\$ 250,00 porque está levando a grife, mas também quem é que está preocupado com a grife? Aí já é um outro público, porque o outro que acha que ter um diploma do ensino superior é a coisa mais importante, que tem que ver novamente a coisa do significado e símbolo do diploma, porque o Bordier trabalha muito bem com isso, o capital cultural, a identidade que tem esse diploma passa ainda para população que há poucas gerações não conseguiam tirar o ginásio e agora está indo lá para o ensino superior.

Ainda está muito pouco, não está alcançando, agora para isso, e a tendência será aumentar, é óbvio com toda a política da melhoria da renda da população, o problema é que está sendo oferecido para eles. Eu vejo nisso uma coisa muito triste quando eu comecei a dar aula há anos atrás, a escola pública era a mesma coisa, era para a elite, quando começou a ser para o público, na década de 70, 60 e pouco na revolução, 64 começou a entrar em crise porque passou a ser para o povo, o ensino superior, esses grandes centros essa educação de massa era para a massa então o que vir está bom, e isso nós já vimos lá na educação básica acontecer e agora estamos vendo acontecer igual no ensino Superior, não com o público porque o público é diferente, a escola pública está lá, a universidade pública para a elite, as Faculdades Top para a super elite porque eu acredito que principalmente Cursos de ADM, a elite mesmo prefere ir na 'X' que a gente sabe quais são e pagar às vezes R\$ 4.000,00; R\$ 5.000,00 ou até mais

Ela tem uma menor qualidade, mas elas estão de acordo com os indicadores do MEC, está ali, não pode falar que não está cumprindo, o MEC vai lá e verifica, o ENDE era o que media e muitas foram fechadas, ou estão em processo, agora não mais porque ficam lá um ano para fazer o Enade, então nem isso mais.

O cursinho que é uma ótima forma de ganhar dinheiro porque já tem cursinho para o Enade.

APÊNDICE 3 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 3 – 09 ABR 2013

Entrevista 3
09 Abr 13

1. O que é qualidade em Educação?

Qualidade em Educação é você proporcionar aos alunos um curso que ele conheça os aspectos fundamentais da área que ele está se formando, que ele possa aplicar esses conhecimentos, de acordo com a demanda do mercado. O curso tem que ser bem estruturado em termos de professores bem capacitados, com titulação adequada e também mesclado com professores com conhecimento de mercado, que atual no mercado para proporcionar também um curso que está em linha com o que o mercado exige daquele profissional, então instalações adequadas, professores comprometidos e um currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências que estão surgindo, os novos conhecimentos que são necessários naquela área.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

No caso de Educação à Distância, o desafio é maior porque existe muito planejamento de como serão realizadas as atividades, então além da definição do conteúdo em si, a utilização de todas as mídias possíveis para o aprendizado então o curso não deve ser apenas a leitura de texto mas é a participação do aluno em fóruns, em *chats*, em trabalhos e pesquisas que ele possa complementar aquele conhecimento que ele vai obter, então a coordenação do curso tem que ter uma preocupação grande com o conteúdo, com o material que cada professor está produzindo, verificar se está adequado, se está aderente ao Programa e método da disciplina, a execução da aula, ou seja, não basta o professor elaborar um material de qualidade se na hora de transformar aquele material em AD, se não houve falhas, então todo esse aspecto tem que ser verificado e efetivamente se os alunos estão dedicando horas, tem que ter acompanhamento das vezes que o aluno entra no sistema, tem que ter um apoio tecnológico também de fácil navegação, que não fica travando, que o aluno consiga de preferência acessar pela internet, que em qualquer local ele possa estudar e isso é complementado por avaliações feitas pelos próprios alunos sobre o desenvolvimento do curso.

Os sistemas tem que ser constantemente atualizados, ver as ferramentas, ou seja, tem que ter um ambiente muito lúdico, o aluno pode participar de contato com os outros alunos à distância também para que ele não se sinta isolado, ele tem que sentir como se tivesse uma comunidade virtual para que ele possa trocar experiências, também a previsão e tutores bem preparados que possam responder as perguntas dos alunos e estimular e cobrar tarefas também porque o fato de estar a distancia não significa que o aluno tem que dedicar um número de horas para estudar cada disciplinas.

E quando comparado ao estudo presencial, à distância é mais rigorosamente cumprido e isso é constatado até por empresas que eventualmente foi fazer treinamento, presencial migraram para o treinamento à distância, enquanto que no treinamento presencial, o professor tem uma flexibilidade, acaba de acordo com as perguntas da classe, às vezes ele desvia um pouco do assunto, muitas vezes não cumpre todo o conteúdo e no Ensino a Distancia isso não acontece, ou seja, como é totalmente planejado, então o conteúdo de cada aula será cumprido porque uma das questões fundamentais do ensino a distancia é o horário, então o aluno tem que dedicar tanto tempo para cada atividade daquela, então aquilo acaba que todo o conteúdo é cumprido e dependendo do assunto, às vezes a assimilação do Ensino à Distância se torna até maior do que no ensino presencial.

É um grande desafio, por exemplo, lidar essa gestão com 150.000, 200.000 alunos, isso é bastante complicado porque por mais que você tenha uma plataforma tecnológica, que vai prever a maioria das situações, sempre vai ter a situação específica de cada aluno, que ele vai querer uma resposta, então a Instituição também tem que estar preparada para fornecer essas respostas, e inclusive se o aluno não tiver as informações, as respostas para as dúvidas dele, ou demanda ou solicitações, é um motivo de desistência. Um dos grandes desafios do ensino à distância é a evasão, que um número grande de alunos começa o curso e depois, para que não aja evasão, tem que se cuidar desse aspecto então tem que ter uma estrutura, por mais que o sistema de tecnologia já vai resolver a maioria das questões, fornecer relatórios e as informações solicitadas, sempre vão surgir dúvidas, as situações específicas de cada aluno que têm que ser filtradas, então o 1º passo é o aluno passar para o tutor e o tutor deve ter um supervisor de tutores que vai também resolver aquelas dúvidas que os tutores vão conseguir e aí tem o coordenador do curso, ou seja, tem que ter diversas instâncias para que o aluno

possa ter suas dúvidas respondidas, às vezes dúvidas até administrativas, olha, constou falta, eu não tive falta ou no dia da prova eu participei e não apareceu a minha nota, o sistema não mostrou a nota, essa coisa do dia a dia, falhas tecnológicas acontecem, então a Instituição tem que ter uma estrutura para dar uma resposta, não pode deixar jamais o aluno sem uma resposta e também tem o controle do tempo da resposta.

Uma das causas dessa evasão pode ser o aluno ter uma percepção de que a qualidade entregue não foi a qualidade prometida, pode ser uma das causas, uma outra razão, eu aluno me sentir sozinho porque um 1º sinal de que o aluno pode desistir do curso, ele não está participando das atividades por isso que é necessário um acompanhamento muito cuidadoso se todos os alunos estão participando das atividades porque 1º ele se afasta das atividades e depois, quer dizer, ele não acompanha o curso e o próximo passo é a desistência, o 1º sinal, deixou de participar de algumas atividades, o tutor já tem que estar entrando em contato com ele para saber o que está acontecendo porque eventualmente pode ter problemas pessoais, então para tentar já orientar o aluno, já trazer o aluno para a comunidade. E essa sensação também de isolamento, se o aluno não participa de grupo, não se sente como pertencente ao grupo, ele pode eventualmente desistir.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

Com relação ao que você considera um currículo de qualidade nos cursos de Administração à distância, acho que também está pertinente a essas, quer dizer, às disciplinas ofertadas e o que o mercado espera, esse é um dos aspectos importantes, também muito cuidado para não ter sobreposição de assuntos, muito cuidado na escolha até dos temas, das disciplinas para que aja realmente pertinência, é preferível focar nos assuntos maior relevância e até aquele assunto ser explorado com bastante profundidade do que fazer um *over view* de um monte de assuntos que o aluno fica com conhecimento muito raso de tudo, então tem que realmente ter muito cuidado.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

É, uma das características do curso a distancia é que você tem pessoas de diversas regiões, diversas formações, então está participando um aluno do Rio Grande do Sul, um aluno de Recife, um aluno do Maranhão na mesma turma e com bases diferentes, até linguagens diferentes, então é um desafio muito grande para homogeneizar esse conhecimento, agora a formação do Administrador profissional de qualidade, ela virá se o nível for elevado, então tem que se procurar uma régua mais alta, não deixar o curso cair naqueles mais fracos, então tem que elevar a régua para que aja um desafio das pessoas que tenham uma base menor de conhecimentos para que realmente consiga acompanhar o curso e eventualmente até desenvolvendo algumas atividades complementares para que a régua seja elevada. E para isso acontecer, talvez a Instituição precisasse se aproximar mais do mercado de trabalho, mais das empresas e acho que isso parece que não está ainda realizado, então, essa é uma preocupação de que o curso seja adequado á realidade do mercado de trabalho então o planejamento do curso tem que levar isso em consideração e muitos alunos também já são profissionais do mercado e de acordo com o projeto pedagógico do curso, isso precisaria estar previsto.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

É, no site da Instituição, isso esta à disposição dos alunos, eles têm locais adequados para eles darem sua opinião então essa Instituição tem muita preocupação com essa questão da qualidade e faz uma avaliação de 360 dessa qualidade.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Inclusive tem sido bem avaliado no índice geral de cursos, até lá no conceito 4, tem sido bem avaliado, o que demonstra a preocupação com a qualidade de ensino, apesar de ser a maior instituição de Ensino de AD do Brasil, tem essa grande preocupação de mostrar qualidade, perfeito.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Há muito a fazer. Primeiro, a questão de preparação dos professores, não são muitos os professores que estão treinados e adaptados ao ensino a distância, por exemplo, gravação de vídeos/aula, tem professor que ele é muito bom num curso presencial mas ele se sente inibido ao gravar uma aula, então é algo relativamente novo no Brasil então esses professores têm que ser muito bem treinados, inclusive com técnicas de televisão. Então tem que ter orientação até de Diretor de televisão para que o professor dê uma aula com desenvoltura, falando para as câmeras, o que não é muito fácil, então tem questão do próprio treinamento, formação dos professores, que é uma questão, outra questão também envolve a formação dos tutores, que são importantíssimos, que eles vão estar em contato direto com os alunos, a estrutura dos polos também, ter um polo bem estruturado, com bibliotecas, com locais adequados, então são muitos assuntos.

Até eventualmente os alunos se reunirem para estudar no polo, tirar dúvidas, porque eventualmente em provas os alunos precisam de um espaço adequado para se reunir, trocar ideias.

Quanto menor o número de alunos atendidos por cada tutor, melhor o acompanhamento que o tutor pode dar, agora tem a questão econômica também e a questão de picos de demanda. Para viabilizar o curso porque não adianta ter muitos tutores se uma parte do curso, os alunos não estão acionando o tutor ou o tutor está ocioso, e num dado momento que tem entrega de trabalhos ou na época das provas, é aquele acúmulo de solicitações, então tem que ter um número adequado e isso até varia um pouco assim da formação dos alunos.

Nessa instituição tem um número adequado, me parece que são 50 alunos por tutor mas eu não tenho certeza desse número, a Portaria do MEC também estabelece um número que não me recordo agora qual é o número exato.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distância é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distância seria mais fraco do que um ensino

presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural, o segundo ponto é que precisaria de muito desenvolvimento e infraestrutura em qualidade, em adequação para se chegar ao nível desses países, ou seja, as Universidades de ponta do Brasil, elas estarem liderando o processo de AD porque a ideia de AD é muito válida, porque o que é preferível? Um aluno teve uma aula com um professor muito conceituado em determinado assunto a distancia ou ter um a aula com o professor lá da cidade dele que não tem titulação nenhuma, que não tem conhecimento nenhum, então se a EaD for muito bem estruturado, ele pode ter uma qualidade até superior a do ensino presencial, mas ainda tem muito o que caminhar no Brasil de investimento, das Instituições, até para a formação desses professores, para criar videotecas e materiais próprios para EaD e apostilas, uma série de materiais produzidos pelos professores voltados exclusivamente para o EaD, então temos que ter assim muito conteúdo de EaD de alta qualidade, para que vamos atingindo níveis melhores de qualidade. Talvez as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver essa plataforma a distancia, então talvez isso também acaba criando esse obstáculo, ainda não consegue transpor, ter um negocio só de EaD, então teria que atingir uma prioridade nas Instituições, falar, o Ensino a distância vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Não, desse formato não existe, isso daí seria um passo institucional que por enquanto as Instituições não estão fazendo. Elas estão preocupadas até o momento em que o aluno é formado e precisaria ter então esse passo adicional, poderia ser desenvolvido mecanismos aí até porque se a Instituição desenvolvesse esses mecanismos, ela pode depois trazer o aluno para outros cursos da Instituição e em AD também, não só no curso de Administração mas eventualmente pós-graduação, quer dizer, ela estando em contato com o aluno, ela vai poder oferecer e poder ir formando os alunos nas necessidades deles.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Não, porque o fato da mensalidade da EaD ser menor é por causa do ganho de escala, então um mesmo professor pode dar aula para 10.000 alunos, então não tem uma relação direta do preço da mensalidade com a qualidade do curso. Isso é a grande vantagem do EaD, justamente atingir um número maior de pessoas em regiões distantes e a qualidade tem que ser uma preocupação constante da Instituição e dos próprios alunos também, assim como é do MEC, etc. mas não tem muito a ver com o custo da mensalidade. Uma das últimas publicações do MEC, em relação ao ENAD, os alunos a distancia foram até melhores avaliados do que os alunos dos cursos presenciais. Então talvez esteja aí a grande oportunidade para a inclusão social de trazer, conforme você falou, os alunos mais distantes para ingressar no ensino superior, considerando que temos aí jovens entre 18 e 24 anos, são 30 milhões de jovens e 6 milhões ainda, só 6 milhões estão no curso superior, então o que a Educação a Distancia pode oferecer muito, o Brasil é um país continental, existe muita falta de professores qualificados, então a EaD tem tudo para crescer e tem um d aí a ser explorado e ainda mais considerando que hoje o Estado praticamente transferiu essa responsabilidade para o setor privado, 90% das Instituições estão no setor privado e o Estado tem diminuído cada vez mais, e então aí gera também oportunidades de investimentos, retorno e talvez aí a grande oportunidade também de rentabilizar negócios.

APÊNDICE 4 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 4 – 11 ABR 2013

Entrevista 4
11 Abr 13

1. O que é qualidade em Educação?

A qualidade em educação é a aceitação do nosso discente quando egresso pelo mercado de trabalho, eu posso ter a visão da qualidade do ponto de vista da Instituição de ensino superior e do ponto de vista do aluno, lembrando sempre que o aluno fica feliz quando recebe o diploma, no entanto, a qualidade depende muitíssimo da proposta curricular do curso de administração para que haja a aceitação desse egresso no mercado, isso pode acontecer através das notas do ENADE, muitas empresas já estão incluindo as notas ENADE nos cursos como um critério de seleção dos nossos alunos, para mim a qualidade, então, é a colocação do egresso no mercado de trabalho.

1. O que é qualidade em Educação a distância?

Em Educação à Distância nós temos que levar em consideração que o grande foco do Ensino à Distância é principalmente a inclusão e chegar onde o aluno não tem condições ou não existem Instituições de Ensino Superior, então o Ensino à Distância ainda enfrenta algumas barreiras, até mesmo tecnológicas num país continental como o nosso, em muitos lugares que nós ofertamos cursos, muitos dos nossos alunos de Ensino à Distância sequer conseguem ter acesso a Internet, o único contato que eles têm com a Internet muitas vezes é no próprio polo de ensino presencial ao qual eles são obrigados a comparecer pelo menos uma vez por semana, então a grande diretriz da qualidade no Ensino à Distância está em ofertar um ensino adequado a um custo baixo para que haja esta inclusão e também observando qual é a aceitação desse profissional no mercado, até mesmo o Conselho Regional de Administração tinha dificuldade em reconhecer esses cursos, em algumas localidades o CRA ainda pergunta se o curso é presencial ou à distância.

Ensino à Distância é uma modalidade de ensino do futuro que não é muito diferente daquilo que já praticávamos através do Telecurso, através do Instituto Monitor e Universal, nada diferente disso, porém o público consumidor é

outro, nós temos agora a característica da geração “y” e essa geração é muito ansiosa e antenada com novas tecnologias, então o grande desafio é; como manter a interação com este aluno que é hiperativo e faz várias coisas ao mesmo tempo, então a preparação de profissionais atualmente é muito difícil, estamos num paradigma que o ensino convencional não atende e o ensino que nós fazemos só mudamos a forma de acessibilidade, ele continua parado no tempo.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

Para a realidade inicial de quando foi a proposta, esse movimento de Ensino à Distância mais fortemente começou em meados de 2004/2005 até fazer regulações específicas, esse conteúdo estava lá adequado, hoje esse conteúdo merece ser revisto, até dentro de grupos de gestão dentro do próprio Conselho Regional de Administração já existe a intenção de que se coloque uma grade mínima de disciplinas e que, claro, respeitando a independência das Universidades, se possa fazer então as adequações locais, mas hoje há uma grande diversidade de matrizes curriculares, o que dificulta até mesmo o próprio aluno, se ele não está satisfeito numa Instituição, ele vai encontrar muitas dificuldades para conseguir migrar para outra justamente por essas diferenças.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

O alunado, nós temos que observar que normalmente temos dois tipos básicos de alunos no Ensino à Distância, aqueles que estão sendo incluídos e que vem do ensino público vem com muitas dificuldades de comunicação, de escrita, de cognição, então é um público um pouco mais carente, carente de atenção, carente de informação, é um público que tem um alto índice de repetência de disciplinas, carrega muitas dependências, então é um público assim um pouco mais difícil de trabalhar. Temos também agora uma nova tendência que parece que é mais fácil estudar à distância, mas isso não acontece de fato. De fato o aluno de Ensino à Distância tem que se conscientizar que a única diferença que tem para o ensino presencial e à distância é a facilidade de locomoção, exige alto índice de disciplina e de estudo solitário, é muito mais difícil porque ele não vem acostumado a fazer isto, então eles dão muito trabalho, precisam ser levados pela mão tanto por tutores de Ensino à Distância, acessados remotamente durante as atividades, fóruns e *chats*,

como os tutores presenciais que são aqueles que têm o contato direto lá no polo de Ensino à Distância com ele, demanda muita atenção e muito cuidado.

Essa entrega de qualidade normalmente tem uma relação tutor/número de alunos, ela tem algumas exigências como regulamentações específicas do MEC, contudo a matriz curricular é importante, mas mais ainda é a exposição das aulas, sejam elas transmitidas ao vivo através de links gravados, a confecção dos materiais de apoio, apostilas, então a qualidade está tudo lá, o que depende é o tempo que o próprio aluno dedica para absorver esse conteúdo, ele consegue atender, às vezes, as exigências mínimas de obtenção de notas nas avaliações, contudo ele não tem uma efetividade do seu próprio ensino, então a retenção desse conhecimento é muito variável, a retenção de conhecimento depende muito do aluno, temos casos de alunos nossos que, em Maceió, conseguiram um alto índice de aprovação e acabaram participando do Desafio SEBRAE o ano passado e foram finalistas no seu Estado, mas isso é um esforço particular.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Pela Instituição não é realizado, mas, por exemplo, os órgãos classistas como o Conselho Regional de Administração, nós temos discutido muito dentro do Comitê de Ética um exame de ordem, ou seja, o administrador, independentemente, já que há a premissa e a prerrogativa das Universidades criarem as suas matrizes curriculares, haverá então uma forma de avaliação imposta pelo Conselho e dentro desta forma de avaliação do Conselho você há de entender como é que funciona esse ensino, como é que esse ensino é ministrado, quais são os efeitos, qual é o efeito prático e a aceitação disto, no entanto também há uma discussão muito forte no quesito do que academicamente se acha e aquele que efetivamente o mercado necessita, é claro que nós precisamos respeitar as tendências de mercado e atualizar todas as teorias, todo o conhecimento desse agrupamento de várias outras ciências que é a ciência da administração, mas isso está sendo muito debatido e muito discutido e efetivamente fala-se já em fiscalização, porque existe uma lei, essa lei tem 40 anos, essa lei diz quais são as prerrogativas do papel do administrador nas organizações e que, de fato, por um comodismo até dos órgãos não foi feita nenhuma fiscalização, então a profissão do administrador virou uma opção para quem tentou seguir outras carreiras e acabou não conseguindo então ele falou; olha,

eu prestei para engenharia e administração, como não entrei em engenharia, estou fazendo administração. Olha, prestei para medicina, não entrei, estou fazendo administração. Então a omissão das Entidades de classe levou ao desconhecimento e o descrédito da própria profissão, então quanto mais houver da fiscalização, quanto mais houver a normatização da profissão do administrador, maior será seu reconhecimento, não posso fazer uma pós-graduação em ortopedia clínica e não posso ir lá engessar o pé de um paciente, contudo um médico pode gerir um hospital e tomar decisões a respeito de custos, planejamento financeiro, econômico e tributário porque esta prerrogativa simplesmente não lhe é dada, é deixada e ele aproveita e aceita.

Nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui 8 estúdios de vídeo, temos 4 estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a nossa TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? É, mas pelo menos é dinâmico, não fica estacionado em algum momento no tempo, e para a melhoria sempre haverá espaço, então eu acredito assim, que o ensino deve ser melhorado, deve ser constantemente atualizado e dando sempre uma abordagem das teorias clássicas e neoclássicas da administração de um ponto de vista em que todas elas tenham as suas aplicações hoje, o que basta é o que o alunado entenda que teoria tem aplicação prática, ele precisa saber que existe essa aplicação prática por que senão quem foi Taylor? Quem foi Fayol? Quem foi Ford para ele? Pouco importa, mas quando você faz os elos de ligação que isso são as bases da melhoria contínua, do total quality management, que são as bases da ISO 9000 aí o aluno presta mais atenção, então exige dos nossos professores uma formação específica com uma visão mais eclética, ele tem que ter a aplicação prática, então ao mesmo tempo que é interessante que nós tenhamos profissionais com carga de 40 horas e dedicação exclusiva, é importante que tenham tido pelo menos a vivência no mercado de trabalho, porque aquele professor, aquele docente que é acadêmico de carreira e puro fica deslocado, fica distante da atualidade do Ensino à Distância, ele não tem exemplos que sejam interessantes ao aluno, não tem a vivência para discutir com o aluno não só na graduação, mas também depois na pós-graduação.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Dentro da nossa Instituição nós temos departamentos, equipes especialmente voltadas para o acompanhamento dessas tendências, desses índices indicadores, contudo sempre falo e faço uma ressalva muito importante que é o seguinte; por se tratar de uma avaliação tri anual ela não consegue captar todas as evoluções e mais ainda, o alunado ele, o único óbice para ele, caso não vá bem no ENADE, que a Instituição pode colocar é, se não estiver presente em segurar a entrega do diploma dele, então é difícil um trabalho de conscientização do alunado para que se empenhe na melhoria das notas, então é um trabalho um pouco difícil, então eu acho que esta métrica de avaliação proposta pelo ENADE tem lá a sua validade muito restrita, enquanto isto não for algo obrigatório dentro da vida do docente, ele simplesmente vai lá para cumprir tabela, vai lá, está presente, assinou a lista, pode sair não preenchendo nada e a Universidade é penalizada então por esta avaliação.

Na maior parte dos casos que nós acompanhamos o que foi observado é o seguinte; o aluno quando vê uma prova enorme com perguntas enormes ele responde a 1ª, na 2ª já desiste e fala que dá muito trabalho, então é diferente, aqui, por exemplo, para melhorar o desempenho desse aluno no ENADE, independente do semestre em que está, ele recebe conteúdo programático, recebe avaliações e testes periodicamente onde isto faz parte da composição da nota dele durante um semestre ou trimestre, dependendo da modalidade do ensino se presencial ou à distância, mas em todas as disciplinas e todas as provas a orientação ao nosso corpo docente é que pratique a confecção de questões dissertativas ou de múltipla escolha no padrão ENADE, então ele já é treinado no entendimento de amplitude dessas questões, porque as questões de ENADE envolvem uma transversalidade de conceitos, de disciplinas, então nós trabalhamos isso desde o 1ª semestre, foi uma mudança agora que tivemos que fazer porque quando chegamos aqui a grande preocupação era; ah, vai fazer o ENADE este semestre, tá bom, um mês antes começava um intensivo e não, nós usamos como metodologia, até para incentivar os nossos alunos, uma série de vídeos que continham esse conteúdo adequado para o aprendizado do aluno, ao invés dele estudar, de ler um livro, de resolver um simulado, ele assistia a uma série de 12 ou 14 filmes se não me falha a memória, aí recebia todo o apoio de material, todo o apoio de apostilamento posteriormente,

então isso já estamos fazendo desde o 1º semestre para evitar esse tipo de atropelo de última hora que o resultado é pífio, senão irrelevante, então sou da seguinte opinião, ainda não há possibilidade de você criar uma tendência, porque tudo depende do momento, por exemplo, sou obrigado a ter em cada polo de ensino, todos espalhados aí pelo Brasil, sou obrigado a manter uma biblioteca física e uma biblioteca eletrônica, nós usamos a Biblioteca Pearson, por exemplo, aqui à disposição do alunado, nos polos principalmente essas bibliotecas ficam às moscas, então por mais que você dê condições a este aluno, depende muito mais da boa vontade dele de participar e fazer alguma coisa, então para nós fica um pouco difícil você falar assim; ah, os alunos de EaD estão melhores do que os presenciais? Depende do momento. A conscientização está sendo feita indistintamente aqui nesta Universidade para os alunos presenciais e à distância, todas as avaliações incluem questões no padrão ENADE e incluem também questões que utilizem a bibliografia física e eletrônica que nós disponibilizamos, contudo não dá para falarmos se é uma tendência mesmo os alunos de EaD se saírem melhor nesse tipo de avaliação ou não, eu preferia ter uma base de dados um pouco mais ampla para poder fazer esse estudo. Hoje operamos em 52 polos, assim que terminarmos o próximo semestre já vamos passar a 88 e aí a expansão que temos para 2014/2015 mais de 300.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Enquanto o estudo no Brasil, a inclusão através do conhecimento for entendida como um negócio, mercantilismo pleno, essa melhoria vai demorar a passar, porque aqui no Brasil se preza a quantidade e não a qualidade. Andei vendo vários estudos no Canadá, na Inglaterra, que dizem, nos Estados Unidos, que as tendências do Ensino à Distância não têm volta, então lá eles estão desenvolvendo tecnologias e metodologias adequadas, aqui nós estamos mais preocupados numa guerra perigosa de preço versus qualidade, então a quantidade passa a ser mais importante do que a oferta de um ensino diferenciado. Surpreende-me quando vejo que, por exemplo, no site do INEC nós temos lá cerca de 1.297 cursos registrado em atividade e apenas 12 ou 13 conceito 5, isto é um absurdo, mas reflete claramente o perfil dos mantenedores que é de maximização do lucro.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade????

Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distancia é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distancia seria mais fraco do que um ensino presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural, o segundo ponto é que precisaria de muito desenvolvimento e infraestrutura em qualidade, em adequação para se chegar ao nível desses países, ou seja, as Universidades de ponta do Brasil, elas estarem liderando o processo de EaD porque a ideia de EaD é muito válida, porque o que é preferível? Um aluno teve uma aula com um professor muito conceituado em determinado assunto a distancia ou ter um a aula com o professor lá da cidade dele que não tem titulação nenhuma, que não tem conhecimento nenhum, então se a EaD for muito bem estruturado, ele pode ter uma qualidade até superior a do ensino presencial, mas ainda tem muito o que caminhar no Brasil de investimento, das Instituições, até para a formação desses professores, para criar videotecas e materiais próprios para EaD e apostilas, uma série de materiais produzidos pelos professores voltados exclusivamente para o EaD, então temos que ter assim muito conteúdo de EaD de alta qualidade, para que vamos atingindo níveis melhores de qualidade. Talvez as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver essa plataforma a distancia, então talvez isso também acaba criando esse obstáculo, ainda não consegue transpor, ter um negocio só de EaD, então teria que atingir uma prioridade nas Instituições, falar, o Ensino a distância vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

A EaD veio para ficar, nós não temos mais como deixar de ter o Ensino à Distância, contudo como tudo tem que evoluir, além das tecnologias de informação e comunicação, o próprio corpo docente tem que ser desenvolvido, aqui nós temos 8 estúdios, todas as aulas são transmitidas ao vivo, via satélite, então o alunado

recebe o material que prezamos e tentamos fazer com que seja sempre atualizado, então todo o apostilamento, todos os materiais tem prazo de validade onde tem que ser revisados e acrescidos de novos materiais, mas a interação ao vivo com o professor traz alguns quesitos de atualidade, ele vai usar casos que estão ocorrendo, por exemplo, no mercado; olha, a crise grega, nós não temos aquele paradigma de que temos todas as nossas aulas gravadas, porque isso nos torna parados num dado momento, numa dada conjuntura, então nós preferimos que as aulas sejam presenciais justamente para preservar pelo menos essa atualidade, nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui 8 estúdios de vídeo, temos 4 estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? É, mas pelo menos é dinâmico, não fica estacionado em algum momento no tempo.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Eu entendo o seguinte, teoricamente com a massificação do ensino e o uso de um mesmo professor em sala de aula eu posso estar atingindo milhares de alunos ao mesmo tempo ao invés da limitação física das 4 paredes de uma sala de aula, no entanto as necessidades de manutenção de equipes de apoio como secretarias de polo, como tutores presenciais, coordenadores administrativos e toda uma infraestrutura tecnológica isto me faz refletir que há uma competição predatória entre as Instituições de Ensino Superior e necessariamente não há a mínima preocupação com a qualidade porque é só uma competição por preço, pela quantidade e pela massificação do ensino. Eu acredito que se essas Instituições pararem para fazer realmente as contas qual é o custo efetivo de um aluno EaD e qual é o custo efetivo de um aluno presencial, talvez essa diferença de preço que hoje chega na média em 50% chegando até o absurdo de 75% ou mais, acredito que quando perceberem talvez já não tenham mais fôlego para a retomada, haja vista o grande movimento de fusões, aquisições e até mesmo de encerramento de atividade de várias Universidades e Instituições de Ensino muito conhecidas no nosso país.

APÊNDICE 5 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 5 – 17 ABR 2013

Entrevista 5
17 Abr 13

1. O que é qualidade em Educação?

Qualidade em educação considero que engloba toda a preparação para que um curso que o aluno escolha tenha qualidade no sentido de atualização de conteúdo programático, de um corpo docente bem preparado, com experiência de mercado, mas também com a experiência acadêmica de forma a mostrar a importância da teoria e da prática, porque existe, principalmente em cursos tecnológicos, a dificuldade dos alunos em perceberem a importância no processo educativo da teoria, muitas vezes eles chegam achando que o mais importante é saber, estudar cases, o que que o professor tem a contar sobre experiências de mercado, mas eles se esquecem que para se ter estratégias que serão bem sucedidas e que terão realmente um diferencial dentro das empresas é necessário todo o escopo teórico, então, a meu ver, a educação de qualidade está extremamente alinhada ao perfil do profissional, do professor que está ministrando a aula, dos meios que tem para dar essa aula, então dos livros, dos artigos, dos cases, os materiais e também o conteúdo programático, é essencial que ele esteja realmente atualizado a cada semestre e que isso seja feito em parceria entre coordenador do curso e o professor.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

Na educação à distância entra de uma maneira mais forte o papel do aluno como um ator e da responsabilidade que tem no processo, então ele vai ter todo o escopo teórico, o suporte do professor, mas também vai ter a responsabilidade maior do que tem numa aula presencial e que ele faça realmente a leitura daquilo que é solicitado, que assista os vídeos que estão disponíveis, que faça uma pesquisa até na biblioteca ou em bases de dados, então o aluno entra com uma responsabilidade e um papel muito importante no processo do aprendizado, então por isso até em termos de indicar, muitas vezes um aluno chega, vem conversar conosco e fala; olha, professora, eu gostaria por optar por um curso de ensino à distância porque hoje não tenho tempo de encaixar todas as noites de aula

dentro da minha agenda porque tenho a família, tenho meu trabalho e aí fica difícil, então eles vem perguntar o que quê achamos, o que quê sugerimos e sempre a sugestão é; se o aluno se considera uma pessoa organizada, que realmente vai conseguir fazer esse processo de aprendizado também de ir atrás dos textos, de ler e de ter dúvidas para perguntar para o professor, muitas transmissões são satelitárias, são *on-line*, ele tem a oportunidade de perguntar *on-line* ou posteriormente pode assistir o vídeo, mas já perde a oportunidade de ter o professor ali diretamente e é aí que entra um tutor, alguém que vai estar lá disponível, então o aluno tem que saber esse *timing* entre estudar, se preparar e assistir a aula de ensino à distância preparado para ela do que às vezes deixar o tempo passar, a aula acontecer e só depois ir atrás do conhecimento, então acredito que qualidade em educação EaD de muito da questão do sistema, do processo, de todo o material que está disponível para ele, mais essa responsabilidade que o aluno tem que ter em se organizar e também correr atrás da informação no tempo certo.

Nesse sentido o papel dos tutores é fundamental para uma base mais consolidada do aprendizado, pois em geral existe uma dificuldade tanto no presencial como no ensino à distância da procura do aluno pela biblioteca e aí é que entra o papel realmente do tutor como incentivador e muitas vezes apresentar e mostrar para o aluno aquele ambiente que realmente é um ambiente de consulta, de concentração, entra também o preparo das bibliotecárias para atender bem esses alunos, mas existe sim uma dificuldade na procura e acho que é nessa hora que o tutor tem um papel decisivo e muitas vezes não é apenas dizer; ah, hoje vocês podem ler tal capítulo, o livro está disponível na biblioteca, vá até a biblioteca, mas muitas vezes até realmente pegar esse aluno pela mão, levá-lo até a biblioteca, apresentá-lo a biblioteca, porque há relatos de casos de alunos que chegaram ao 4º semestre do curso sem nunca terem ido à biblioteca, isso é um fato, nós sabemos que ocorre, então o tutor tem realmente esse papel fundamental de estar disponível e de conduzir o aluno.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

Bom, para que um currículo tenha qualidade num processo de educação à distância, é fundamental que aquelas disciplinas de formação básica do aluno sejam feitas presencialmente, então disciplinas como teoria das organizações, comportamento organizacional, as disciplinas bases. Eu, como professora, ainda

tenho uma dificuldade em enxergar essas disciplinas como disciplinas em que poderíamos colocar 100% à distância, porque são as bases teóricas que vão dar todo o escopo para o aluno ao longo do curso como um todo, então acredito que o currículo de qualidade é aquele que vai privilegiar as disciplinas bases, as disciplinas chaves do curso presenciais, porque em média os cursos EaD tem uma média de duas vezes por semana presencial e três vezes por semana à distância, então acho que o primeiro passo seria esse.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

Para avaliar a qualidade, o aluno de educação à distância tem que ser avaliado com uma frequência maior do que o aluno presencial, justamente para que se tenha um controle maior sobre tudo aquilo que ele está aprendendo em sala de aula quando está presencialmente, sobre aquilo que está aprendendo à distância via vídeos, via materiais que estão disponíveis para que ele consiga assimilar melhor o que foi entregue, o que foi explicado na prática. Então o processo de avaliação se possíveis semanais, até uma forma de se fazer isso é por meio de trabalhos que ele tem a responsabilidade de entregar semanalmente e que o professor acompanhe, oriente, que uma parte da aula seja justamente para orientação, então essas avaliações eu não as coloco como avaliações oficiais como provas, mas sobretudo como trabalhos para que ele tenha realmente a teoria e em seguida já exerça na prática com algo que mais uma vez toco no ponto da responsabilidade, porque ele saiba que tem a responsabilidade em entregar aquilo.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Acredito que dependendo da Instituição pode haver sim essa mercantilização, até porque no Brasil o ensino à distância é muito recente quando comparamos com outros países da Europa e Estados Unidos que isso já é uma realidade há mais tempo pelo próprio fato de terem uma tecnologia mais avançada anteriormente, velocidade da Internet, acesso das pessoas a Internet, então no Brasil, por ser um processo muito recente, falta até um preparo do aluno para esses

cursos e é por isso que a mercantilização entra no fato de Universidades que talvez não tenham tanto cuidado no ingresso desses alunos.

E precisam, talvez, viabilizar também os investimentos que são altíssimos, então há a necessidade de ter cada vez mais alunos para de alguma forma tentar viabilizar esses altos investimentos, então procuram rentabilizar ao máximo tudo o que investem, então acho que o principal seria, para se evitar essa mercantilização é; uma vez que haja uma sala até com uma quantidade considerável de alunos, uma quantidade grande, que haja esse acompanhamento, uma vez que o aluno entrou na Instituição que seja acompanhado e que todas as dificuldades que ele carregou desde o ensino médio dificultoso, o ensino fundamental, que tudo isso possa ser sanado ao longo do 1º até o 2º ano do ingresso dele nesse curso à distância, mesmo que venha ainda com muitas lacunas de conhecimento, para que isso possa de alguma maneira ser sanado e aprimorado ao longo do processo.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Eles são amplamente divulgados tanto para o corpo docente quanto para os alunos, principalmente o ENADE, pelo fato de que a nota baixa de um aluno vai repercutir diretamente na visita in loco do MEC, então isso é altamente estimulado no processo de ensino por meio da relação entre coordenadores de curso e o professor, então o coordenador tem esse papel de orientar os seus professores a promoverem avaliações com base em avaliações anteriores do ENADE, então que os professores também saibam o que é o ENADE, como são formadas as questões, então geralmente são textos grandes, cada alternativa também um pouco maior, mais descritiva, para que os professores consigam preparar o aluno melhor, para que já se acostume com aquele processo, aquele tipo de questão e também o papel do coordenador em relação aos alunos no sentido de realmente conscientizá-los sobre a importância de se preparar e de ir bem no ENADE, porque isso se reflete diretamente na nota que o curso tem, então incentivar os alunos até a resgatarem provas anteriores também, isso é, ou enviado pelo próprio coordenador, professor ou também um estímulo para que o aluno entre no site do MEC para que ele saiba da importância e também uma outra atividade que são de professores responsáveis anualmente na unidade pelo direcionamento dos alunos a prova do ENADE, então tendo esse papel de conscientizador, mas também de direcionar os simulados para

que esses alunos façam ao longo de 1 ano em média, inicia no mês de maio e é um preparo que vai até o mês de novembro e até o papel de incentivador presencial, no dia da prova estar lá na porta com os alunos distribuindo *kits* para eles, para que se lembrem realmente que a Instituição incentiva, prioriza e sempre visando uma boa avaliação. O MEC divulgou aí as últimas avaliações e que mencionou que os alunos de EaD foram substancialmente melhores do que os alunos à distância, eu acredito que em geral o perfil do aluno EaD, por essa questão da falta que tem de tempo em conciliar trabalho, família e a profissionalização da educação, que isso geralmente é a principal lacuna que nós observamos são alunos que na maioria das vezes tem uma faixa etária maior e que muitas vezes não tiveram uma ascensão profissional pela falta de estudo, de ter tido um acesso a uma Universidade, então são alunos que dentro deles tem um incentivo talvez até maior do que os presenciais para realmente fazer o curso, aproveitar o máximo aquele pouco tempo que eles têm presencial para extrair o máximo do professor e que sabem se organizar para fazer todas as atividades que são propostas à distância e que depois correm atrás da informação, procuram o professor para informar melhor, até os colegas que eles têm...pois o sonho de conquistar o diploma superior talvez fosse mais na classe menos favorecida.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Bom, um obstáculo que é possível observar é justamente essa questão que eu comentei a pouco sobre o Brasil ter tardiamente entrado neste novo campo de ensino devido a falta de tecnologia, devido ao baixo número de pessoas com acesso a Internet, até hoje estatisticamente nós sabemos que ainda é uma minoria da população perto dos 200 milhões de brasileiros, ainda muita gente não tem acesso e acredito que isso impacta diretamente no aluno na hora que ele chega para fazer um curso à distância, porque muitas vezes não tem intimidade com o computador, não tem intimidade com a plataforma, então acredito que esse seria o primeiro obstáculo, seria esse despreparo, esse desconhecimento que já vem do aluno e aí que entra a importância da Instituição com o tutor para poder minimizar isso ao máximo logo no início do processo para poder se evitar também a evasão do aluno.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

O Brasil precisaria investir desde o ensino fundamental para que principalmente alunos de escolas públicas tivessem esse acesso. Estatisticamente, pelo que conheço dos meus alunos, a maioria tem uma origem mais humilde, estudou efetivamente em ensino fundamental, em ensino médio em escola pública e eles mencionam essa falta de acesso a tecnologia que vem desde a escola, então nós observamos que até o fato de você pedir para o aluno um trabalho dentro das Normas ABNT, digitado, impresso, isso muitas vezes acaba sendo dificultoso para o aluno, ele ainda tem aquele costume de apresentar o trabalho em papel almaço, manuscrito e querer fazer essa entrega para o professor, mas nós procuramos justamente mostrar para eles que o preparo que fazemos em sala de aula já é o que vão encontrar no mercado e essa necessidade de conhecer o meio on-line, saber navegar, saber procurar a informação, realmente procurar direcionar e dar esse respaldo que o aluno precisa, mas que é uma lacuna que eu vejo que está realmente na educação brasileira como um todo nas escolas públicas e é uma pena porque aí dependemos do governo e pelo que vemos da educação o que é hoje e o que era a 30, 40 anos atrás, sabemos do grande decaimento que sofreu nos últimos anos. Então nesse sentido acho que nós estaríamos bem longe ainda de pensarmos em chegar perto da Universidade aberta de Londres, em Harvard, MIT, acho que estamos ainda anos-luz para essa realidade, apesar dos esforços que há ainda no setor privado, mas ainda parece que estamos longe dessa realidade, pois quando olhamos, principalmente esse foco dos alunos classe c e d, que ainda tem muita falta de conhecimento, de tecnologia, justamente pela falta de acesso que tem durante toda a vida deles desde a infância, adolescência e juventude, tem muitos que vem conversar e falar que ainda não tem computador em casa e que isso é uma dificuldade também para eles, o fato de conseguir até um horário entre a saída do trabalho e a vinda, quando vem presencialmente no polo e de conseguir fazer algo assim de causa, então muitos aproveitam aquele pouco tempo que tem para poder fazer os trabalhos e as atividades que tem que entregar.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Um indicador oficial desconheço no momento na Instituição que eu trabalho e muitas vezes acaba sendo mais informal no sentido do aluno retornar porque resolve fazer uma pós-graduação e aí por esses meios nós conseguimos ter acesso a esse feedback do aluno em relação a como está a vida dele no mercado de trabalho, felizmente temos tido muitos bons retornos de alunos que eventualmente ainda não chegaram a concluir o curso, mas dentro do processo do curso que já estão sendo promovidos na empresa primeiro pelo fato de estar fazendo um curso de nível superior e em segundo por todo o escopo teórico que acabam tendo e que conseguem aplicar no dia a dia de trabalho e gerando um diferencial a partir disso, começam a ter uma visibilidade maior dentro da empresa a partir do momento que começam a estudar, isso é um feedback que eu já tive assim de um número considerável, grande de alunos que informalmente vieram contar que até assim, no sentido de que a vida deles mudou desde que começaram a estudar, pelo fato de isso abrir a mente, abrir horizontes antes que estavam fechados e pelo fato de serem, vamos dizer assim, até passarem a serem enxergados dentro da empresa, coisa que antes não acontecia. Parece que começa a fazer mais parte da sociedade e até de participação em reuniões de resultado, até criatividade, inovação.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Quando comparados, isso vai depender muito da escolha, acredito eu, dos tutores, por quê? Em geral nós vamos falar a respeito do salário também, a hora/aula do tutor é menor do que a de um professor presencial e dificilmente um tutor vai ser realmente um profissional acadêmico titulado do mercado, pela questão dessa hora/aula ser mais baixa. Muito mais baixa, chega a metade...

E normalmente um tutor fica responsável por um grupo grande de alunos, em média o grupo vai gerar em torno de 40, 50 alunos. É um grupo que é considerado grande, mas que ao mesmo tempo o professor consegue até conhecer um pouco mais cada um deles, ainda está no limite daquele grupo que o professor já perde um pouco do controle, então acredito que poderia haver uma baixa qualidade

nesse sentido, de um tutor não ter a mesma titulação e preparo talvez de um acadêmico mestre, mas aí entra também o lado pessoal, se é um tutor que está buscando também conhecimentos principais acadêmicos e que paralelamente ele esteja se preparando, fazendo uma pós-graduação strictu sensu e que esse seja o início da vida acadêmica dele, acredito que aí sim podemos trazer uma qualidade.

Na Instituição existe até um incentivo para que ex-alunos mais destacados entre a turma e que se saiba que haja essa vontade de crescer e de se direcionar para a vida acadêmica, que eles sejam os escolhidos também, então tem essa preocupação até em que se tornem um exemplo para os alunos que estão começando.

APÊNDICE 6 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 6 – 23 ABR 2013

Entrevista 6
23 Abr 13

1. O que é qualidade em Educação?

Vamos começar falando um pouco de qualidade em educação antes de entrar na educação à distância. Eu acho, quer dizer, no meu ponto de vista a qualidade em educação é muito mais do que a sala de aula, muito mais do que o processo de ensino, vamos dizer assim, hoje cada vez mais nós temos focado num processo de aprendizagem, a educação dentro do que nós acreditamos aqui na Instituição, eu pessoalmente faço parte desse grupo, ela está muito focada num processo de aprendizagem, como é que esse estudante aprende, como é que esse estudante aprende melhor, porque saímos de um modelo tradicional na educação onde o foco era sempre o professor e o conteúdo e nós hoje temos o foco no estudante, quer dizer, o estudante como acho que já corriqueiramente é dito, ele o grande centro do processo de aprendizagem, mas isso deve acontecer, há uma distância entre esse discurso, essa definição e a prática, na prática essa transformação não se deu de uma forma tão completa, algumas Instituições vão mais a fundo, a própria Instituição que acredita nisso talvez não consiga fazer isso na plenitude dentro da sala, é difícil, difícil por várias razões porque exige um projeto institucional, um projeto da Instituição que vai nessa direção, exige que os professores estejam de fato conscientes de que esse é um caminho melhor e esse caminho mexe na zona de conforto do professor, você tanto quanto eu sabemos disso, nós somos acostumados com uma ideia de que o professor é o grande detentor do saber e que ele conduz o processo e ele conduz mesmo, só que o foco não é mais o professor, deve ser o aluno e você dizer isso para o professor você mexe um pouco com a zona de conforto dele, ah, nós deixamos de ser o grande detentor do conhecimento e como é que atuamos dentro desse papel novo? Agora também mexe na zona de conforto do aluno, porque não é porque o aluno virou o centro do processo de aprendizagem que ele necessariamente está feliz com isso, está preparado para isso, muitas vezes o aluno encara esse novo caminho como um pouco incômodo, por que quê eu estou aqui, eu como aluno? Estou na sala de aula, tendo aqui o meu compromisso de estar presente e tal, mas por que quê eu preciso

ser o protagonista da história? Estou esperando que o professor me diga o que é melhor e me diga exatamente no modelo tradicional de aula como é que devo agir, como é que devo estudar então essa mudança é uma mudança muito mais complexa do que só dizer, mudou o foco, agora é o aluno que é o centro do processo, ele é protagonista da história, mas será que ele quer ser? Será que ele está preparado para ser e será que o professor e a Instituição também estão preparados para assumir esse novo papel. Dito isso a qualidade da educação para mim é que esse processo de aprendizagem seja bem sucedido, ou seja, o aluno possa aprender melhor e aí devemos levar em consideração que há estilos de aprendizagem diferentes, nem todo mundo aprende do mesmo jeito, então a diversidade das estratégias metodológicas são muito importantes para atingimento dessa qualidade, ou seja, que esse objetivo final seja cumprido e principalmente que a Instituição trabalhe o seu projeto pedagógico que vai ser revisto desse aprendizado, se às vezes na leitura de um projeto pedagógico de uma Instituição, de um curso de uma Instituição de ensino qualquer, você não reconhece ali nas intenções e nos objetivos e em toda a condução do processo esse objetivo, que realmente nós estejamos trabalhando na aprendizagem e não no ensino e aí você vê que as Instituições nem sempre entrelaçam pesquisa com esses objetivos e a pesquisa às vezes é negligenciada porque é um investimento, deve ser um investimento, mas muitas vezes é encarada como um custo, então quanto menos pesquisa fizer o retorno não é tão percebido quanto o pagamento da mensalidade, acho que há outra situação, dentro desse projeto institucional que me referi, você tem certamente a valorização do professor e esse professor sendo preparado para esse novo papel, então tem investimento no desenvolvimento dele, a Instituição deve investir no desenvolvimento, a Instituição tem as suas academias de professores que tem um pouco esse papel, mas cada vez buscamos melhorar e fazê-la mais integrada com o projeto acadêmico da escola, a infraestrutura é fundamental e infelizmente nós temos muitas Instituições no Brasil onde isso é negligenciado, quer dizer, o aluno está num ambiente onde haja tecnologia, que ele veja ali um material técnico que o possibilite de chegar no máximo desse objetivo, claro que facilita muito o processo, agora uma ressalva nesse caso é que a tecnologia não pode ser encarada como a salvadora da pátria, apesar da tecnologia ser um fator muito relevante, muito importante hoje cada vez mais, se ela não estiver integrada dentro de um projeto pedagógico não vai fazer diferença.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

Eu diria que esse terreno que acabei de desenhar, esse cenário que acabei de desenhar é um cenário para o ensino, para a educação de uma forma geral, mas é um cenário onde a educação à distância cai como um belíssimo exemplo porque em nenhum ambiente talvez o aluno tenha que ser mais protagonista da história do que na educação à distância em que ele é de fato o agente do processo de aprendizado, o agente principal, ele não tem um professor ali presente no dia a dia, não tem o professor fazendo um papel que muitas vezes é de equilibrar esse jogo, ou seja, ah, tudo bem, o aluno não leu, não se preparou para a aula, mas eu vou lá e dou a minha aula, passo duas horas falando e se ninguém perguntar nada, se ninguém tiver lido que é o que acontece muitas das vezes, nós cumprimos o objetivo. Educação à distância não existe, o aluno tem que ser de fato gestor do seu processo de aprendizagem e aí como gestor precisa equilibrar recursos, equilibrar tempo, fazer a sua própria agenda, ter disciplina e ao mesmo tempo usar a flexibilidade que a educação à distância traz porque acho que é uma das grandes vantagens do ensino à distância é exatamente possibilitar o aluno usar da flexibilidade, quer dizer, ter a flexibilidade como um elemento que jogue a seu favor, então não tenho lá das 07:20 às 12:50 da manhã para estudar como ter que estar na escola, mas em compensação, preciso ter um tempo semelhante a esse de estudo em casa e aí isso é uma faca de dois gumes, pode agir positivamente como negativamente se o aluno não tiver disciplina, não se preparar para aquela tarefa, claro que a escola nesse caso influencia muito o professor também, porque se o curso for; ah, bom, agora vocês têm 2 meses para fazer esse conteúdo e acabou, tem que ter uma série de recursos que faça a interação acontecer, que o aluno seja cobrado de uma forma bastante regular para verificar se esse processo de aprendizagem está se dando mesmo ou não, porque se deixarmos solto, óbvio, são jovens estudantes e mesmo na pós-graduação isso vai acontecer.

Nesse caso quando falamos em educação à distância, tem uma boa parte dos cursos muito influenciados pelos tutores, eu queria colocar aí duas questões importantes, primeiro; a educação à distância no Brasil não é nova, vivemos a educação à distância aqui desde a década de 50, o que muda é a mídia, o que muda é o meio, então lá atrás era correspondência, depois passou a ser fita cassete, depois fita VHS, depois CD, DVD e hoje a Internet, então ao longo desses anos

todos eu diria que a educação à distância no Brasil é muito mal vista e isso se deve ao fato de ao longo de todo esse tempo o foco ter sido na tecnologia, seja qual for, seja correio, seja vídeo, hoje é a Internet, enquanto o foco for a tecnologia eu diria que a chance de ser diferente do que foi ao longo dos últimos tempos é muito pequeno.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

Atinge-se um nível de qualidade, não atinge porque a tecnologia é parte da história, não deve ser o foco principal, um bom projeto pedagógico e aí chegando lá na ponta um bom planejamento de aula, o professor precisa ser extremamente cioso desse planejamento porque a tecnologia ele vai ter a disposição, a Internet que hoje é a tecnologia principal que todo mundo usa, mas dentro da Internet você pode ter vídeo, pode ter a voz do professor, pode ter um diálogo mesmo como hoje já possibilita em tempo real entre o aluno e o professor numa discussão com o grupo inclusive, basta ter uma webcam que custa 50 reais aí em qualquer loja, 50, 100 reais, então hoje a tecnologia é muito mais fácil, acessível, mas ela não pode ser a grande promessa. Existe uma obrigatoriedade, uma necessidade que o foco seja na presença, então acho que o foco tem que ser no aluno estudante, o foco tem que ser no projeto pedagógico e a tecnologia é parte dessa história, nós lemos aí alguns autores importantes nessa área de tecnologia, educação, conhecimento com Pierre Levy, por exemplo, que diz isso, apesar dele ser um grande pensador na área como ele chama da cyber cultura, ele não deixa de lado a importância de que a cyber cultura tem a tecnologia como parte, mas a tecnologia não é a grande salvadora da pátria, isso na educação à distância é perfeito, agora o tutor como falamos, quer dizer, o aparato tecnológico é importante, é parte dessa qualidade perseguida e percebida depois, o tutor também porque muitas vezes quando você negligencia o material humano envolvido no acompanhamento, a educação à distância tem uma grande questão aí inerente a ela que é o acompanhamento como falei há minutos atrás, não adianta você jogar o curso e largar o aluno lá porque ele precisa de uma orientação, o aluno não prescinde dessa orientação, pode até prescindir do professor em sala falando durante duas horas sobre aquele assunto, porque na maioria das vezes esse professor reproduz muitas vezes as suas ideias, óbvio, mas o que está na teoria, aproveitaria muito mais se ele lesse e fosse para a sala para

tirar as dúvidas e aí para ter uma reflexão conjunta com o professor, aí esse professor sendo um orientador do processo não um professor, alguém que seja só ali professando um conhecimento que o aluno pode compartilhar com ele, esse processo é um processo muito crítico e complexo de ser trabalhado e a educação à distância permite isso, mas para que a gente perceba a qualidade nela devemos ter esses papéis todos atuando harmonicamente, cada um no seu lugar. Com relação ao curso de administração específico, o que quê eu poderia considerar um currículo de qualidade? Eu não considero, primeiro assim, não deveria haver, a partir de tudo isso que falamos até agora, grandes diferenças do que você percebe como qualidade num curso presencial e num curso à distância, ambos deveriam ter a mesma qualidade, o que nós pregamos na Instituição é que a Unidade de EaD entregue ao aluno a mesma qualidade que entregamos dentro da sala de aula em nossas unidades físicas, é um ensino diferenciado, é um ensino centrado no estudante, é uma educação diferenciada, é uma educação centrada no estudante, é uma educação onde o estudante possa de fato contextualizar a discussão teórica que está acontecendo a partir de exemplos práticos de atividades extraclasse, de outras dinâmicas que de fato levam ao resultado satisfatório no final e esse resultado satisfatório é medido de várias formas a partir da própria qualidade percebida por ele, a partir do que o mercado percebe, será que o mercado percebe que essa entrega é tão boa quanto a da física e as famílias sem dúvida tem que estar envolvidas no processo porque é um processo de decisão compartilhada, principalmente na graduação e as empresas, como eu falei, essas empresas tem que ter essa percepção de que há uma qualidade parada nessas duas questões, então falando de currículo especificamente eu não atribuiria grandes diferenças, o que há que ter que se preocupar é que existem conteúdos dentro dos currículos tradicionais do curso de administração que são mais difíceis de serem tratadas na modalidade inteiramente à distância porque são muito comportamentais, são muito vivenciais e aí existem hoje uma série de possibilidades de caminhos para que isso se dê, se conseguimos fazer curso de negociação, por exemplo, à distância, não é fácil porque você tem simulações de negociação, interações entre as pessoas e tal, mas dá para fazer via esses recursos de conversas em tempo real, você pode ter aulas de dinâmica.

Os *chats* e *chat* com vídeo, porque hoje o próprio *blackboard* possibilita isso, fazer um *chat* com vídeo pelo que eles chamam do “*colaborate*” e mesmo

assim gravações, hoje em dia nós gravamos uma, porque antigamente precisávamos daquelas câmeras enormes no ombro para gravar festa de aniversário, nós vamos gravar a festa de aniversário toda no celular e pode gravar uma simulação de negociação também no celular, muito mais fácil ainda e mandar isso via *link* para que outra pessoa veja, comente e faça a integração entre as diversas atividades.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

Exatamente. Então eu diria, quer dizer, não tem grandes atenções com relação a diferenças curriculares, eu diria que é muito mais a diferença de método, das diversidades dos métodos do que propriamente do currículo, porque no ensino presencial nós sabemos disso, o professor que não planeja a aula ou que não se organiza, não tem uma capacidade de organização boa, mas em compensação é um grande show man ele compensa isso na sala, em duas horas pode falar brilhantemente e o aluno sai de lá com um aprendizado muito satisfatório, ao contrário, no EaD isso não funciona porque não tem esse momento do show, então ele precisa ser planejado e precisa ser organizado, planejamento e organização ajudam muito no presencial, mas no EaD isso é vital, isso é fundamental. No caso do egresso, quer dizer, nós fazemos pesquisa de egresso, acompanhamos muito, é uma Instituição de ensino que acompanha muito o aluno depois que se forma, onde está, que tipo de cargo ocupa, mais do que tudo isso, se ele está feliz com o rumo que a vida está tomando e se o curso fez diferença nesse sentimento de felicidade, tudo isso são coisas que buscamos ver na pesquisa do egresso, o egresso na percepção das empresas, o egresso do curso de administração deve ser um aluno formado que tenha capacidade de relacionamento, que tenha flexibilidade, que saiba trabalhar em equipe, que tenha, claro, organização e responsabilidade, que seja criativo, inovador, tudo isso num programa de EaD talvez seja até mais oportuno para que o aluno trabalhe essas questões dentro dele, claro, se fala no relacionamento, o EaD não é o melhor ambiente para você desenvolver relacionamento entre as pessoas, mas pode ser, se nós pensarmos que ele pode falar mais intensamente e com pessoas do mundo inteiro, hoje conversamos com gente do mundo todo, não é nem só EaD, via recursos tecnológicos, *Skype*, os *MSN*

da vida, *Facebook* e etc., redes sociais e essas falas podem ser usadas dentro da perspectiva educacional, eu tenho uma grande curiosidade de trabalhar, fazer uma pesquisa inclusive que consiga aprofundar a discussão entre as redes sociais que hoje dominam não só a geração Y, mas dominam a vida de todo mundo e a educação, será que aqueles ambientes de fato são ambientes que podem ser relacionados com o processo educacional? Será que o aluno aprende melhor usando determinados recursos como aquele, mesmo que fuja dos ambientes blackboard, será que o *Facebook* é um lugar onde ele só quer se divertir ou faz parte tão da vida dele que podemos pensar em educação ali dentro? Questões importantes que acho que deveriam ser tratadas hoje, mas voltando a coisa do egresso, esse profissional é um profissional com todas as características e que a EaD possibilita esse desenvolvimento, acho que a atividade precisa de responsabilidade, pró-atividade, inovação está tudo aqui.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Vou voltar ao que falei no início, eu acho que aí entra muito a percepção de qualidade, não é que é percebida a qualidade, o aluno entrega, o curso de administração entrega e aí à distância ou presencial, não importa, ele entrega a qualidade prometida no PPC se tiver um PPC construído com foco na aprendizagem, se não for assim não adianta porque o aluno vai virar um reproduzidor de conteúdo e o que quer as empresas querem num profissional hoje? Muito menos do que a função, ninguém recebe mais, quer dizer, ainda recebe porque em RH ainda fazem isso, mas daqui a pouco não vão mais receber “*job description*”, não tem mais descrição de função, você vai chegar ali e trabalhar dentro da amplitude da sua capacidade, da sua competência no que a empresa te demandar em áreas diferentes, essa flexibilidade e essa abertura para, como Leboutoux que é um autor que gosto muito, que discute competência e fala, quer dizer, o que quer é competência? É você conseguir mobilizar saberes no contexto profissional, você não é competente previamente porque você tem muito conhecimento, mesmo aquela discussão que diz que competência é conhecimento, habilidade e atitude, para Leboutoux é mais do que isso e todos os autores que seguem a linha dele, é mais do que isso, você precisa ter competência, conhecimento, habilidade e atitude, mas

saber mobilizar tudo isso num ambiente profissional porque senão não adianta, não tem outro caminho que não seja esse, então tem algumas coisas que ele diz que como essa e como saber transpor conteúdo, você pegar o conteúdo que você aprendeu, por exemplo, aqui na Instituição em diversas disciplinas diferentes, sociologia, antropologia, todas do currículo de administração, contabilidade, finanças, gestão de pessoas e tal, saber mobilizar tudo isso no seu contexto profissional e mais do que isso transpor esse conhecimento para a sua realidade porque os livros não vão te ensinar exatamente como você deve agir em cada situação, cada vez mais lidamos com questões hoje que não são ensinadas nos livros, quem diria há 3 anos atrás que agentes sociais iam ter importância para as marcas que tem hoje no relacionamento dos consumidores com as marcas, aí estou falando da nossa área aqui de marketing, se uma empresa hoje derrapa no relacionamento com o seu cliente, no dia seguinte agentes sociais aí já tem mais 1.000, 5.000, as pessoas tem nas suas próprias redes mais de 1.000 pessoas, pessoas muito populares tem mais de 5.000 pessoas, então isso é rastro de pólvora, você coloca uma informação como essa ali, as empresas precisam hoje se preocupar em como fazer a gestão da sua marca nas redes sociais, isso não era ensinado e às vezes nem é hoje, então o sujeito chega numa empresa dele e vai trabalhar com marketing e vai se deparar com essa situação, o que ele faz? Ele precisa saber transpor o conhecimento que teve em coisas como sociologia, que não adianta você falar que a Internet é a comunicação hoje tão a parte das questões sociológicas e antropológicas, nas mesmas questões de marketing e de comunicação e transpor esses conhecimentos todos para a realidade que está vivendo, essa capacidade da transposição, independente do curso à distância ou presencial o administrador tem que ter, então acho que isso está no perfil do egresso e mais do que isso, como é que o curso entrega a qualidade que está prometida lá, a qualidade que está prometida no PPC não é de conteúdo, porque amanhã, o MEC hoje já possibilita que mudemos a grade e tire uma matéria e coloque outra, como o nosso curso de comunicação hoje já tem uma matéria de mídias digitais, que não tinha, algumas saíram para entrar aquela, agora o PPC não promete conteúdo, o PPC promete projeto pedagógico, projeto acadêmico, então não importa a disciplina, nós vamos ter que preparar o aluno para o mercado, para a profissão ou como indivíduo social e etc., mas prepará-lo para ser uma melhor pessoa na sociedade. Eu quando fazia aula inaugural lá da Instituição do Rio, era eu que fazia, eu dizia

para eles; olha, bom dia e tal, bem vindos à Instituição, vocês vão ser preparados a partir de agora para um mercado que ainda não existe, porque daqui há 4 anos o mercado que vocês vão encontrar é outro completamente diferente desse de agora e como é que preparamos vocês para um mercado que não existe, dado que não temos bola de cristal, é pensar em preparar vocês, cidadãos críticos, flexíveis, prontos para lidar com a incerteza, a educação tradicional lida pouco com a incerteza. Um outro autor que gosto muito, que é o Edgard Morin, que é um francês filósofo e ele fala isso, a educação do futuro precisa ensinar a lidar com as incertezas, lidar com o medo das pessoas, muitas vezes com o não saber, o desconhecido, a dúvida é fundamental, não é novo isso, desde a Grécia antiga que se falava isso.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Como é que os referenciais de qualidade em EaD, especificamente no MEC, ENADE, IPC são acompanhados e avaliados (...), não vou poder entrar muito nesse detalhe com você porque não passamos por essa etapa, a educação à distância no Brasil está muito, apesar de já regulamentada, ainda está muito insipiente no que diz respeito a sofisticação da regulamentação e avaliação consequentemente, então para você ter ideia hoje nós acabamos de dar entrada no projeto do EaD no MEC, porque nós podemos usar 20%, a lei permite que usemos 20% da graduação da pós ou qualquer curso EaD sem precisar pedir autorização, nós fazemos isso, mas queremos mais, queremos ter um MBA, por exemplo, não pensamos ainda numa graduação à distância, mas pensamos numa pós-graduação à distância, então eu construí o projeto, fui eu que fiz o projeto da pós-graduação, submeti no sistema do MEC para credenciar a instituição, que aí para você ofertar qualquer curso 100% a distância a Instituição precisa ser credenciada primeiro, eu fui credenciar a instituição pelo projeto da pós, você sabe que não tem espaço para isso lá no sistema, não encontrei espaço, não consegui fazer, tive que ligar para lá e dizer; mas não aparece, só aparece graduação e eu não quero graduação, quero só pós, inclusive o sistema está todo preparado para uma mesma receita de bolo, a Instituição de ensino que quer credenciar a graduação primeiro e depois, uma vez credenciada a graduação ela credencia a pós, no nosso caso nós não queremos fazer isso, então a regulamentação é muito pouco sofisticada para as necessidades,

então essa questão aí dos referenciais de qualidade acho que existem, estive lá na ABED, Associação Brasileira de Educação à Distância, conversando com o Professor Lito que é o desbravador dessa área no Brasil e ele me disse; olha, o MEC hoje extinguiu a Secretaria de Educação à Distância, com essa extinção todos os processos de EaD estão dentro da mesma Secretaria que avalia o ensino presencial, o conhecimento das pessoas dessa área é ainda inicial, ninguém sabe muito para onde isso vai e os processos estão demorando em média cinco anos para serem aprovados, os próprios critérios avaliativos são construídos por pessoas que não vivenciaram a educação à distância como deveriam, então me preocupo muito com isso, quer dizer, será que esses indicadores de qualidade que hoje razoavelmente no caso do ensino presencial estão já mais sedimentados, será que no caso da EaD eles farão tanto sentido assim, será que nós seremos avaliados e eles vão ser tão, quer dizer, vão ter o indicador que vai me avaliar se a minha Instituição é A, B, C, dentro do critério qualquer lá, mas será que isso vai expressar de verdade a realidade de qualidade? Porque posso ter muita qualidade, eu garanto que a qualidade da Instituição será a máxima possível, garanto que vamos entregar, mas não garanto que a luz dessa construção dos indicadores nós estaremos talvez tão bem quanto uma outra Instituição que não tem a mesma qualidade.

Nas últimas avaliações do MEC foram apresentados um diferencial dos alunos de EaD e à distância e os alunos de EaD mostraram-se com um indicador mais favorável do que presencial, eu acho que o motivo que é um material bem interessante porque primeiro ele tem uma importância grande que é um pouco lidar contra o pré-conceito, então as pessoas; ah, educação à distância não é boa, é uma educação de 2ª classe, o resultado não é bom, etc., e aí você tem uma pesquisa que mostra que o desempenho do estudante na comparação foi melhor no à distância, mas isso também não resolve porque outras vozes vão dizer o seguinte; ah, foi melhor porque é mais fácil. Foi melhor o desempenho porque a cobrança é menor, então não é isso, a questão não é essa, nós temos que entrar fundo e pensar muito nas questões que devem ser de fato formadoras desses critérios de avaliação e hoje eu temo por esse caminho no MEC.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Eu acho que primeiro tem muito pouca gente no Brasil pesquisando isso, fiquei muito feliz com a sua pesquisa porque você lê as, você vê, eu fiz o mestrado em educação no início dos anos dois mil no Rio de Janeiro, na Federal do Rio, então escolhi estudar educação, fui para a Faculdade de Educação, fiz o mestrado e me propus a estudar educação à distância, ninguém queria estudar isso lá e até hoje não querem, aonde é que se deve estudar educação à distância, se pesquisar, senão numa Faculdade de Educação, os estudos de educação à distância acabam sendo feitos em outras Faculdades, Faculdade de Administração puxando pelo curso, outros estudos, mas na educação deveria ser, mas infelizmente não é regra, a USP, por exemplo, tem um estudo forte nessa área, em Santa Catarina a Universidade Federal também tem muitos estudos assim, mas de uma forma geral no Brasil é muito pouco. Eu estive no congresso internacional da ABED, da Associação Brasileira de Educação à Distância agora no ano passado, em São Luiz do Maranhão, fiquei muito decepcionado com as discussões, isso, claro, não é nem uma fala que eu possa ter abertamente para não desestimular, mas as discussões que eu vi lá eram discussões muito pouco profundas, tem pouca gente pesquisando com profundidade a educação à distância.

E foram discutidos aspectos de qualidade, mas muito superficiais, foram discutidas questões tecnológicas também superficiais, eu esperava ver, por exemplo, discussões riquíssimas sobre rede social e não vi nada, vi assim muita bobeira do tipo; ah, Facebook, o aluno reclama? Facebook da Universidade, a Universidade tem lá uma área de relacionamento que está atenta ao Facebook e ele vê, se houve reclamação nós agimos em cima da reclamação, mas não é isso, isso não é discussão de educação, isso é uma discussão de gestão de serviço, podia ser um hospital, podia ser um restaurante, podia ser uma escola, não é isso, acho que é outra coisa, a discussão da área da educação tem que ser problematizar a educação e aí nós vemos pouca coisa escrita sobre isso, infelizmente, tem muita coisa escrita nos Estados Unidos, mas as realidades são diferentes. Quais os obstáculos para melhorar a qualidade dos cursos de administração à distância no Brasil acho que o primeiro obstáculo é o próprio MEC, infelizmente, porque não ajuda, a meta é o papel de orientação, ele não faz isso, acho que faz mal, infelizmente ainda faz mal.

Então o grande obstáculo, não é só o MEC, mas eu digo que o MEC é um deles, a má ideia e o lado negativo da história quando as Instituições veem a educação à distância como uma forma de aumentar as suas margens de lucro e aí como é um ensino que você ganha na escala, você tem um investimento maior no início, mas você ganha depois na escala, você corre o risco de levar para o lado do, quer dizer, a maior importância seria a lucratividade, as margens de lucro porque realmente são grandes, você pensa que com o mesmo conteúdo você pode atingir o Brasil inteiro e se você não colocar tutores qualificados, um acompanhamento individualizado do aluno eles vão formar pessoas, o mesmo número de pessoas que eles formariam no presencial com uma fração do custo e isso é um problema, então pagar menos o professor porque ele está dando aula, na Instituição, por exemplo, nós pagamos mais até do que presencial, porque no presencial somos contratados para dar aula em sala e obviamente que para dar aula tem que preparar a aula e não pagamos nada por essa preparação, pagamos a hora/aula do professor em sala, então se o curso é 30 horas, vamos pagar 30 horas vezes o valor da hora. No curso à distância na Instituição nós pagamos a mesma coisa, então se o curso é 30 horas pagamos 30 horas e pagamos um valor para eles desenvolverem o conteúdo, porque entendemos que é um desenvolvimento muito mais amplo e profundo até do que no presencial, por quê? O professor conteudista não necessariamente vai dar o curso, ele não necessariamente vai ser o tutor, então ele tem que desenvolver um material com consistência e profundidade suficiente, que tenha um manual do professor tutor, porque se você for dar o curso que eu desenvolvi você precisa saber qual foi o meu raciocínio desenvolvendo o curso e o manual do aluno, então são vários documentos que o professor precisa preparar e ele é remunerado por isso, infelizmente nós olhamos a educação à distância no Brasil hoje e tem aumentado, crescido muito, mas infelizmente cresce tendo a sua maior parcela ainda nas Instituições que focam o EaD como oportunidade de aumentar os seus lucros, isso infelizmente é verdade e os cursos são baratos, obviamente que se eu cobro 150 reais, 200 reais por um curso, não posso ter a pretensão de colocar nele toda a qualidade que colocaria num mesmo curso que cobro 1.000 ou 2.000 ou 3.000 reais, dependendo da Universidade, então claro que uma Instituição como essa precisa mesmo ganhar na margem aí, é um modelo de negócio, estamos falando de modelo de negócio, o nosso é diferente, essa é a questão, tem o foco na qualidade e aí temos que fazer diferente, então o obstáculo, o MEC é um obstáculo, mas não é o

único, o maior obstáculo talvez até seja esse, seja o canto da sereia de que a educação à distância é o caminho mais curto para você aumentar a sua lucratividade, como nós temos hoje muitas organizações educacionais que viraram negócios, inclusive está aberto, acabamos de ver uma fusão agora de duas empresas de capital aberto (...), não estou questionando a qualidade de nenhuma delas, dentro desse bolo tem várias Instituições aí que são muito boas e com muita qualidade, mas essa necessidade de gerar lucro para o acionista e ter um resultado lá sempre azul gera esse tipo de canto da sereia.

Então talvez aí esteja um grande obstáculo para melhorar a nossa qualidade, claro que, além disso, você tem a necessidade que as Instituições que se propõe a fazer um projeto sério de educação à distância têm na preparação do aluno e do professor que também é um investimento, é outro obstáculo, se o aluno não estiver preparado para aquela experiência e o professor também não, o ensino é fracassado, não tem jeito, porque o professor primeiro vai querer reproduzir à distância o que faz na sala, está errado, vai dar errado, nós vemos isso quando construímos material, muitas vezes o design institucional pede ao professor um conteúdo básico para começar a inicial, o trabalho e ele dá slides, as transparências que estão lá escrito 1940, 50 e 60, o que quê ele quer dizer com aquilo? Ele sai da sala, mas não é assim que tem que acontecer fora, então tem que ter um texto construído que atinja objetivos educacionais e o professor às vezes não está preparado para isso, eu acho que o aluno é obstáculo também se estiver mal preparado, o professor também é se estiver mal preparado e, claro, o governo e as empresas educacionais aí com certeza.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

Eu acho que um pouco são os mesmos, quando será que nós conseguiríamos atingir níveis de Harvard como tem hoje o MIT ou a Universidade aberta de Londres, Espanha, Portugal, acho que para chegar aí vamos demorar um pouco ainda, Você vê inclusive que tem iniciativas ligadas a Harvard ou outras Universidades dessas como esses cursos Mooc's, esses cursos abertos sem custo nenhum, isso aí é uma questão para ser discutida, onde Harvard ganha com isso e ganha vai ganhar lá na frente porque ela não está ali entregando conteúdo completo,

primeiro está fazendo Harvard chegar as pessoas de uma forma democrática sim, mas é o início do processo, tem muito mais coisa ali envolvida nessa história e aí se vai ganhar dinheiro depois nas certificações, se o Khan Academy vai ganhar dinheiro das certificações ou qual é o caminho, nós vamos ver isso acontecer agora, mas em nenhum momento os modelos de negócio que acontece; ah, porque Harvard inventou um negócio que não quer ganhar mais dinheiro. Não é verdade, quer ganhar, só que o dinheiro vem de vários lugares, pode vir de funding, pode vir de doações, universidades americanas não vivem só de [...], vivem de outras coisas, o Brasil precisa andar muito ainda nesse caminho, nós vivemos hoje de mensalidades, as Instituições na sua grande maioria vivem de mensalidade e agora, claro, esse modelo novo aí na bolsa vivem de outros investimentos, mas acho que essencialmente precisa haver uma mudança, pensar em educação à distância no Brasil para atingir o nível internacional precisa mudar muito, trabalhar muito estes mesmos obstáculos que nós falamos sobre o curso e também tecnologia, o Brasil acho que ainda está atrás em recursos tecnológicos e pensar assim, que temos tudo igual em São Paulo e no Rio o que tem no resto do Brasil não é verdade, você tem muita linha discada ainda, tem lugar que a Internet não chega que tem que ser enviado material e pode ser enviado, você pode ter curso que você junta Internet com outros recursos físicos, pode ter, mas precisa melhorar muita coisa, e às vezes também a questão do próprio conhecimento do alunado, nós ainda encontramos algum aluno de Estados distantes que às vezes apresentam muitas dificuldades para compreender e mesmo que eles estejam inseridos em educação à distância, mas a própria qualidade que eles têm de conhecimento, o nível de conhecimento que eles têm para acompanhar o curso fica muito ruim, então para nós atingirmos níveis internacionais ainda é preciso caminhar, que passa também por investimento do governo, passa por uma série de coisas que poderiam se fazer diferente do que é feito hoje.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Eu acho que é assim, o grande regulador da história é o mercado mesmo, é o mercado para onde o aluno vai trabalhar, é o mercado que avalia hoje a Instituição, ela é uma Instituição que faça diferença no currículo, porque com a democratização do ensino, da educação você tem hoje, muito mais pessoas têm ensino superior completo, então deixou de ser um diferencial você ser formado hoje, se você é bacharel em administração, muita gente é, é o curso mais que mais tem matrículas no Brasil, então todo mundo pode ter um diploma, desde os que pagam 120 reais de mensalidade até os que pagam 3.000 reais, claro que as Instituições vão diferenciar o currículo dessas pessoas e aí cada vez mais as empresas hoje, os RHs dizem; não, só recruta gente dessa e daquela Instituição. A coerência do PPC e do que é entregue é fundamental? É, porque se tiver no projeto dificilmente você vai entregar na ponta aquilo ali com tamanha sinergia com o seu objetivo maior, realmente precisa estar, o PPC precisa ser construído de verdade, se for uma peça fictícia não vai funcionar, aí você vai entregar um aluno para o mercado que não bate com aquilo que você queria e nem do que o mercado precisa. E o mercado mesmo julga, eu acho que o maior regulador é o mercado, claro que se nós estamos falando de educação, eu sei que os educadores ficam de cabelo em pé quando você fala que o mercado, que a educação prepara para o mercado porque essa teoria é muito utilitarista, educação é malvista, a educação nunca pode se subordinar às empresas e ao mercado, num ponto é verdade, ela tem que oferecer condições para que o aluno possa ser autônomo e como sujeito autônomo fazer as suas escolhas, escolher o seu caminho, mas é inegável que ele vai trabalhar, ainda mais numa carreira como essa, se formou como administrador de empresas e é para trabalhar onde? Em empresas, então isso é importante.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Eu diria que sim, claro que implica, porque hoje você tem, como eu falei, foi aquela resposta anterior, nós temos Instituições que cobram muito pouco e não tem como entregar nada de qualidade, porque a qualidade pressupõe material humano, qual a diferença então de eu ver o curso, de eu assistir o curso on-line que

não tenha tutor, que não tem acompanhamento, que não tem atividade, no final eu faço uma prova, ainda que essa prova seja presencial, na verdade não tenho nenhum investimento para que aquilo aconteça, qual a diferença desse curso para ler um livro, para ver uma fita de vídeo como essas tantas que temos por aí, qual é a diferença? As pessoas lá do Khan Academy dizem; ah, mas às vezes não precisa estudar. Não precisa estudar na escola formal, você pode ter um conteúdo em diversos lugares, é verdade se formos pensar que a educação é isso, é transmissão de conteúdo e não é, tem um papel grande as Universidades como geradoras de conhecimento, eu falo isso para os alunos, como dou metodologia da pesquisa, para falar para eles a importância da pesquisa é o seguinte; qual que é o papel da Universidade? Aí respondem; dar aula. Esse é um dos papéis, mas a Universidade tem que ser geradora de conhecimento porque senão vai virar uma Instituição reprodutora de conteúdo dos outros, tem que ter pesquisa, tem que ter investimento em pesquisa e a pesquisa infelizmente não é algo tão valorizado nessas Instituições que cobram pouco, não tem como. Temos informações que às vezes um tutor em muitas Instituições ganha 12 a 15 reais a hora/aula, aqui na Instituição o tempo inteiro eu defendi que fosse feita uma unidade EaD, estamos indo para esse caminho felizmente, mas desde o início disse o seguinte; não adianta nós termos uma unidade de EaD que vá ofertar cursos de educação à distância com alta tecnologia, com qualidade, com bons professores, tudo isso se paralelo não tivermos uma área que gere conhecimento sobre EaD, o núcleo de pesquisa que tem professores recebendo para pesquisar quais são as novas possibilidades de interação desse estudante com o professor e com a Universidade, quais são os novos métodos de avaliação, como é que integramos o ensino presencial ao ensino à distância, se não pesquisar educação à distância como ciência, como área do conhecimento você vai daqui a pouco, com muita qualidade, reproduzir o conteúdo dos outros, e no final das contas acaba denegrindo a qualidade, então tem que ter área que gere conhecimento ao mesmo tempo, o que você está fazendo lá no seu doutorado nós tínhamos que ter vários professores aqui dentro financiados pela escola, independente de estarem ligados ao programa de doutorado ou não, mas pesquisando esse assunto, igual nós pesquisamos marketing, comunicação e etc., porque a qualidade acaba depois de alguma forma definindo a continuidade ou não desse negócio.

APÊNDICE 7 - TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA 7 – 10 MAR 2013

Entrevista 7
24 Abr 13

1. O que é qualidade em Educação?

Qualidade eu entendo que a gente nunca consegue fugir do tripé ensino/pesquisa e extensão, então atualmente uma Instituição que eu entendo que ofereça a qualidade de ensino, o ensino superior especificamente, é aquela que consegue mesclar o bom ensino com metodologias diferenciadas, com o sistema de avaliação moderno, com o respeito à adversidade e questões associadas ao repasse de conteúdos necessários também das disciplinas mas que também leva em conta ou desenvolve projetos de extensão, preferencialmente sempre que tenham um contato com a comunidade, que leva esse aluno para a prática e sem esquecer da pesquisa porque na verdade uma está pautada na outra, então enquanto não houver desenvolvimento das 3 em conjunto, eu entendo que não haveria a qualidade de Educação, não se atingiria os objetivos se espera dentro da área. Especialmente, hoje observa-se que a rede de ensino particular, ela tem como foco preparar para o mercado, daí então, apesar disso, a maioria dos alunos procura a Instituição pensando também no mercado de trabalho mas não se pode esquecer também do restante, porque eu não posso apenas trabalhar com ensino, acho que a extensão e a pesquisa levam também esse aluno a entender melhor o funcionamento desse mercado e poder atuar melhor nele.

2. O que é qualidade em Educação a distância?

Então, primeiro que a gente não pode fugir ou não compreender que o mundo avançou tecnologicamente, então automaticamente as pessoas baseiam-se nas ferramentas que elas têm nas mãos e tentam adequar o seu dia a dia, a sua vida a essas possibilidades, a Educação à Distância eu acho que ela veio para utilizar dessa tecnologia e propiciar aqueles que têm menos acesso ou menos possibilidades de participar do estudo presencial, que possam ter a mesma qualidade de ensino, pesquisa e extensão também à distância, existem características específicas em cada modalidade mas entende-se que não há como fazer Educação à Distância se você não seguir o mesmo conceito que você usa para

o ensino presencial, então eu entendo que a qualidade está associada do mesmo jeito, com o ensino/pesquisa/extensão, tanto no presencial quanto no Ensino a Distância, respeitando, é claro, as possibilidades de cada um e as particularidades que cada um tem, que às vezes fica mais difícil participar de pesquisas, às vezes fica mais difícil participar de extensão, o ensino, óbvio que é o centro nesse caso mas enquanto, só focar no ensino também eu acho que não estaria contemplando aquilo que chamo de qualidade.

Eu entendo que a questão de você trabalhar com tutores especialmente se eles não forem bem qualificados para esse aluno, aí se perde bastante. A questão tecnológica tem que estar inserida porque não adianta também você oferecer uma plataforma que não tenha suporte tecnológico para que as pessoas possam acessar na hora em que precisarem e que tenham um mínimo de problemas porque óbvio que a tecnologia não é perfeita, então existem momentos em que existem as falhas também mas a ideia é que de um modo geral funcione dentro de uma linha de regularidade que sem isso realmente não há como existir Ensino à Distância.

Na Instituição, a questão, por exemplo, de bibliotecas, a ideia é sempre utilizar a biblioteca digital, acho que esse é o caminho, não adianta você esperar que o aluno frequente a biblioteca presencialmente porque a justificativa que ele vai dar é: eu já escolhi essa porque não posso estar todo dia, há um estímulo no sentido em que o aluno frequente a biblioteca mas o principal caminho é ser utilizado o banco de dados que as bibliotecas digitais têm, disponibilizar livros digitais o máximo que se puder mas óbvio que nunca se esquece que existe uma estrutura física e que é estimulado que ele participe, que ele frequente.

3. O que é um Currículo de qualidade nos Cursos de Administração a distância?

A ideia é sempre respeitar as diretrizes curriculares, sem deixar de modernizar a estrutura curricular, toda a disciplina existe uma ideia de se trabalhar a prática, dentro dessa prática de novo, vou voltar sempre a questão da extensão e da pesquisa que estão associados e que permitem por vezes trabalhar dentro de alguns projetos de extensão especialmente algumas questões práticas. Todo aluno é sempre convidado a participar de todas as ações q acontecem no presencial. Então a ideia é sempre integral, não existir diferença entre o EaD e o presencial. Essa é a

grande forma para poder se ter qualidade, seria a forma adequada de se trabalhar, que o presencial seja idêntico ao EaD e especialmente em Administração, sabemos que não pode desrespeitar a questão da diretriz, mas tem que ter um algo a mais também e esse algo a mais acho que vem também através das atividades práticas, ter o máximo possível a discussão de cases e situações reais e isso pode ser feito também com o EaD.

4. O que é um Administrador Profissional de Qualidade de acordo com o Perfil do Egresso dos Cursos de Administração a distância?

Então, eu acredito, assim, o que eu observo hoje em dia é que existe, por vezes há um foco maior na multifuncionalidade e às vezes um foco maior na especialidade. Eu ainda acredito na multifuncionalidade, então entendo que o Administrador formado, esse egresso, tem que ser multifuncional, ele tem que entender vários aspectos que vão muito mais além do que apenas um currículo básico que uma diretriz apresenta ou algo assim. O mercado exige, se você pensar nas tecnologias, existe uma especificidade de formação, mas a ideia é que quando eles se tornam mais generalistas, ele compreende de repente um pouco mais de tudo também e dentro das áreas que eles têm mais aptidão, ele pode se aprofundar, então acho que a ideia é sempre trabalhar com a multifuncionalidade.

5. Como os Cursos de Administração a distância, entregam a qualidade prometida nos PPC ao alunado?

Então, é feito um acompanhamento, porém ele pode ser mais efetivo, procura-se sempre manter o contato com os alunos ou eles mesmos por vez mantêm o contato contando um pouquinho o que está acontecendo com eles, o fato de você trabalhar com um aluno que na sua maioria é o primeiro da família que tem formação superior, então normalmente todo o processo de formação agrega para o mercado de trabalho então por vezes o próprio aluno procura para contar o quanto ele se desenvolveu no mercado, quanto ele conseguiu crescer profissionalmente a partir do que ele obteve em sala de aula e nas atividades do curso e no caso do a distancia, entendo que é do mesmo jeito, se eu me proponho a oferecer um curso que é igual no presencial e na distancia, automaticamente o perfil tem que ser o mesmo, a ideia é formar esse mesmo profissional, agora, entende-se que a

regionalidade deveria ser respeitada, porém, enquanto você tem uma diretriz que delineia no Brasil todo, então pessoalmente eu não acredito mais nisso. Eu já tive vivência também no interior do país e você segue um padrão da formação multifuncional, então dentro daquela regra geral, é óbvio que você vive projetos de extensão, vive a pesquisa dentro da tua realidade daquele momento, isso vai acontecer com esse aluno também que está lá no Acre e que está em São Paulo, ele vai viver esse momento dentro dessa possibilidade, mas em termos de formação básica, entendo que o próprio sistema não permite, não deixa você trabalhar de forma tão efetiva a questão da regionalidade.

6. Como os referenciais de qualidade em EaD do MEC, são acompanhados e avaliados pela IES?

Bom, o ENADE também é uma situação imposta, que todas as Instituições estão sujeitas a participarem e a ideia é que de novo, temos que partir de uma diretriz que é nacional, de uma prova que é nacional, automaticamente você tem que no mínimo trabalhar o que é básico para que esse aluno tenha um resultado melhor dentro dessas provas, então o que a Instituição faz? De novo é usar essa base curricular, sem deixar de se modernizar e é óbvio que os índices que se espera é sempre o melhor resultado, até porque você é medido, é uma forma de medição pelo IGC da tua Instituição, o teu curso é medido pelo desempenho que ele tiver das provas e todo mundo quer ter um resultado bom a partir daí. Existem vários fatores, eu acho que são muito específicos de cada Instituição, de cada região do grupo de alunos que fazem parte daquele grupo que vai fazer a prova que acaba às vezes gerando distorções que nem sempre é a realidade que aquele curso vive, porém a ideia é sempre uniformizar o ensino de uma forma que você consiga alcançar os índices adequados que realmente tem uma visão, um resultado bom e que isso perante a sociedade seja respeitado em termos de formação.

Eu tenho duas situações que acho que respondem a isso, a leitura e a escrita, todo aluno EaD obrigatoriamente tem que aprender a escrever melhor e a ler mais, o aluno presencial como o contato é mais pela fala, nem sempre você consegue atingir o resultado com o grupo de uma forma geral. Já no EaD, ou o aluno aprende a ler e a escrever ou senão ele não vai ter um resultado específico e eu acho que é aí que está essa resposta no sentido porque esses alunos se saem melhor, eles conseguem interpretar melhor, conseguem raciocinar de uma forma

talvez mais adequada para resolver as questões dentro das provas que fazem no final desse processo, que é o ENAD, por exemplo, mas para mim são os dois diferenciais, o fato da carência que eles trazem do ensino fundamental e médio é um pouco suprida através dessa exigência, dessa obrigatoriedade da leitura e da escrita, a gente sempre comenta, tudo que é posto num fórum, está escrito, não tem mais como apagar mais aquilo, então uma vírgula fora do lugar pode levar a uma interpretação errada e esse cuidado no decorrer da formação que ele vai aprendendo a ter, talvez isso ajude a compreender melhor a questão, a responder melhor as questões.

7. Quais são os obstáculos para melhorar a qualidade dos Cursos de Administração a distância no Brasil?

Eu entendo que tem áreas que realmente fica mais difícil você trabalhar com Educação à Distância, imagina a área de medicina, se tornaria impossível trabalhar ou em algumas áreas mais específicas, as disciplinas que têm um formato diferenciado, acho que a grande falha, talvez um dos obstáculos que a gente tem hoje é a questão tecnológica no sentido de que uma tecnologia mais avançada de rapidez, de acessibilidade, da sensibilidade das pessoas a uma rede pública de Internet, acho que essa é a grande limitação que a gente tem porque a rede por si só, não tem limites então o EaD não teria limite enquanto todas as pessoas tivessem acesso a essa rede, tivessem acesso a computadores, e a gente sabe que a realidade do país não é essa, então acho que o grande obstáculo está aí porque em termos de estrutura dos professores eu citei, em termos de bons conteúdos citei, em termos do processo formativo pode-se sim, há como levar isso a qualquer pessoa mas às vezes a tecnologia por si só é um limitante.

Eu acho que ainda existe um certo preconceito, mudou muito nos últimos anos, acho que as pessoas começaram a descobrir que o EaD realmente tem sua efetividade, é uma forma de levar conhecimento as pessoas mas as pessoas têm medo e o Governo tem medo, eu vejo nesse sentido, as pessoas são receosas porque o nível de exigência vai ser maior então o esforço vai ter que ser maior e a procura natural das pessoas é pelo menor esforço nesse sentido, então eu acho que a grande situação é, as pessoas que não são preparadas, desde a sua formação inicial, que não conseguem enxergar o que representa a Educação por si só e o

Governo também me parece que não tem talvez esse interesse todo, que tudo isso chegue a todos e eu acho que é uma questão que seria mais política mas que realmente se houvesse um investimento, houveram mudanças nos últimos tempos com a Universidade aberta, algumas melhorias aconteceram com certeza mas ainda falta, eu acho uma política de se levar Educação a todos e o EaD seria esse caminho, a forma mais rápida talvez de se atingir os objetivos.

8. Quais são os obstáculos para a EaD no Brasil, atingir níveis internacionais de qualidade?

Para atingirmos os níveis internacionais de qualidade, como por exemplo, a Universidade aberta de Londres, se pensarmos em Espanha, Portugal e mesmo Harvard MIT acho que estamos ainda bem longe dessa possibilidade, porque enquanto não se ensinar uma criança do ensino básico a ler e a escrever, nunca vamos chegar a esse nível. Entende-se que o nível educacional desses países é muito melhor no sentido de que o aluno aprende a ler, interpretar, fazer conta e o nosso aluno não tem, por mais que insiste em dizer que tem, ele não tem, isso é realidade, isso sempre serve ao ensino superior que ele chega com dificuldade em fazer uma soma, quer dizer, enquanto na melhorarmos a Educação Fundamental, o Ensino Fundamental, o Ensino Médio, tem que levar primeiro a tecnologia, o aluno tem que conhecer a tecnologia, segundo, trabalhar com ele a leitura e a escrita, eu acho que vai demorar bastante. Então temos um grande caminho ainda para nos equiparmos a níveis internacionais, e acho que o problema está na base, não adianta culpar o Ensino Superior porque ele só recebe o resultado do que é feito lá no início. Tentar fazer o máximo de esforço para transformar essas pessoas no sentido de que ela enxergue, tenha uma visão um pouco mais ampla de mundo.

9. Como é acompanhada e avaliada a imagem/qualidade do Curso de Administração a Distância no mercado, de acordo com o que é prometido no PPC?

Então, acho que existe uma expectativa por vezes da parte dos alunos de que o fato de você estar cursando o Ensino Superior, ele estar cursando Administração, vai fazer com que você, em poucos meses vá assumir cargos de chefia, cargos melhores dentro do teu trabalho. Aí tem alguns fatores que dá para você analisar, a questão do próprio esforço, a questão da formação básica de novo

porque esse aluno, você recebe alunos que leem bem e alunos que não leem bem, vamos pensar assim, esse aluno que não lê bem, ele vai evoluir, mas e o aluno que já lê bem, ele tem chances lá fora de conseguir ter mais espaço que esse outro, então a ideia é que você devagar vá galgando, fazendo a tua trajetória no sentido de conseguir algo melhor, se o curso resolve isso, nem sempre, acho que fora isso tem a questão também do perfil do aluno porque a Administração como é bastante generalista em termos de Administração, muitos alunos que não têm a vocação, vamos pensar assim, para a área, procura esse curso, então esse também é um outro problema, digamos assim, que tem que ser enfrentado e que por vezes, ele se frustra no momento em que ele vai para o mercado. A Instituição por si só tenta sempre acompanhar o que está no mercado, você vai adequando as estruturas curriculares, vai trazendo, tentando gerar um intercâmbio entre o mercado e a Instituição e alunos, fazendo também com que os alunos tenham um contato inclusive com profissionais da área que estão no mercado atuando mas acho que tem uma expectativa que às vezes é frustrada, devido a essas diferenças, essas questões básicas de novo e que não é a Instituição que resolve isso, acho que se põe muita culpa no Ensino Superior para isso e o negócio vem bem antes disso.

10. Os custos menores das mensalidades em EaD, comparados com o presencial, implicam em menor qualidade dos Cursos?

Eu até gostaria de fazer uma comparação entre os custos de um curso presencial e EaD porque me parece que o curso presencial, pelo fato de você ter a mão de obra no dia a dia mais estrutura física, ela gera muito mais custo do que o investimento na tecnologia por si só, então isso não me convence de que investimento seria motivo de tentar buscar mais alunos para tentar gerar, suprir logo esse investimento, acho que não é por aí. Segundo, se você se propõe a oferecer um curso que é igual ao presencial, então automaticamente você não estaria desqualificando o curso, tornando ele com menos qualidade, acho que a grande situação, a grande questão do valor, é o fato de não ter certos custos fixos, que você tem no presencial, que acho que é o que leva a ter um preço menor e o fato que óbvio que isso é atrativo para quem não pode estar todo dia na Instituição, agora em termos de qualidade, seria incoerente eu trabalhar com menos qualidade num curso de EaD do que num curso presencial, acho que não tem uma relação direta de forma alguma, o tempo inteiro acho que tem que bater na tecla, se o curso presencial se

propõe a oferecer um nível de qualidade que o EaD teoricamente tem que ser igual esse curso presencial, então não pode ter diferença, então esse eu acho que é um preceito básico para quem quer trabalhar com seriedade.

APÊNDICE 8 – FAMÍLIA 1 – CONCEITO DE QUALIDADE – ATLAS TI

Code Family: 1-Conceito de Qualidade

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:25:59

Created: 2013-05-29 11:37:28 (Super)

Codes (2): [Conceito de qualidade] [Qualidade em EaD]

Quotation(s): 16

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:1 [Qualidade em educação é básica..] (8:8) (Super)

Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

No memos

Qualidade em educação é basicamente se conseguir atingir os objetivos propostos aos desenvolvimentos de competências e habilidades com o educando, isso faz parte do Projeto do Programa de Ensino e não foge muito do que pode ser aplicado como conceito tanto na área presencial como na área à distância, então partimos da ideia de que o curso vai transformar o estudante desenvolvendo competências e habilidades no sentido de prepará-lo melhor para alguma atividade ou profissional ou continuidade acadêmica, quando atingimos esses objetivos estamos tendo qualidade

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:2 [qualidade é atingir àqueles objetivos] (8:8) (Super)

Codes: [Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]

No memos

qualidade é atingir àqueles objetivos que foram propostos dentro do plano geral do curso em si

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:29 [No caso da educação à distância...] (12:12) (Super)

Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]

No memos

No caso da educação à distância existem várias coisas que mudam dentro desse contexto e uma delas é a necessidade de um aparato tecnológico diferenciado, então nós podemos, no caso da educação à distância, ampliar aquele conceito de qualidade vislumbrando outras dimensões, então o conceito inicial

apresentado continua valendo, vamos atingir os objetivos que foram propostos no curso e a proposta do curso é mais ou menos a mesma tanto para o presencial como para o a distância em termos estruturais

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:1 [Quando falamos de qualidade de..] (8:8) (Super)
Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
No memos

Quando falamos de qualidade de educação, eu não vou nem falar de qualidade de educação modalidade de ensino, qualidade de educação ou presencial ou a distancia, ela tem que ter como objetivo a produção do conhecimento e a aprendizagem do aluno, então eu acho que essa aprendizagem ela não é só voltada num conteúdo, a um saber específico então ele está fazendo Administração de Empresas ele vai se apropriar desse conhecimento de ADM, mas prepara essa pessoa para o mercado de trabalho e toda a sua complexidade, tanto na parte humanística de cidadania que parece balela, mas não é de valores, mas também em relação ao conteúdo teórico, científico que rodeia essa área, um objetivo é a aprendizagem, isso em qualquer situação, para nos falarmos que um curso de qualidade é de qualidade em Educação a distancia ele tem que propiciar, tem que otimizar essas ferramentas tecnológicas e esse aprendizado e é aí que está o problema e é o grande “x” da questão.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:2 [Nós temos que ter um curso com..] (12:12) (Super)
Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
No memos

Nós temos que ter um curso com os conteúdos digitalizados dentro de uma determinada plataforma que as instituições trabalham com as AVAS, os Ambientes Virtuais de Aprendizagem que é fechado e lá dentro tem um depósito de conteúdos e aí você tem a qualidade em educação a distancia que deveria utilizar todos os recursos tecnológicos e multimidiáticos, de multilinguagem que a tecnologia nos propicia versus o custo que esse curso vai sair, então é aí que a qualidade entra em jogo, porque um curso para ter uma mensalidade que varia, que nós sabemos, não de ADM, por exemplo, Faculdade de Pedagogia nós vemos por R\$ 100,00, acho que eu já vi até por 90 e pouco, obviamente você tem que lotar as salas de aulas virtuais, você tem que deixar aí mais ou menos uma faixa de 1.000 alunos, e aí como é que eu vou distribuir esses 1.000 alunos para me dar lucro?

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:2 [No caso de Educação à Distância..] (12:12) (Super)
 Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

No caso de Educação à Distância, o desafio é maior porque existe muito planejamento de como serão realizadas as atividades, então além da definição do conteúdo em si, a utilização de todas as mídias possíveis para o aprendizado então o curso não deve ser apenas a leitura de texto mas é a participação do aluno em fóruns, em *chats*, em trabalhos e pesquisas que ele possa complementar aquele conhecimento que ele vai obter, então a coordenação do curso tem que ter uma preocupação grande com o conteúdo, com o material que cada professor está produzindo, verificar se está adequado, se está aderente ao Programa e método da disciplina, a execução da aula, ou seja, não basta o professor elaborar um material de qualidade se na hora de transformar aquele material em AD, se não houve falhas, então todo esse aspecto tem que ser verificado e efetivamente se os alunos estão dedicando horas, tem que ter acompanhamento das vezes que o aluno entra no sistema, tem que ter um apoio tecnológico também de fácil navegação, que não fica travando, que o aluno consiga de preferência acessar pela internet, que em qualquer local ele possa estudar e isso é complementado por avaliações feitas pelos próprios alunos sobre o desenvolvimento do curso.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:3 [Qualidade em Educação é você ...] (8:8) (Super)
 Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Qualidade em Educação é você proporcionar aos alunos um curso que ele conheça os aspectos fundamentais da área que ele está se formando, que ele possa aplicar esses conhecimentos, de acordo com a demanda do mercado. O curso tem que ser bem estruturado em termos de professores bem capacitados, com titulação adequada e também mesclado com professores com conhecimento de mercado, que atual no mercado para proporcionar também um curso que está em linha com o que o mercado exige daquele profissional, então instalações adequadas, professores comprometidos e um currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências que estão surgindo, os novos conhecimentos que são necessários naquela área.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:1 [A qualidade em educação, é...] (8:8) (Super)
 Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

A qualidade em educação, é a aceitação do nosso discente quando egresso pelo mercado de trabalho, eu posso ter a visão da qualidade do ponto de vista da Instituição de ensino superior e do ponto de vista do aluno, lembrando sempre que o aluno fica feliz quando recebe o diploma, no entanto, a qualidade depende muitíssimo da proposta curricular do curso de administração para que haja a aceitação desse egresso no mercado, isso pode acontecer através das notas do ENADE, muitas empresas já estão incluindo as notas ENADE nos cursos como um critério de seleção dos nossos alunos, para mim a qualidade, então, é a colocação do egresso no mercado de trabalho.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:17 [Em Educação à Distância nós ...] (12:12) (Super)
 Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Em Educação à Distância nós temos que levar em consideração que o grande foco do Ensino à Distância é principalmente a inclusão e chegar onde o aluno não tem condições ou não existem Instituições de Ensino Superior, então o Ensino à Distância ainda enfrenta algumas barreiras, até mesmo tecnológicas num país continental como o nosso, em muitos lugares que nós ofertamos cursos, muitos dos nossos alunos de Ensino à Distância sequer conseguem ter acesso a Internet, o único contato que eles têm com a Internet muitas vezes é no próprio polo de ensino presencial ao qual eles são obrigados a comparecer pelo menos uma vez por semana, então a grande diretriz da qualidade

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:1 [Qualidade em educação consideram...] (8:8) (Super)
 Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Qualidade em educação considero que engloba toda a preparação para que um curso que o aluno escolha tenha qualidade no sentido de atualização de conteúdo programático, de um corpo docente bem preparado, com experiência de mercado, mas também com a experiência acadêmica de forma a mostrar a importância da teoria e da prática, porque existe, principalmente em cursos tecnológicos, a dificuldade dos alunos em perceberem a importância no processo

educativo da teoria, muitas vezes eles chegam achando que o mais importante é saber, estudar cases, o que que o professor tem a contar sobre experiências de mercado, mas eles se esquecem que para se ter estratégias que serão bem sucedidas e que terão realmente um diferencial dentro das empresas é necessário todo o escopo teórico, então, a meu ver, a educação de qualidade está extremamente alinhada ao perfil do profissional, do professor que está ministrando a aula, dos meios que tem para dar essa aula, então dos livros, dos artigos, dos cases, os materiais e também o conteúdo programático, é essencial que ele esteja realmente atualizado a cada semestre e que isso seja feito em parceria entre coordenador do curso e o professor.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:2 [Na educação à distância entra...] (12:12) (Super)
 Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Na educação à distância entra de uma maneira mais forte o papel do aluno como um ator e da responsabilidade que tem no processo, então ele vai ter todo o escopo teórico, o suporte do professor, mas também vai ter a responsabilidade maior do que tem numa aula presencial e que ele faça realmente a leitura daquilo que é solicitado, que assista os vídeos que estão disponíveis, que faça uma pesquisa até na biblioteca ou em bases de dados, então o aluno entra com uma responsabilidade e um papel muito importante no processo do aprendizado, então por isso até em termos de indicar, muitas vezes um aluno chega, vem conversar conosco e fala; olha, professora, eu gostaria por optar por um curso de ensino à distância porque hoje não tenho tempo de encaixar todas as noites de aula dentro da minha agenda porque tenho a família, tenho meu trabalho e aí fica difícil, então eles vem perguntar o que que achamos, o que que sugerimos e sempre a sugestão é; se o aluno se considera uma pessoa organizada, que realmente vai conseguir fazer esse processo de aprendizado também de ir atrás dos textos, de ler e de ter dúvidas para perguntar para o professor, muitas transmissões são satelitárias, são on-line, ele tem a oportunidade de perguntar on-line ou posteriormente pode assistir o vídeo, mas já perde a oportunidade de ter o professor ali diretamente e é aí que entra um tutor, alguém que vai estar lá disponível, então o aluno tem que saber esse timing entre estudar, se preparar e assistir a aula de ensino à distância preparado para ela do que às vezes deixar o tempo passar, a aula

acontecer e só depois ir atrás do conhecimento, então acredito que qualidade em educação EaD de muito da questão do sistema, do processo, de todo o material que está disponível para ele, mais essa responsabilidade que o aluno tem que ter em se organizar e também correr atrás da informação no tempo certo.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:1 [Vamos começar falando um pouco..] (8:8) (Super)
Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
No memos

Vamos começar falando um pouco de qualidade em educação antes de entrar na educação à distância. Eu acho, quer dizer, no meu ponto de vista a qualidade em educação é muito mais do que a sala de aula, muito mais do que o processo de ensino, vamos dizer assim, hoje cada vez mais nós temos focado num processo de aprendizagem, a educação dentro do que nós acreditamos aqui na Instituição, eu pessoalmente faço parte desse grupo, ela está muito focada num processo de aprendizagem, como é que esse estudante aprende, como é que esse estudante aprende melhor, porque saímos de um modelo tradicional na educação onde o foco era sempre o professor e o conteúdo e nós hoje temos o foco no estudante, quer dizer, o estudante como acho que já corriqueiramente é dito, ele o grande centro do processo de aprendizagem, mas isso deve acontecer, há uma distância entre esse discurso, essa definição e a prática, na prática essa transformação não se deu de uma forma tão completa, algumas Instituições vão mais a fundo, a própria Instituição que acredita nisso talvez não consiga fazer isso na plenitude dentro da sala, é difícil, difícil por várias razões porque exige um projeto institucional, um projeto da Instituição que vai nessa direção, exige que os professores estejam de fato conscientes de que esse é um caminho melhor e esse caminho mexe na zona de conforto do professor, você tanto quanto eu sabemos disso, nós somos acostumados com uma ideia de que o professor é o grande detentor do saber e que ele conduz o processo e ele conduz mesmo, só que o foco não é mais o professor, deve ser o aluno e você dizer isso para o professor você mexe um pouco com a zona de conforto dele, ah, nós deixamos de ser o grande detentor do conhecimento e como é que atuamos dentro desse papel novo? Agora também mexe na zona de conforto do aluno, porque não é porque o aluno virou o centro do processo de aprendizagem que ele necessariamente está feliz com isso, está preparado para isso, muitas vezes o aluno encara esse novo caminho como um

pouco incômodo, por que quê eu estou aqui, eu como aluno? Estou na sala de aula, tendo aqui o meu compromisso de estar presente e tal, mas por que quê eu preciso ser o protagonista da história? Estou esperando que o professor me diga o que é melhor e me diga exatamente no modelo tradicional de aula como é que devo agir, como é que devo estudar então essa mudança é uma mudança muito mais complexa do que só dizer, mudou o foco, agora é o aluno que é o centro do processo, ele é protagonista da história, mas será que ele quer ser? Será que ele está preparado para ser e será que o professor e a Instituição também estão preparados para assumir esse novo papel.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:3 [Eu diria que esse terreno que ..] (12:12) (Super)
 Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Eu diria que esse terreno que acabei de desenhar, esse cenário que acabei de desenhar é um cenário para o ensino, para a educação de uma forma geral, mas é um cenário onde a educação à distância cai como um belíssimo exemplo porque em nenhum ambiente talvez o aluno tenha que ser mais protagonista da história do que na educação à distância em que ele é de fato o agente do processo de aprendizado, o agente principal, ele não tem um professor ali presente no dia a dia, não tem o professor fazendo um papel que muitas vezes é de equilibrar esse jogo, ou seja, ah, tudo bem, o aluno não leu, não se preparou para a aula, mas eu vou lá e dou a minha aula, passo duas horas falando e se ninguém perguntar nada, se ninguém tiver lido que é o que acontece muitas das vezes, nós cumprimos o objetivo. Educação à distância não existe, o aluno tem que ser de fato gestor do seu processo de aprendizagem e aí como gestor precisa equilibrar recursos, equilibrar tempo, fazer a sua própria agenda, ter disciplina e ao mesmo tempo usar a flexibilidade que a educação à distância traz porque acho que é uma das grandes vantagens do ensino à distância é exatamente possibilitar o aluno usar da flexibilidade, quer dizer, ter a flexibilidade como um elemento que jogue a seu favor, então não tenho lá das 07:20 às 12:50 da manhã para estudar como ter que estar na escola, mas em compensação, preciso ter um tempo semelhante a esse de estudo em casa e aí isso é uma faca de dois gumes, pode agir positivamente como negativamente se o aluno não tiver disciplina, não se preparar para aquela tarefa, claro que a escola nesse caso influencia muito o professor também, porque se o

curso for; ah, bom, agora vocês têm 2 meses para fazer esse conteúdo e acabou, tem que ter uma série de recursos que faça a interação acontecer, que o aluno seja cobrado de uma forma bastante regular para verificar se esse processo de aprendizagem está se dando mesmo ou não, porque se deixarmos solto, óbvio, são jovens estudantes e mesmo na pós-graduação isso vai acontecer.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:15 [Eu acho que primeiro tem muito..] (38:38) (Super)
Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
No memos

Eu acho que primeiro tem muito pouca gente no Brasil pesquisando isso, fiquei muito feliz com a sua pesquisa porque você lê as, você vê, eu fiz o mestrado em educação no início dos anos 2000 no Rio de Janeiro, na Federal do Rio, então escolhi estudar educação, fui para a Faculdade de Educação, fiz o mestrado e me propus a estudar educação à distância, ninguém queria estudar isso lá e até hoje não querem, aonde é que se deve estudar educação à distância, se pesquisar, senão numa Faculdade de Educação, os estudos de educação à distância acabam sendo feitos em outras Faculdades, Faculdade de Administração puxando pelo curso, outros estudos, mas na educação deveria ser, mas infelizmente não é regra, a USP, por exemplo, tem um estudo forte nessa área, em Santa Catarina a Universidade Federal também tem muitos estudos assim, mas de uma forma geral no Brasil é muito pouco. Eu estive no congresso internacional da ABED, da Associação Brasileira de Educação à Distância agora no ano passado, em São Luiz do Maranhão, fiquei muito decepcionado com as discussões, isso, claro, não é nem uma fala que eu possa ter abertamente para não desestimular, mas as discussões que eu vi lá eram discussões muito pouco profundas, tem muito pouca gente pesquisando com profundidade a educação à distância.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:1 [Qualidade eu entendo que a gen..] (8:8) (Super)
Codes:[Conceito de qualidade - Family: 1-Conceito de Qualidade]
No memos

Qualidade eu entendo que a gente nunca consegue fugir do tripé ensino/pesquisa e extensão, então atualmente uma Instituição que eu entendo que ofereça a qualidade de ensino, o ensino superior especificamente, é aquela que consegue mesclar o bom ensino com metodologias diferenciadas, com o sistema de avaliação moderno, com o respeito à adversidade e questões associadas ao

repassa de conteúdos necessários também das disciplinas mas que também leva em conta ou desenvolve projetos de extensão, preferencialmente sempre que tenham um contato com a comunidade, que leva esse aluno para a prática e sem esquecer da pesquisa porque na verdade uma está pautada na outra, então enquanto não houver desenvolvimento das 3 em conjunto, eu entendo que não haveria a qualidade de Educação, não se atingiria os objetivos se espera dentro da área. Especialmente, hoje observa-se que a rede de ensino particular, ela tem como foco preparar para o mercado, daí então, apesar disso, a maioria dos alunos procura a Instituição pensando também no mercado de trabalho mas não se pode esquecer também do restante, porque eu não posso apenas trabalhar com ensino, acho que a extensão e a pesquisa levam também esse aluno a entender melhor o funcionamento desse mercado e poder atuar melhor nele.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:2 [Então, 1º que a gente não pode..] (12:12) (Super)
 Codes:[Qualidade em EaD - Family: 1-Conceito de Qualidade]
 No memos

Então, 1º que a gente não pode fugir ou não compreender que o mundo avançou tecnologicamente, então automaticamente as pessoas baseiam-se nas ferramentas que elas têm nas mãos e tentam adequar o seu dia a dia, a sua vida a essas possibilidades, a Educação à Distância eu acho que ela veio para utilizar dessa tecnologia e propiciar aqueles que têm menos acesso ou menos possibilidades de participar do estudo presencial, que possam ter a mesma qualidade de ensino, pesquisa e extensão também à distância, existem características específicas em cada modalidade mas entende-se que não há como fazer Educação à Distância se você não seguir o mesmo conceito que você usa para o ensino presencial, então eu entendo que a qualidade está associada do mesmo jeito, com o ensino/pesquisa/extensão, tanto no presencial quanto no Ensino a Distância, respeitando, é claro, as possibilidades de cada um e as particularidades que cada um tem, que às vezes fica mais difícil participar de pesquisas, às vezes fica mais difícil participar de extensão, o ensino, óbvio que é o centro nesse caso mas enquanto, só focar no ensino também eu acho que não estaria contemplando aquilo que chamo de qualidade.

APÊNDICE 9 – FAMÍLIA 2 –QUALIDADE EM EaD – ATLAS TI

Code Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:28:27

Created: 2013-05-29 11:38:10 (Super)

Codes (6): [Avaliação de qualidade do curso EaD] [Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado] [Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso] [Indicador de qualidade ADM EaD - evasão] [Qualidade do egresso ADM] [Qualidade do egresso ADM EaD]

Quotation(s): 44

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:7 [tudo depende do posicionamento..] (22:22) (Super)

Codes:[Qualidade do egresso ADM - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]

No memos

Tudo depende do posicionamento do próprio aluno. Eu tive a oportunidade de, aliás, tenho frequentemente a oportunidade de dar aula para alunos do 1º semestre do curso de administração tanto no presencial quando no à distância, no presencial é mais fácil se perceber isso, o aluno entra num curso de administração muitas vezes como sendo a sua 2ª ou 3ª opção de fazer um curso e aí entra dizendo assim; olha, esse curso é mais fácil porque não demanda tanto conhecimento, por exemplo, de matemática que é o terror dos alunos e logo no 1º semestre ele se decepciona com essa percepção. Lembro muito de uma menção que o Stephen Kennett faz a um reposicionamento mental com relação àquela ideia de se fazer o que se gosta. O Stephen Kanitz num dos seus artigos dizia que o que devemos fazer é aprender a gostar daquilo que se faz, até porque se fazendo o que se gosta depende muito de se encontrar alguém que pague por aquilo, então posso gostar muito de ficar na praia tomando sol, mas vai ser difícil encontrar alguém que me financie para fazer isso, ele vai querer ter alguma coisa em troca, então o aluno muitas vezes quer encontrar um caminho suave, lembrando lá o nome da cartilha, encontrar um caminho suave ad eterno e aí ele muitas vezes se decepciona com o curso, isso não é uma característica dos alunos de administração, dos outros cursos

também, no caso da administração ele entra com uma percepção, como a maioria dos alunos, equivocada em relação ao curso.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:8 [No ensino à distância ele tem ..] (22:22) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

No ensino à distância ele tem um ambiente mais propício para manter essa percepção por mais tempo e aí se o aluno não tiver regras no sentido de desenvolver horários mais ou menos comuns dentro da agenda dele, desenvolver o hábito de efetivamente estudar para aprender e não estudar para passar ele eventualmente vai se formar e aí a questão é; qual é a qualidade que esse aluno vai entregar para o mercado e o próprio mercado hoje em dia desconfia de um aluno que é formado em EaD. Na instituição de ensino que trabalho uma das coisas que se comenta é o seguinte, o diploma que o aluno recebe não destaca qual foi a modalidade de curso que ele fez, se ele tem o bacharelado em administração, ponto, mas percebemos que os alunos que fazem o EaD acabam saindo com uma qualidade inferior em relação àquilo que poderia oferecer para o mercado. Existe, no entanto, uma ressalva que temos que fazer porque uma boa parte desses alunos, não a maioria, mas uma boa parte desses alunos são mais velhos e que vem no EaD a chance de adquirir conhecimento específico que está necessitando, mas de novo, isso depende muito da postura do aluno, é o aluno que já vem com essa postura, já vem com essa expectativa e ele aproveita melhor o mesmo curso que foi oferecido para o outro, então essa percepção de qualidade é muito função mesmo do posicionamento de cada estudante.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:9 [dentro do curso em si o indica..] (26:26) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - evasão - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

dentro do curso em si o indicador é basicamente o mesmo, é o número de desistências que se tem ao longo do curso

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:10 [também as notas que são obtida..] (26:26) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

também as notas que são obtidas pelos alunos das atividades, o que percebemos e isso é mais ou menos uma coisa constatada em todas as Instituições é que as

atividades que são feitas rigorosamente à distância tem notas mais altas, significativamente mais altas do que aquelas atividades presenciais que fecham o curso e que são até uma exigência do MEC, de que uma parte da avaliação seja feita de corpo presente e isso oferece um indício de que o aluno tem uma postura muitas vezes não muito ética ao responder as atividades à distância, ou fazendo consultas a colegas ou trocando respostas ou usando de outro tipo de artifício

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:11 [mas o indicador básico mesmo d..] (26:26) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - evasão - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Mas o indicador básico mesmo de qualidade que se pode ter é a permanência do aluno no curso, o diferencial entre a quantidade de alunos que se inscreveram e aqueles que se formaram dentro daquela leva e as notas que são obtidas dentro das atividades, porque a proposta do curso em si dentro do que conhecemos é basicamente a mesma, tanto faz no EaD quanto no...

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:14 [Esses indicadores são acompanh..] (31:32) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Esses indicadores são acompanhados e avaliados, mas nós temos um problema de maturidade do aluno que é grande. A Instituição de ensino em que dou aula, no ano passado ela passou pelo processo de avaliação no ENADE e a resposta de muitos alunos após a realização das provas era alguma coisa que já esperávamos. Grande parte dos alunos que se submetem a esse exame, o exame do ENADE, está ali vendo aquilo como uma atividade forçada, então ao serem oferecidos os cadernos de prova, a primeira pergunta que eles fazem, a primeira dúvida que querem tirar dessa grande parte de alunos é quando é que a prova termina, por quê? Porque eles querem entregar aquilo o mais rápido possível e aproveitar o seu fim de semana, o domingo, então o resultado disso é mais do que esperado, quando acontece de se chegar no momento em que as provas podem começar a ser entregues, em bando, o pessoal levanta. Alunos meus comentaram que as salas ou ficavam vazias ou se reduziam pela metade na hora em que o tempo mínimo de entrega era alcançado. O que quê nós imaginamos que esse aluno fez? Ele respondeu de qualquer maneira e entregou a prova sem nem pensar ou então são todos gênios, o que não podemos esperar em princípio, não que se

diga que tenham uma má formação, mas o tempo mínimo não é aquilo que seria a média e a maior parte dos alunos entrega, então qual é a postura? Ou os alunos não tem compromisso nenhum ou vem naquilo uma maneira de protestar contra o sistema ou contra sua própria Instituição, o fato é que aquele resultado que sai do ENADE e que não é a única forma, felizmente, de a Instituição ser avaliada, aquele resultado não necessariamente corresponde ao que a Instituição de ensino ofereceu para a formação do aluno, mas infelizmente a própria mídia, a imprensa explora isso como sendo alguma coisa negativa e sem perceber esse viés de irresponsabilidade do aluno porque uma das coisas que eu comento com os meus alunos é o seguinte; olha, se você estiver estudando numa Instituição que tem uma nota ruim o mercado vai olhar para você, não para a Instituição, primeiro para você e depois para a Instituição como sendo um profissional ruim e isso você proporcionou ou você propiciou de uma maneira consciente, sem ter se dedicado àquela atividade, mas esse discurso não sensibiliza tantos assim e o comportamento continua sendo esse que comentamos.

A Instituição desenvolve palestras ressaltando a importância para o posicionamento profissional do aluno de um bom referencial em relação à Instituição que ele estudou, então mostramos de uma maneira bastante prática que uma nota ruim no ENADE é um tiro no próprio pé se ele faz isso de caso pensado, além disso, a Instituição promove na época próxima a prova uma revisão geral, um programa onde o aluno conversa com o professor e tem a oportunidade de rever conceitos gerais para refrescar a memória justamente em cima daquilo que eventualmente vai ser pedido para ele no final, então são duas ações bem específicas, primeiro numa revisão geral, inclusive ligando as disciplinas de uma maneira mais enfática mostrando a interdisciplinaridade de diversos módulos do curso e também procurando conscientizá-lo com relação a construção de uma imagem profissional adequada que passa pela apresentação da Instituição por onde ele se formou.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:25 [então tenho métodos indiretos ..] (44:44) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso - Family: 2-
Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Então tenho métodos indiretos ou perguntando para profissionais de RH se aceitariam esse alunado ou então trabalhando com esses indicadores que são indicadores que aparentemente são estranhos, mas que são muito coerentes e que

efetivamente medem a qualidade do que está sendo oferecido.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:26 [Na verdade essa avaliação é mu..] (44:44) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso - Family: 2-
Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Na verdade essa avaliação é muito mais função, a aceitação pelo mercado do profissional que é egresso da Instituição do que qualquer outra coisa, no fundo, no fundo a maneira de se avaliar se o programa foi bem tocado ou não é a aceitação que o mercado tem desse profissional que é egresso, então o que poderíamos dizer, ou melhor, um indicador que as Instituições nem sempre conseguem desenvolver é o perfil de carreira que o seu egresso tem dentro do mercado, isso é difícil de nós conseguirmos quantificar, por quê? Porque o pessoal se espalha muito, deixa de ter contato com a Instituição, então muitas vezes nós partimos para uma avaliação indireta se fazendo, por exemplo, consultas a profissionais de RH especificamente perguntando se eles contratariam profissionais que foram formados nas Instituições “a”, “b” e “c”, mas isso é uma avaliação realmente indireta porque o que eles dizem que vão fazer não necessariamente quer dizer que se efetive numa prática e segundo é muito função da própria imagem que é construída através de um projeto de marketing da Instituição, não quer dizer necessariamente que isso aí reflita a qualidade do profissional que está se formando.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:7 [Tem uma experiência, não sei s..] (22:22) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Tem uma experiência, não sei se você já viu na Finlândia, um curso de Administração aberto que tem lá, que não tem aula? Você já ouviu falar? Eles não tem aula, eles tem problemas para resolver, não sei se é por ano ou se é semestral, um problema para resolver e eles vão para as empresas e o professor fica na faculdade dando orientação para eles, bibliografia, enfim, o que nos temos de proposta de currículo para a educação básica, seria mais ou menos isso, acabar as salas de aula, as disciplinas e os alunos trabalharem com pesquisa. Então isso está bombando aí, está se falando muito por quê? Porque como as coisas estão muito voláteis, muito na fúria da transformação, hoje o que eu vejo dos administradores de empresa no Brasil, nas grandes empresas, é o modelo tradicional de administrador,

então nós vemos as grandes empresas que estão aí, principalmente às empresas ligadas à área de tecnologia com uma mudança de gestão mais participativa, uma gestão mais integral, mais complexa do que nós não vemos nas grandes empresas ocorrer, por quê? Porque os administradores estão saindo ainda como formato de administrador com o formato de trabalhar numa produção Fordista, eu não vejo ainda uma administração mais ousada, então eu não sei até que ponto que os administradores estão saindo para pensar nesse Século 21?

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:8 [Eu acho que poderíamos até usa..] (26:26) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Eu acho que poderíamos até usar outra palavra, estão saindo gestores modernos e não pós-modernos, ainda está aquele gesso de você pensar um gestor não com esse aspecto de liderança, o que tem de bibliografia sobre liderança é uma coisa louca, quantos gestores são líderes? Que nós vemos por aí? Então eu tenho lá as minhas duvidas, na educação a distancia fica ainda mais complicado trabalhar com essas questões.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:9 [É, é nesse aspecto, eu acho qu..] (30:31) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - desempenho profissional do egresso - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

É, é nesse aspecto, eu acho que você vai medir no conteúdo, no conteúdo ele vai dar conta porque é isso, ele sabe o conteúdo e outra coisa é ele chegar à empresa, pegar aquele conteúdo lá com as teorias e transformar na pratica, por isso que estudar na pratica é uma proposta que está pegando agora, vai ter que ir lá e ver se a coisa está acontecendo mesmo, se é possível acontecer?

Exatamente, é isso aí que você falou, isso é muito legal, pode colocar lá na coisa. E aí com relação aos referenciais do MEC, da EaD, Enade e tudo mais também é isso, nós vamos montar um curso, fazer um projeto pedagógico do curso e aí você pega todos os referenciais do MEC, então na EaD o que precisa ter? Tudo direitinho aí você pega aquela receita e coloca lá, aí um aluno como está sendo colocado, está saindo nas revistas e tudo, um aluno de EaD acaba sendo mais avaliado do que o do presencial, isso eu não estou discordando nem da avaliação, mas eu também acho, uma coisa é a pessoa fazer a prova do ENADE, e muitas instituições estão deixando de ter um curso de 4 anos para ter um curso de 3 e meio ou 3, para o

ultimo ano ser que nem cursinho, formar o aluno para o ENADE, então você mais uma vez está descolado para o mundo do trabalho, eles estão colocando o ENADE na frente do que for mais profissional para o mercado, para fazer a prova para chegar lá e estar no ranking, como acontece nas instituições da escola básica, o ranking para passar no vestibular, aí o cara passa no vestibular, qual é a formação que ele tem? Ele sabe o conteúdo, mas eu não sei até que ponto ele tem uma formação de valores? Essa coisa de formular teoria e pratica? Enfim tudo é? Mas tem que fazer a aferição de alguma forma também então fica difícil você fazer uma aferição que não seja essa, porque a grande preocupação do MEC é justamente averiguar essas qualidades então o que nós temos discutido é que é feito uma proposta mas a averiguação de fato, ela não é feita, ela não se realiza, então parece que dá mais um sentido de Marketing para os negócios.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:10 [De dever cumprido, olha nós es..] (32:32) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

De dever cumprido, olha nós estamos buscando isso, mas a hora que se verifica, ou busca-se descobrir como é aferida essa qualidade até pelos critérios do MEC acaba ficando bastante comprometida.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:12 [É as bibliotecas nômades, mas ..] (34:34) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

É as bibliotecas nômades, mas também é aquele negocio, o MEC tem que fazer alguma coisa? Ele não dá conta de verificar, é uma questão ética aí. Bom para melhorar a qualidade dos cursos de ADM no Brasil eu acho que o obstáculo é a mercantilização do ensino, o grande obstáculo é esse, então o primeiro é tratar a educação como unicamente como comercio, unicamente, eu não tenho nada contra ganhar dinheiro, mas só olhando para isso. O segundo é a formação inicial do professor. Os cursos, eu sou favorável a todo curso de mestrado e doutorado ter disciplinas pedagógicas de formação para essas pessoas serem professores porque a pessoa saído curso de mestrado ou doutorado, ela não sabe nada sobre educação e isso é muito triste. Sobre trabalhar com ferramentas interativas muito menos, ele vai na raça porque quer, porque quer se dedicar e tudo mais, eu acho que para mestrado e doutorado o MEC já Demorou para fazer isso, tem que colocar

obrigatoriedade. Os cursos de licenciatura de bacharelado ou licenciatura que é pior ainda porque deveriam estar formando as pessoas para trabalhar com educação, não formam, não formam mesmo, o modelo da Universidade ainda é um modelo moderno e não pós-moderno.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:16 [Eu acho que essa qualidade que..] (48:48) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Eu acho que essa qualidade que estamos discutindo aqui, essa especificamente que é uma das grandes instituições que estão abarcando tudo, que querem essa coisa grande do mercado, o público não se questiona sobre isso, é o que eu estou falando, são pessoas que saíram de uma escola pública e se você for pensar, às vezes ele foi o primeiro da família a seguir um curso superior, o significado disso para aquele grupo familiar, como é importante, o estar no ensino superior já é um ganho enorme, nós estamos falando em Brasil nessa condição o conseguir terminar um curso superior é uma coisa inédita, uma conquista muito grande, ele não vai dar conta de pensar se aquilo que ele comprou corresponde à realidade, ele nem está preocupado com isso, tanto é que nos estamos virando o país dos bacharéis balconistas, se você fizer; eu costumo fazer muito isso, ah, então você estudou? Você fez o que? Você vai à farmácia, era um menino que tinha feito logística, o outro tinha feito ADM era um balconista na farmácia. E aí? Vocês não vão trabalhar? Não, não tem condição aí você vai lá e abre o jornal e as vagas estão ociosas que é isso que nós estamos falando e que está sendo super preocupante no mercado, tem vagas ociosas e gente formada e que não dá conta do recado. Outro dia que saiu na Dinheiro, os CEOs tinham 5 vagas para ganhar uma fortuna e aqui no Brasil não se tinha perfis para trabalhar nessas empresas.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:5 [E quando comparado ao estudo p..] (14:14) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

E quando comparado ao estudo presencial, à distância é mais rigorosamente cumprido e isso é constatado até por empresas que eventualmente foi fazer treinamento, presencial migraram para o treinamento à distância, enquanto que no treinamento presencial, o professor tem uma flexibilidade, acaba de acordo com as perguntas da classe, às vezes ele desvia um pouco do assunto, muitas

vezes não cumpre todo o conteúdo e no Ensino a Distância isso não acontece, ou seja, como é totalmente planejado, então o conteúdo de cada aula será cumprido porque uma das questões fundamentais do ensino a distância é o horário, então o aluno tem que dedicar tanto tempo para cada atividade daquela, então aquilo acaba que todo o conteúdo é cumprido e dependendo do assunto, às vezes a assimilação do Ensino à Distância se torna até maior do que no ensino presencial.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:7 [Uma das causas dessa evasão po..] (16:16) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - evasão - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Uma das causas dessa evasão pode ser o aluno ter uma percepção de que a qualidade entregue não foi a qualidade prometida, pode ser uma das causas, uma outra razão, eu aluno me sentir sozinho porque um 1º sinal de que o aluno pode desistir do curso, ele não está participando das atividades por isso que é necessário um acompanhamento muito cuidadoso se todos os alunos estão participando das atividades porque 1º ele se afasta das atividades e depois, quer dizer, ele não acompanha o curso e o próximo passo é a desistência, o 1º sinal, deixou de participar de algumas atividades, o tutor já tem que estar entrando em contato com ele para saber o que está acontecendo porque eventualmente pode ter problemas pessoais, então para tentar já orientar o aluno, já trazer o aluno para a comunidade. E essa sensação também de isolamento, se o aluno não participa de grupo, não se sente como pertencente ao grupo, ele pode eventualmente desistir.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:9 [É, uma das características do ..] (27:27) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

É, uma das características do curso a distância é que você tem pessoas de diversas regiões, diversas formações, então está participando um aluno do Rio Grande do Sul, um aluno de Recife, um aluno do Maranhão na mesma turma e com bases diferentes, até linguagens diferentes, então é um desafio muito grande para homogeneizar esse conhecimento, agora a formação do Administrador profissional de qualidade, ela virá se o nível for elevado, então tem que se procurar uma régua mais alta, não deixar o curso cair naqueles mais fracos, então tem que elevar a régua para que aja um desafio das pessoas que tenham uma base menor de conhecimentos para que realmente consiga acompanhar o curso e eventualmente

até desenvolvendo algumas atividades complementares para que a régua seja elevada. E para isso acontecer, talvez a Instituição precisasse se aproximar mais do mercado de trabalho, mais das empresas e acho que isso parece que não está ainda realizado, então, essa é uma preocupação de que o curso seja adequado á realidade do mercado de trabalho então o planejamento do curso tem que levar isso em consideração e muitos alunos também já são profissionais do mercado e de acordo com o projeto pedagógico do curso, isso precisaria estar previsto.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:10 [É, no site da Instituição, iss..] (30:30) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

É, no site da Instituição, isso esta à disposição dos alunos, eles têm locais adequados para eles darem sua opinião então essa Instituição tem muita preocupação com essa questão da qualidade e faz uma avaliação de 360 dessa qualidade.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:11 [Inclusive tem sido bem avaliada..] (35:35) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Inclusive tem sido bem avaliado no índice geral de cursos, até lá no conceito 4, tem sido bem avaliado, o que demonstra a preocupação com a qualidade de ensino, apesar de ser a maior instituição de Ensino de AD do Brasil, tem essa grande preocupação de mostrar qualidade, perfeito.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:15 [Não, desse formato não existe,..] (50:50) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Não, desse formato não existe, isso daí seria um passo institucional que por enquanto as Instituições não estão fazendo. Elas estão preocupadas até o momento em que o aluno é formado e precisaria ter então esse passo adicional, poderia ser desenvolvido mecanismos aí até porque se a Instituição desenvolvesse esses mecanismos, ela pode depois trazer o aluno para outros cursos da Instituição e em AD também, não só no curso de Administração mas eventualmente pós-graduação, quer dizer, ela estando em contato com o aluno, ela vai poder oferecer e poder ir formando os alunos nas necessidades deles.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:5 [O alunado, nós temos que obser..] (29:29) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

O alunado, nós temos que observar que normalmente temos dois tipos básicos de alunos no Ensino à Distância, aqueles que estão sendo incluídos e que vem do ensino público vem com muitas dificuldades de comunicação, de escrita, de cognição, então é um público um pouco mais carente, carente de atenção, carente de informação, é um público que tem um alto índice de repetência de disciplinas, carrega muitas dependências, então é um público assim um pouco mais difícil de trabalhar. Temos também agora uma nova tendência que parece que é mais fácil estudar à distância, mas isso não acontece de fato. De fato o aluno de Ensino à Distância tem que se conscientizar que a única diferença que tem para o ensino presencial e à distância é a facilidade de locomoção, exige alto índice de disciplina e de estudo solitário, é muito mais difícil porque ele não vem acostumado a fazer isto, então eles dão muito trabalho, precisam ser levados pela mão tanto por tutores de Ensino à Distância, acessados remotamente durante as atividades, fóruns e *chats*, como os tutores presenciais que são aqueles que têm o contato direto lá no polo de Ensino à Distância com ele, demanda muita atenção e muito cuidado.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:7 [Pela Instituição não é realiza..] (33:33) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Pela Instituição não é realizado, mas, por exemplo, os órgãos classistas como o Conselho Regional de Administração, nós temos discutido muito dentro do Comitê de Ética um exame de ordem, ou seja, o administrador, independentemente, já que há a premissa e a prerrogativa das Universidades criarem as suas matrizes curriculares, haverá então uma forma de avaliação imposta pelo Conselho e dentro desta forma de avaliação do Conselho você há de entender como é que funciona esse ensino, como é que esse ensino é ministrado, quais são os efeitos, qual é o efeito prático e a aceitação disto, no entanto também há uma discussão muito forte no quesito do que academicamente se acha e aquele que efetivamente o mercado necessita, é claro que nós precisamos respeitar as tendências de mercado e atualizar todas as teorias, todo o conhecimento desse agrupamento de várias outras ciências que é a ciência da administração, mas isso está sendo muito debatido e

muito discutido e efetivamente fala-se já em fiscalização, porque existe uma lei, essa lei tem 40 anos, essa lei diz quais são as prerrogativas do papel do administrador nas organizações e que, de fato, por um comodismo até dos órgãos não foi feita nenhuma fiscalização, então a profissão do administrador virou uma opção para quem tentou seguir outras carreiras e acabou não conseguindo então ele falou; olha, eu prestei para engenharia e administração, como não entrei em engenharia, estou fazendo administração. Olha, prestei para medicina, não entrei, estou fazendo administração.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:8 [Então a omissão das Entidades ..] (33:33) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Então a omissão das Entidades de classe levou ao desconhecimento e o descrédito da própria profissão, então quanto mais houver da fiscalização, quanto mais houver a normatização da profissão do administrador, maior será seu reconhecimento, não posso fazer uma pós-graduação em ortopedia clínica e não posso ir lá engessar o pé de um paciente, contudo um médico pode gerir um hospital e tomar decisões a respeito de custos, planejamento financeiro, econômico e tributário porque esta prerrogativa simplesmente não lhe é dada, é deixada e ele aproveita e aceita.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:10 [Dentro da nossa Instituição nós..] (47:47) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Dentro da nossa Instituição nós temos departamentos, equipes especialmente voltadas para o acompanhamento dessas tendências, desses índices indicadores, contudo sempre falo e faço uma ressalva muito importante que é o seguinte; por se tratar de uma avaliação tri anual ela não consegue captar todas as evoluções e mais ainda, o alunado ele, o único óbice para ele, caso não vá bem no ENADE, que a Instituição pode colocar é, se não estiver presente em segurar a entrega do diploma dele, então é difícil um trabalho de conscientização do alunado para que se empenhe na melhoria das notas, então é um trabalho um pouco difícil, então eu acho que esta métrica de avaliação proposta pelo ENADE tem lá a sua validade muito restrita, enquanto isto não for algo obrigatório dentro da vida do docente, ele simplesmente vai lá para cumprir tabela, vai lá, está presente, assinou a

lista, pode sair não preenchendo nada e a Universidade é penalizada então por esta avaliação.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:11 [Na maior parte dos casos que n..] (48:48) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Na maior parte dos casos que nós acompanhamos o que foi observado é o seguinte; o aluno quando vê uma prova enorme com perguntas enormes ele responde a 1ª, na 2ª já desiste e fala que dá muito trabalho, então é diferente, aqui, por exemplo, para melhorar o desempenho desse aluno no ENADE, independente do semestre em que está, ele recebe conteúdo programático, recebe avaliações e testes periodicamente onde isto faz parte da composição da nota dele durante um semestre ou trimestre, dependendo da modalidade do ensino se presencial ou à distância, mas em todas as disciplinas e todas as provas a orientação ao nosso corpo docente é que pratique a confecção de questões dissertativas ou de múltipla escolha no padrão ENADE, então ele já é treinado no entendimento de amplitude dessas questões, porque as questões de ENADE envolvem uma transversalidade de conceitos, de disciplinas, então nós trabalhamos isso desde o 1ª semestre, foi uma mudança agora que tivemos que fazer porque quando chegamos aqui a grande preocupação era; ah, vai fazer o ENADE este semestre, tá bom, um mês antes começava um intensivo e não, nós usamos como metodologia, até para incentivar os nossos alunos, uma série de vídeos que continham esse conteúdo adequado para o aprendizado do aluno, ao invés dele estudar, de ler um livro, de resolver um simulado, ele assistia a uma série de 12 ou 14 filmes se não me falha a memória, aí recebia todo o apoio de material, todo o apoio de apostilamento posteriormente, então isso já estamos fazendo desde o 1º semestre para evitar esse tipo de atropelo de última hora que o resultado é pífio, senão irrelevante, então sou da seguinte opinião, ainda não há possibilidade de você criar uma tendência, porque tudo depende do momento, por exemplo, sou obrigado a ter em cada polo de ensino, todos espalhados aí pelo Brasil, sou obrigado a manter uma biblioteca física e uma biblioteca eletrônica, nós usamos a Biblioteca Pearson, por exemplo, aqui à disposição do alunado, nos polos principalmente essas bibliotecas ficam às moscas, então por mais que você dê condições a este aluno, depende muito mais da boa vontade dele de participar e fazer alguma coisa, então para nós fica um pouco difícil você falar assim; ah, os alunos de EaD estão melhores do que os presenciais?

Depende do momento. A conscientização está sendo feita indistintamente aqui nesta Universidade para os alunos presenciais e à distância, todas as avaliações incluem questões no padrão ENADE e incluem também questões que utilizem a bibliografia física e eletrônica que nós disponibilizamos, contudo não dá para falarmos se é uma tendência mesmo os alunos de EaD se saírem melhor nesse tipo de avaliação ou não, eu preferia ter uma base de dados um pouco mais ampla para poder fazer esse estudo. Hoje operamos em 52 polos, assim que terminarmos o próximo semestre já vamos passar a 88 e aí a expansão que temos para 2014/2015 mais de 300.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:5 [Para avaliar a qualidade, o al..] (21:21) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Para avaliar a qualidade, o aluno de educação à distância tem que ser avaliado com uma frequência maior do que o aluno presencial, justamente para que se tenha um controle maior sobre tudo aquilo que ele está aprendendo em sala de aula quando está presencialmente, sobre aquilo que está aprendendo à distância via vídeos, via materiais que estão disponíveis para que ele consiga assimilar melhor o que foi entregue, o que foi explicado na prática. Então o processo de avaliação se possíveis semanais, até uma forma de se fazer isso é por meio de trabalhos que ele tem a responsabilidade de entregar semanalmente e que o professor acompanhe, oriente, que uma parte da aula seja justamente para orientação, então essas avaliações eu não as coloco como avaliações oficiais como provas, mas sobretudo como trabalhos para que ele tenha realmente a teoria e em seguida já exerça na prática com algo que mais uma vez toco no ponto da responsabilidade, porque ele saiba que tem a responsabilidade em entregar aquilo.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:8 [Eles são amplamente divulgados..] (33:33) (Super)
 Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Eles são amplamente divulgados tanto para o corpo docente quanto para os alunos, principalmente o ENADE, pelo fato de que a nota baixa de um aluno vai repercutir diretamente na visita in loco do MEC, então isso é altamente estimulado no processo de ensino por meio da relação entre coordenadores de curso e o professor, então o coordenador tem esse papel de orientar os seus professores a promoverem avaliações com base em avaliações anteriores do ENADE, então que

os professores também saibam o que é o ENADE, como são formadas as questões, então geralmente são textos grandes, cada alternativa também um pouco maior, mais descritiva, para que os professores consigam preparar o aluno melhor, para que já se acostume com aquele processo, aquele tipo de questão e também o papel do coordenador em relação aos alunos no sentido de realmente conscientizá-los sobre a importância de se preparar e de ir bem no ENADE, porque isso se reflete diretamente na nota que o curso tem, então incentivar os alunos até a resgatarem provas anteriores também, isso é, ou enviado pelo próprio coordenador, professor ou também um estímulo para que o aluno entre no site do MEC para que ele saiba da importância e também uma outra atividade que são de professores responsáveis anualmente na unidade pelo direcionamento dos alunos a prova do ENADE, então tendo esse papel de conscientizador, mas também de direcionar os simulados para que esses alunos façam ao longo de 1 ano em média, inicia no mês de maio e é um preparo que vai até o mês de novembro e até o papel de incentivador presencial, no dia da prova estar lá na porta com os alunos distribuindo kits para eles, para que se lembrem realmente que a Instituição incentiva, prioriza e sempre visando uma boa avaliação.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:9 [O MEC divulgou aí as últimas a..] (33:33) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

O MEC divulgou aí as últimas avaliações e que mencionou que os alunos de EaD foram substancialmente melhores do que os alunos à distância, eu acredito que em geral o perfil do aluno EaD, por essa questão da falta que tem de tempo em conciliar trabalho, família e a profissionalização da educação, que isso geralmente é a principal lacuna que nós observamos são alunos que na maioria das vezes tem uma faixa etária maior e que muitas vezes não tiveram uma ascensão profissional pela falta de estudo, de ter tido um acesso a uma Universidade, então são alunos que dentro deles tem um incentivo talvez até maior do que os presenciais para realmente fazer o curso, aproveitar o máximo aquele pouco tempo que eles têm presencial para extrair o máximo do professor e que sabem se organizar para fazer todas as atividades que são propostas à distância e que depois correm atrás da informação, procuram o professor para informar melhor, até os colegas que eles têm [...] sonho de conquistar o diploma superior talvez fosse mais na classe menos

favorecida.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:13 [Um indicador oficial desconheç..] (51:51) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Um indicador oficial desconheço no momento na Instituição que eu trabalho e muitas vezes acaba sendo mais informal no sentido do aluno retornar porque resolve fazer uma pós-graduação e aí por esses meios nós conseguimos ter acesso a esse feedback do aluno em relação a como está a vida dele no mercado de trabalho, felizmente temos tido muitos bons retornos de alunos que eventualmente ainda não chegaram a concluir o curso, mas dentro do processo do curso que já estão sendo promovidos na empresa primeiro pelo fato de estar fazendo um curso de nível superior e em segundo por todo o escopo teórico que acabam tendo e que conseguem aplicar no dia a dia de trabalho e gerando um diferencial a partir disso, começam a ter uma visibilidade maior dentro da empresa a partir do momento que começam a estudar, isso é um feedback que eu já tive assim de um número considerável, grande de alunos que informalmente vieram contar que até assim, no sentido de que a vida deles mudou desde que começaram a estudar, pelo fato de isso abrir a mente, abrir horizontes antes que estavam fechados e pelo fato de serem, vamos dizer assim, até passarem a serem enxergados dentro da empresa, coisa que antes não acontecia. Parece que começa a fazer mais parte da sociedade e até de participação em reuniões de resultado, até criatividade, inovação.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:5 [Atinge-se um nível de qualidade..] (21:21) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Atinge-se um nível de qualidade, não atinge porque a tecnologia é parte da história, não deve ser o foco principal, um bom projeto pedagógico e aí chegando lá na ponta um bom planejamento de aula, o professor precisa ser extremamente cioso desse planejamento porque a tecnologia ele vai ter a disposição, a Internet que hoje é a tecnologia principal que todo mundo usa, mas dentro da Internet você pode ter vídeo, pode ter a voz do professor, pode ter um diálogo mesmo como hoje já possibilita em tempo real entre o aluno e o professor numa discussão com o grupo inclusive, basta ter uma webcam que custa 50 reais aí em qualquer loja, 50, 100

reais, então hoje a tecnologia é muito mais fácil, acessível, mas ela não pode ser a grande promessa. Existe uma obrigatoriedade, uma necessidade que o foco seja na presença, então acho que o foco tem que ser no aluno estudante, o foco tem que ser no projeto pedagógico e a tecnologia é parte dessa história, nós lemos aí alguns autores importantes nessa área de tecnologia, educação, conhecimento com Pierre Levy, por exemplo, que diz isso, apesar dele ser um grande pensador na área como ele chama da cyber cultura, ele não deixa de lado a importância de que a cyber cultura tem a tecnologia como parte, mas a tecnologia não é a grande salvadora da pátria, isso na educação à distância é perfeito, agora o tutor como falamos, quer dizer, o aparato tecnológico é importante, é parte dessa qualidade perseguida e percebida depois, o tutor também porque muitas vezes quando você negligencia o material humano envolvido no acompanhamento, a educação à distância tem uma grande questão aí inerente a ela que é o acompanhamento como falei há minutos atrás, não adianta você jogar o curso e largar o aluno lá porque ele precisa de uma orientação, o aluno não prescinde dessa orientação, pode até prescindir do professor em sala falando durante duas horas sobre aquele assunto, porque na maioria das vezes esse professor reproduz muitas vezes as suas ideias, óbvio, mas o que está na teoria, aproveitaria muito mais se ele lesse e fosse para a sala para tirar as dúvidas e aí para ter uma reflexão conjunta com o professor

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:6 [aí esse professor sendo um ori..] (21:21) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Aí esse professor sendo um orientador do processo não um professor, alguém que seja só ali professando um conhecimento que o aluno pode compartilhar com ele, esse processo é um processo muito crítico e complexo de ser trabalhado e a educação à distância permite isso, mas para que a gente perceba a qualidade nela devemos ter esses papéis todos atuando harmonicamente, cada um no seu lugar. Com relação ao curso de administração específico, o que quê eu poderia considerar um currículo de qualidade? Eu não considero, primeiro assim, não deveria haver, a partir de tudo isso que falamos até agora, grandes diferenças do que você percebe como qualidade num curso presencial e num curso à distância, ambos deveriam ter a mesma qualidade, o que nós pregamos na Instituição é que a Unidade de EaD entregue ao aluno a mesma qualidade que entregamos dentro da sala de aula em

nossas unidades físicas, é um ensino diferenciado, é um ensino centrado no estudante, é uma educação diferenciada, é uma educação centrada no estudante, é uma educação onde o estudante possa de fato contextualizar a discussão teórica que está acontecendo a partir de exemplos práticos de atividades extraclasse, de outras dinâmicas que de fato levam ao resultado satisfatório no final e esse resultado satisfatório é medido de várias formas a partir da própria qualidade percebida por ele, a partir do que o mercado percebe, será que o mercado percebe que essa entrega é tão boa quanto a da física e as famílias sem dúvida tem que estar envolvidas no processo porque é um processo de decisão compartilhada, principalmente na graduação e as empresas, como eu falei, essas empresas tem que ter essa percepção de que há uma qualidade parada nessas duas questões, então falando de currículo especificamente eu não atribuiria grandes diferenças, o que há que ter que se preocupar é que existem conteúdos dentro dos currículos tradicionais do curso de administração que são mais difíceis de serem tratadas na modalidade inteiramente à distância porque são muito comportamentais, são muito vivenciais e aí existem hoje uma série de possibilidades de caminhos para que isso se dê, se conseguimos fazer curso de negociação, por exemplo, à distância, não é fácil porque você tem simulações de negociação, interações entre as pessoas e tal, mas dá para fazer via esses recursos de conversas em tempo real, você pode ter aulas de dinâmica

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:12 [a qualidade que está prometida..] (29:29) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

A qualidade que está prometida no PPC não é de conteúdo, porque amanhã, o MEC hoje já possibilita que mudemos a grade e tire uma matéria e coloque outra, como o nosso curso de comunicação hoje já tem uma matéria de mídias digitais, que não tinha, algumas saíram para entrar aquela, agora o PPC não promete conteúdo, o PPC promete projeto pedagógico, projeto acadêmico, então não importa a disciplina, nós vamos ter que preparar o aluno para o mercado, para a profissão ou como indivíduo social e etc., mas prepará-lo para ser uma melhor pessoa na sociedade. Eu quando fazia aula inaugural lá da INSTITUIÇÃO do Rio, era eu que fazia, eu dizia para eles; olha, bom dia e tal, bem vindos à INSTITUIÇÃO, vocês vão ser preparados a partir de agora para um mercado que ainda não existe,

porque daqui há 4 anos o mercado que vocês vão encontrar é outro completamente diferente desse de agora e como é que preparamos vocês para um mercado que não existe, dado que não temos bola de cristal, é pensar em preparar vocês, cidadãos críticos, flexíveis, prontos para lidar com a incerteza, a educação tradicional lida pouco com a incerteza. Um outro autor que gosto muito, que é o Edgard Morin, que é um francês filósofo e ele fala isso, a educação do futuro precisa ensinar a lidar com as incertezas, lidar com o medo das pessoas, muitas vezes com o não saber, o desconhecido, a dúvida é fundamental, não é novo isso, desde a Grécia antiga que se falava isso.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:13 [Como é que os referenciais de ..] (33:33) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Como é que os referenciais de qualidade em EaD, especificamente no MEC, ENADE, IPC são acompanhados e avaliados (...), não vou poder entrar muito nesse detalhe com você porque não passamos por essa etapa, a educação à distância no Brasil está muito, apesar de já regulamentada, ainda está muito insipiente no que diz respeito a sofisticação da regulamentação e avaliação consequentemente, então para você ter ideia hoje nós acabamos de dar entrada no projeto do EaD no MEC, porque nós podemos usar 20%, a lei permite que usemos 20% da graduação da pós ou qualquer curso EaD sem precisar pedir autorização, nós fazemos isso, mas queremos mais, queremos ter um MBA, por exemplo, não pensamos ainda numa graduação à distância, mas pensamos numa pós-graduação à distância, então eu construí o projeto, fui eu que fiz o projeto da pós-graduação, submeti no sistema do MEC para credenciar a instituição, que aí para você ofertar qualquer curso 100% `s distância a Instituição precisa ser credenciada primeiro, eu fui credenciar a instituição pelo projeto da pós, você sabe que não tem espaço para isso lá no sistema, não encontrei espaço, não consegui fazer, tive que ligar para lá e dizer; mas não aparece, só aparece graduação e eu não quero graduação, quero só pós, inclusive o sistema está todo preparado para uma mesma receita de bolo, a Instituição de ensino que quer credenciar a graduação primeiro e depois, uma vez credenciada a graduação ela credencia a pós, no nosso caso nós não queremos fazer isso, então a regulamentação é muito pouco sofisticada para as necessidades, então essa questão aí dos referenciais de qualidade acho que existem, estive lá na

ABED, Associação Brasileira de Educação à Distância, conversando com o Professor Lito que é o desbravador dessa área no Brasil e ele me disse; olha, o MEC hoje extinguiu a Secretaria de Educação à Distância, com essa extinção todos os processos de EaD estão dentro da mesma Secretaria que avalia o ensino presencial, o conhecimento das pessoas dessa área é ainda inicial, ninguém sabe muito para onde isso vai e os processos estão demorando em média 5 anos para serem aprovados, os próprios critérios avaliativos são construídos por pessoas que não vivenciaram a educação à distância como deveriam, então me preocupo muito com isso, quer dizer, será que esses indicadores de qualidade que hoje razoavelmente no caso do ensino presencial estão já mais sedimentados, será que no caso da EAD eles farão tanto sentido assim, será que nós seremos avaliados e eles vão ser tão, quer dizer, vão ter o indicador que vai me avaliar se a minha Instituição é A, B, C, dentro do critério qualquer lá, mas será que isso vai expressar de verdade a realidade de qualidade? Porque posso ter muita qualidade, eu garanto que a qualidade da INSTITUIÇÃO será a máxima possível, garanto que vamos entregar, mas não garanto que a luz dessa construção dos indicadores nós estaremos talvez tão bem quanto uma outra Instituição que não tem a mesma qualidade.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:14 [Nas últimas avaliações do MEC ..] (34:34) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Nas últimas avaliações do MEC foram apresentados um diferencial dos alunos de EaD e à distância e os alunos de EaD mostraram-se com um indicador mais favorável do que presencial, eu acho que o motivo que é um material bem interessante porque primeiro ele tem uma importância grande que é um pouco lidar contra o pré-conceito, então as pessoas; ah, educação à distância não é boa, é uma educação de 2ª classe, o resultado não é bom, etc., e aí você tem uma pesquisa que mostra que o desempenho do estudante na comparação foi melhor no à distância, mas isso também não resolve porque outras vozes vão dizer o seguinte; ah, foi melhor porque é mais fácil. Foi melhor o desempenho porque a cobrança é menor, então não é isso, a questão não é essa, nós temos que entrar fundo e pensar muito nas questões que devem ser de fato formadoras desses critérios de avaliação e hoje eu temo por esse caminho no MEC.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:16 [E foram discutidos aspectos de..] (39:39) (Super)
 Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

E foram discutidos aspectos de qualidade, mas muito superficiais, foram discutidas questões tecnológicas também superficiais, eu esperava ver, por exemplo, discussões riquíssimas sobre rede social e não vi nada, vi assim muita bobeira do tipo; ah, Facebook, o aluno reclama? Facebook da Universidade, a Universidade tem lá uma área de relacionamento que está atenta ao Facebook e ele vê, se houve reclamação nós agimos em cima da reclamação, mas não é isso, isso não é discussão de educação, isso é uma discussão de gestão de serviço, podia ser um hospital, podia ser um restaurante, podia ser uma escola, não é isso, acho que é outra coisa, a discussão da área da educação tem que ser problematizar a educação e aí nós vemos pouca coisa escrita sobre isso, infelizmente, tem muita coisa escrita nos Estados Unidos, mas as realidades são diferentes. Quais os obstáculos para melhorar a qualidade dos cursos de administração à distância no Brasil acho que o primeiro obstáculo é o próprio MEC, infelizmente, porque não ajuda, a meta é o papel de orientação, ele não faz isso, acho que faz mal, infelizmente ainda faz mal.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:19 [Então talvez aí esteja um gran..] (41:41) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Então talvez aí esteja um grande obstáculo para melhorar a nossa qualidade, claro que, além disso, você tem a necessidade que as Instituições que se propõe a fazer um projeto sério de educação à distância têm na preparação do aluno e do professor que também é um investimento, é outro obstáculo, se o aluno não estiver preparado para aquela experiência e o professor também não, o ensino é fracassado, não tem jeito, porque o professor primeiro vai querer reproduzir à distância o que faz na sala, está errado, vai dar errado, nós vemos isso quando construímos material, muitas vezes o design institucional pede ao professor um conteúdo básico para começar a inicial, o trabalho e ele dá slides, as transparências que estão lá escrito 1940, 50 e 60, o que quê ele quer dizer com aquilo? Ele sai da sala, mas não é assim que tem que acontecer fora, então tem que ter um texto construído que atinja objetivos educacionais e o professor [...] acho que o aluno é obstáculo também se estiver mal preparado, o professor também é se estiver mal preparado e, claro, o governo e as empresas educacionais aí com certeza.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:22 [É, porque se tiver no projeto ..] (52:52) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

É, porque se tiver no projeto dificilmente você vai entregar na ponta aquilo ali com tamanha sinergia com o seu objetivo maior, realmente precisa estar, o PPC precisa ser construído de verdade, se for uma peça fictícia não vai funcionar, aí você vai entregar um aluno para o mercado que não bate com aquilo que você queria e nem do que o mercado precisa. E o mercado mesmo julga, eu acho que o maior regulador é o mercado, claro que se nós estamos falando de educação, eu sei que os educadores ficam de cabelo em pé quando você fala que o mercado, que a educação prepara para o mercado porque essa teoria é muito utilitarista, educação é malvista, a educação nunca pode se subordinar às empresas e ao mercado, num ponto é verdade, ela tem que oferecer condições para que o aluno possa ser autônomo e como sujeito autônomo fazer as suas escolhas, escolher o seu caminho, mas é inegável que ele vai trabalhar, ainda mais numa carreira como essa, se formou como administrador de empresas e é para trabalhar onde? Em empresas, então isso é importante.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:25 [No caso do egresso, quer dizer..] (25:25) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

No caso do egresso, quer dizer, nós fazemos pesquisa de egresso, acompanhamos muito, é uma Instituição de ensino que acompanha muito o aluno depois que se forma, onde está, que tipo de cargo ocupa, mais do que tudo isso, se ele está feliz com o rumo que a vida está tomando e se o curso fez diferença nesse sentimento de felicidade, tudo isso são coisas que buscamos ver na pesquisa do egresso, o egresso na percepção das empresas, o egresso do curso de administração deve ser um aluno formado que tenha capacidade de relacionamento, que tenha flexibilidade, que saiba trabalhar em equipe, que tenha, claro, organização e responsabilidade, que seja criativo, inovador, tudo isso num programa de EaD talvez seja até mais oportuno para que o aluno trabalhe essas questões dentro dele, claro, se fala no relacionamento, o EaD não é o melhor ambiente para você desenvolver relacionamento entre as pessoas, mas pode ser, se nós pensarmos que ele pode falar mais intensamente e com pessoas do mundo inteiro

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:6 [Então, eu acredito, assim, o q..] (26:26) (Super)
 Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Então, eu acredito, assim, o que eu observo hoje em dia é que existe, por vezes há um foco maior na multifuncionalidade e às vezes um foco maior na especialidade. Eu ainda acredito na multifuncionalidade, então entendo que o Administrador formado, esse egresso, tem que ser multifuncional, ele tem que entender vários aspectos que vão muito mais além do que apenas um currículo básico que uma diretriz apresenta ou algo assim. O mercado exige, se você pensar nas tecnologias, existe uma especificidade de formação, mas a ideia é que quando eles se tornam mais generalistas, ele compreende de repente um pouco mais de tudo também e dentro das áreas que eles têm mais aptidão, ele pode se aprofundar, então acho que a ideia é sempre trabalhar com a multifuncionalidade.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:7 [Então, é feito um acompanhamen..] (30:30) (Super)
 Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
 No memos

Então, é feito um acompanhamento, porém ele pode ser mais efetivo, procura-se sempre manter o contato com os alunos ou eles mesmos por vez mantêm o contato contando um pouquinho o que está acontecendo com eles, o fato de você trabalhar com um aluno que na sua maioria é o 1º da família que tem formação superior, então normalmente todo o processo de formação agrega para o mercado de trabalho então por vezes o próprio aluno procura para contar o quanto ele se desenvolveu no mercado, quanto ele conseguiu crescer profissionalmente a partir do que ele obteve em sala de aula e nas atividades do curso e no caso do a distancia, entendo que é do mesmo jeito, se eu me proponho a oferecer um curso que é igual no presencial e na distancia, automaticamente o perfil tem que ser o mesmo, a ideia é formar esse mesmo profissional, agora, entende-se que a regionalidade deveria ser respeitada, porém, enquanto você tem uma diretriz que delineia no Brasil todo, então pessoalmente eu não acredito mais nisso. Eu já tive vivência também no interior do país e você segue um padrão da formação multifuncional, então dentro daquela regra geral, é óbvio que você vive projetos de extensão, vive a pesquisa dentro da tua realidade daquele momento, isso vai acontecer com esse aluno também que está lá no Acre e que está em São Paulo, ele vai viver esse momento dentro dessa possibilidade, mas em termos de formação

básica, entendo que o próprio sistema não permite, não deixa você trabalhar de forma tão efetiva a questão da regionalidade.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:8 [Bom, o ENADE também é uma situ..] (34:34) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Bom, o ENADE também é uma situação imposta, que todas as Instituições estão sujeitas a participarem e a ideia é que de novo, temos que partir de uma diretriz que é nacional, de uma prova que é nacional, automaticamente você tem que no mínimo trabalhar o que é básico para que esse aluno tenha um resultado melhor dentro dessas provas, então o que a Instituição faz? De novo é usar essa base curricular, sem deixar de se modernizar e é óbvio que os índices que se espera é sempre o melhor resultado, até porque você é medido, é uma forma de medição pelo IGC da tua Instituição, o teu curso é medido pelo desempenho que ele tiver das provas e todo mundo quer ter um resultado bom a partir daí. Existem vários fatores, eu acho que são muito específicos de cada Instituição, de cada região do grupo de alunos que fazem parte daquele grupo que vai fazer a prova que acaba às vezes gerando distorções que nem sempre é a realidade que aquele curso vive, porém a ideia é sempre uniformizar o ensino de uma forma que você consiga alcançar os índices adequados que realmente tem uma visão, um resultado bom e que isso perante a sociedade seja respeitado em termos de formação.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:9 [Eu tenho duas situações que ac..] (35:35) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - avaliação do aprendizado - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Eu tenho duas situações que acho que respondem a isso, a leitura e a escrita, todo aluno EaD obrigatoriamente tem que aprender a escrever melhor e a ler mais, o aluno presencial como o contato é mais pela fala, nem sempre você consegue atingir o resultado com o grupo de uma forma geral. Já no EaD, ou o aluno aprende a ler e a escrever ou senão ele não vai ter um resultado específico e eu acho que é aí que está essa resposta no sentido porque esses alunos se saem melhor, eles conseguem interpretar melhor, conseguem raciocinar de uma forma talvez mais adequada para resolver as questões dentro das provas que fazem no final desse processo, que é o ENAD, por exemplo, mas para mim são os 2

diferenciais, o fato da carência que eles trazem do ensino fundamental e médio é um pouco suprida através dessa exigência, dessa obrigatoriedade da leitura e da escrita, a gente sempre comenta, tudo que é posto num fórum, está escrito, não tem mais como apagar mais aquilo, então uma vírgula fora do lugar pode levar a uma interpretação errada e esse cuidado no decorrer da formação que ele vai aprendendo a ter, talvez isso ajude a compreender melhor a questão, a responder melhor as questões.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:11 [Eu acho que ainda existe um ce..] (42:42) (Super)
Codes:[Avaliação de qualidade do curso EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Eu acho que ainda existe um certo preconceito, mudou muito nos últimos anos, acho que as pessoas começaram a descobrir que o EaD realmente tem sua efetividade, é uma forma de levar conhecimento as pessoas mas as pessoas têm medo e o Governo tem medo, eu vejo nesse sentido, as pessoas são receosas porque o nível de exigência vai ser maior então o esforço vai ter que ser maior e a procura natural das pessoas é pelo menor esforço nesse sentido, então eu acho que a grande situação é, as pessoas que não são preparadas, desde a sua formação inicial, que não conseguem enxergar o que representa a Educação por si só e o Governo também me parece que não tem talvez esse interesse todo, que tudo isso chegue a todos e eu acho que é uma questão que seria mais política mas que realmente se houvesse um investimento, houveram mudanças nos últimos tempos com a Universidade aberta, algumas melhorias aconteceram com certeza mas ainda falta, eu acho uma política de se levar Educação a todos e o EaD seria esse caminho, a forma mais rápida talvez de se atingir os objetivos.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:13 [Então, acho que existe uma exp..] (49:49) (Super)
Codes:[Qualidade do egresso ADM EaD - Family: 2-Qualidade Curso ADM-EaD]
No memos

Então, acho que existe uma expectativa por vezes da parte dos alunos de que o fato de você estar cursando o Ensino Superior, ele estar cursando Administração, vai fazer com que você, em poucos meses vá assumir cargos de chefia, cargos melhores dentro do teu trabalho. Aí tem alguns fatores que dá para você analisar, a questão do próprio esforço, a questão da formação básica de novo porque esse aluno, você recebe alunos que leem bem e alunos que não leem bem,

vamos pensar assim, esse aluno que não lê bem, ele vai evoluir, mas e o aluno que já lê bem, ele tem chances lá fora de conseguir ter mais espaço que esse outro, então a ideia é que você devagar vá galgando, fazendo a tua trajetória no sentido de conseguir algo melhor, se o curso resolve isso, nem sempre, acho que fora isso tem a questão também do perfil do aluno porque a Administração como é bastante generalista em termos de Administração, muitos alunos que não têm a vocação, vamos pensar assim, para a área, procura esse curso, então esse também é um outro problema, digamos assim, que tem que ser enfrentado e que por vezes, ele se frustra no momento em que ele vai para o mercado. A Instituição por si só tenta sempre acompanhar o que está no mercado, você vai adequando as estruturas curriculares, vai trazendo, tentando gerar um intercâmbio entre o mercado e a Instituição e alunos, fazendo também com que os alunos tenham um contato inclusive com profissionais da área que estão no mercado atuando mas acho que tem uma expectativa que às vezes é frustrada, devido a essas diferenças, essas questões básicas de novo e que não é a Instituição que resolve isso, acho que se põe muita culpa no Ensino Superior para isso e o negócio vem bem antes disso.

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:29:36

Created: 2013-05-29 11:38:44 (Super)

Codes (1): [Currículo ADM EaD]

Quotation(s): 11

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:5 [A minha visão é de que a quali..] (16:16) (Super)

Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

No memos

A minha visão é de que a qualidade do currículo ou os parâmetros de medição especificamente da qualidade do currículo não mudam muito do presencial para o à distância, mas no ensino à distância se tem uma tendência infelizmente muito grande de se entender que um curso à distância é um curso mais fácil de tocar e isso não é verdade ou pelo menos não deveria ser, o aluno não ver na facilidade com que se tem de aproveitamento flexível do tempo também, uma facilidade no aprendizado e aí a dedicação e a disciplina caem assustadoramente numa boa parte dos participantes do curso,

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:6 [então quando estamos falando d..] (16:16) (Super)

Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

No memos

Então quando estamos falando da qualidade do currículo em si, os parâmetros básicos de avaliação da qualidade do currículo seja presencial ou seja à distância não mudam, agora um curso que não tem uma preocupação de estimular e monitorar a participação do aluno efetivamente dentro do processo de aprendizagem forçosamente propicia uma formação pior desse profissional, é muito frequente a incidência de alunos que simplesmente participam das atividades num estourado prazo com um rendimento que é próximo do mínimo necessário para passar e também a quantidade de alunos que muitas vezes simplesmente criam mecanismos de entrosamento paralelo com seus colegas para tentar um objetivo específico de passar nas atividades, isso é, dar a resposta certa sem necessariamente entender o que está respondendo ou o conteúdo das questões, então quando falamos assim, o

que quê é qualidade dentro de um currículo? Acho que o ponto focal seria como é que esse currículo está sendo implementado dentro do modelo do EaD para exigir do aluno uma dedicação e uma autodisciplina que no final das contas reverte no seu próprio aproveitamento para que ele consiga efetivamente ancorar os conhecimentos que está assimilando e não ultrapassar as barreiras que seriam as provas para alcançar o diploma no final.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:6 [Com relação aos currículos nos..] (18:18) (Super)
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
No memos

Com relação aos currículos nos cursos de ADM para formar um profissional de qualidade, eu acho que todos os cursos superiores tem que ter como meta a formação integral do profissional para o século 21, o dilema do currículo está presente quando se discute educação mesmo que não se fale em tecnologia, em tecnologia a coisa fica mais complicada porque também se fossemos querer aproveitar todos os recursos da tecnologia educacional com uso na educação nós poderíamos estar discutindo a questão do currículo flexível, então o pessoal da Universidade do MIM é muito bom que fala do Currículo Flexível que seria pensar num currículo não fechado, num currículo em construção de acordo com a necessidade desse aluno no decorrer do curso, nós temos que alcançar as metas do MEC, ele diz qual é a nossa diretriz curricular, mas como eles falam é uma diretriz, ele não é fechado, eu acho que o currículo tem que ser fechado e principalmente quando trabalhamos esse currículo no ambiente virtual, nos estamos falando numa educação a distancia formal que o pessoal trabalha nas plataformas, essa que trabalha nas plataformas das instituições ela não tem diferença nenhuma com relação ao presencial, só que ela deixou de ser presencial e passou ao virtual, se nós usássemos essa potencialidade dessas tecnologias nós conseguiríamos repensar esse currículo, de formar um currículo em rede, em ter um professor, talvez, que fizesse essa construção desse currículo marginal, esse currículo que vai à beirada, que os alunos pedem e nós pegamos e como o professor que já tem esse hábito, esses hábitos do Bordier, de pegar e chamar o aluno de volta para discutir aquilo que foi determinado, se nós deixássemos esse aluno divagar, voar, trazer as coisas que ele vê nas redes sociais, na internet de um modo geral, trazer as coisas de fora, nós poderíamos fazer uma costura de temas e de conhecimentos que são

marginais ao currículo e que poderiam ser muito produtivo para a formação desse profissional do século 21, ainda é uma coisa muito difícil de fazer porque nos temos essa educação presa a um currículo fechado, algumas experiências estão sendo realizadas, mas ainda necessita de muito tempo e uma pessoa para ficar fazendo essa mediação, do que falamos do livro, do currículo oculto, pode ser um currículo oculto, um currículo marginal que vai a parte, não tem como as instituições fazerem nada novo porque elas seguem a receita do MEC, tanto no padrão de qualidade quanto de currículo, eles pedem aquilo e vamos fazer aquilo, até o MEC sempre coloca nos seus índices o mínimo, é sempre o mínimo. O Numero de horas sempre tem o mínimo máximo, você vai lá faz um levantamento das instituições e elas estão com o número de horas no mínimo, é sempre assim, então eu não vejo o currículo em sintonia total com esse cara que vai trabalhar nesse mercado de trabalho, eu vejo ainda que apesar das renovações que estão ocorrendo ainda precisava ser mais rápida essa renovação, porque a coisa está muito rápida também, na ADM então que a ADM virou uma guarda chuva enorme para todo mundo. Se você for fazer entrevista: Porque você faz ADM? Isso eu fiz agora na semana passada com os alunos ADM de um curso a distancia: Porque você está fazendo ADM? Porque eu queria um curso que englobasse tudo. Então eles acham que eles vão aprender tudo no curso, eles vão sair de lá formados em Marketing, em Logística, em Empreendedorismo, na Questão Sustentável, eles sairão com tudo e o currículo obviamente não dá conta para essa formação tão geral.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:8 [Com relação ao que você consid..] (23:23) (Super)
 Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
 No memos

Com relação ao que você considera um currículo de qualidade nos cursos de Administração à distância, acho que também está pertinente a essas, quer dizer, às disciplinas ofertadas e o que o mercado espera, esse é um dos aspectos importantes, também muito cuidado para não ter sobreposição de assuntos, muito cuidado na escolha até dos temas, das disciplinas para que aja realmente pertinência, é preferível focar nos assuntos maior relevância e até aquele assunto ser explorado com bastante profundidade do que fazer um over view de um monte de assuntos que o aluno fica com conhecimento muito raso de tudo, então tem que realmente ter muito cuidado.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:3 [Ensino à Distância é uma modal..] (14:14) (Super)
 Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
 No memos

Ensino à Distância é uma modalidade de ensino do futuro que não é muito diferente daquilo que já praticávamos através do Telecurso, através do Instituto Monitor e Universal, nada diferente disso, porém o público consumidor é outro, nós temos agora a característica da geração “y” e essa geração é muito ansiosa e atenta com novas tecnologias, então o grande desafio é; como manter a interação com este aluno que é hiperativo e faz várias coisas ao mesmo tempo, então a preparação de profissionais atualmente é muito difícil, estamos num paradigma que o ensino convencional não atende e o ensino que nós fazemos só mudamos a forma de acessibilidade, ele continua parado no tempo.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:4 [Para a realidade inicial de qu..] (18:18) (Super)
 Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
 No memos

Para a realidade inicial de quando foi a proposta, esse movimento de Ensino à Distância mais fortemente começou em meados de 2004/2005 até fazer regulações específicas, esse conteúdo estava lá adequado, hoje esse conteúdo merece ser revisto, até dentro de grupos de gestão dentro do próprio Conselho Regional de Administração já existe a intenção de que se coloque uma grade mínima de disciplinas e que, claro, respeitando a independência das Universidades, se possa fazer então as adequações locais, mas hoje há uma grande diversidade de matrizes curriculares, o que dificulta até mesmo o próprio aluno, se ele não está satisfeito numa Instituição, ele vai encontrar muitas dificuldades para conseguir migrar para outra justamente por essas diferenças.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:4 [Bom, para que um currículo ten..] (17:17) (Super)
 Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
 No memos

Bom, para que um currículo tenha qualidade num processo de educação à distância, é fundamental que aquelas disciplinas de formação básica do aluno sejam feitas presencialmente, então disciplinas como teoria das organizações, comportamento organizacional, as disciplinas bases. Eu, como professora, ainda tenho uma dificuldade em enxergar essas disciplinas como disciplinas em que

poderíamos colocar 100% à distância, porque são as bases teóricas que vão dar todo o escopo para o aluno ao longo do curso como um todo, então acredito que o currículo de qualidade é aquele que vai privilegiar as disciplinas bases, as disciplinas chaves do curso presenciais, porque em média os cursos EaD tem uma média de duas vezes por semana presencial e três vezes por semana à distância, então acho que o primeiro passo seria esse.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:10 [eu acho que aí entra muito a p..] (29:29) (Super)
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
No memos

Eu acho que aí entra muito a percepção de qualidade, não é que é percebida a qualidade, o aluno entrega, o curso de administração entrega e aí à distância ou presencial, não importa, ele entrega a qualidade prometida no PPC se tiver um PPC construído com foco na aprendizagem, se não for assim não adianta porque o aluno vai virar um reprodutor de conteúdo e o que quer as empresas num profissional hoje? Muito menos do que a função, ninguém recebe mais, quer dizer, ainda recebe porque em RH ainda fazem isso, mas daqui a pouco não vão mais receber “job description”, não tem mais descrição de função, você vai chegar ali e trabalhar dentro da amplitude da sua capacidade, da sua competência no que a empresa te demandar em áreas diferentes, essa flexibilidade e essa abertura para, como Leboutoux que é um autor que gosto muito, que discute competência e fala, quer dizer, o que quer é competência? É você conseguir mobilizar saberes no contexto profissional, você não é competente previamente porque você tem muito conhecimento, mesmo aquela discussão que diz que competência é conhecimento, habilidade e atitude, para Leboutoux é mais do que isso e todos os autores que seguem a linha dele, é mais do que isso, você precisa ter competência, conhecimento, habilidade e atitude, mas saber mobilizar tudo isso num ambiente profissional porque senão não adianta, não tem outro caminho que não seja esse, então tem algumas coisas que ele diz que como essa e como saber transpor conteúdo, você pegar o conteúdo que você aprendeu, por exemplo, aqui na INSTITUIÇÃO em diversas disciplinas diferentes, sociologia, antropologia, todas do currículo de administração

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:11 [aqui na INSTITUIÇÃO em diversa..] (29:29) (Super)
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]

No memos

Aqui na INSTITUIÇÃO em diversas disciplinas diferentes, sociologia, antropologia, todas do currículo de administração, contabilidade, finanças, gestão de pessoas e tal, saber mobilizar tudo isso no seu contexto profissional e mais do que isso transpor esse conhecimento para a sua realidade porque os livros não vão te ensinar exatamente como você deve agir em cada situação, cada vez mais lidamos com questões hoje que não são ensinadas nos livros, quem diria há 3 anos atrás que agentes sociais iam ter importância para as marcas que tem hoje no relacionamento dos consumidores com as marcas, aí estou falando da nossa área aqui de marketing, se uma empresa hoje derrapa no relacionamento com o seu cliente, no dia seguinte agentes sociais aí já tem mais 1.000, 5.000, as pessoas tem nas suas próprias redes mais de 1.000 pessoas, pessoas muito populares tem mais de 5.000 pessoas, então isso é rastro de pólvora, você coloca uma informação como essa ali, as empresas precisam hoje se preocupar em como fazer a gestão da sua marca nas redes sociais, isso não era ensinado e às vezes nem é hoje, então o sujeito chega numa empresa dele e vai trabalhar com marketing e vai se deparar com essa situação, o que ele faz? Ele precisa saber transpor o conhecimento que teve em coisas como sociologia, que não adianta você falar que a Internet é a comunicação hoje tão a parte das questões sociológicas e antropológicas, nas mesmas questões de marketing e de comunicação e transpor esses conhecimentos todos para a realidade que está vivendo, essa capacidade da transposição, independente do curso à distância ou presencial o administrador tem que ter, então acho que isso está no perfil do egresso e mais do que isso, como é que o curso entrega a qualidade que está prometida lá, a qualidade que está prometida no PPC não é de conteúdo, porque amanhã, o MEC hoje já possibilita que mudemos a grade e tire uma matéria e coloque outra, como o nosso curso de comunicação hoje já tem uma matéria de mídias digitais

Então eu diria, quer dizer, não tem grandes atenções com relação a diferenças curriculares, eu diria que é muito mais a diferença de método, das diversidades dos métodos do que propriamente do currículo, porque no ensino presencial nós sabemos disso, o professor que não planeja a aula ou que não se organiza, não tem uma capacidade de organização boa, mas em compensação é um grande show man ele compensa isso na sala, em duas horas pode falar brilhantemente e o aluno sai de lá com um aprendizado muito satisfatório, ao contrário, no EaD isso não funciona porque não tem esse momento do show, então ele precisa ser planejado e precisa ser organizado, planejamento e organização ajudam muito no presencial, mas no EaD isso é vital, isso é fundamental.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:5 [A ideia é sempre respeitar as ..] (21:21) (Super)
Codes:[Currículo ADM EaD - Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD]
No memos

A ideia é sempre respeitar as diretrizes curriculares, sem deixar de modernizar a estrutura curricular, toda a disciplina existe uma ideia de se trabalhar a prática, dentro dessa prática de novo, vou voltar sempre a questão da extensão e da pesquisa que estão associados e que permitem por vezes trabalhar dentro de alguns projetos de extensão especialmente algumas questões práticas. Todo aluno é sempre convidado a participar de todas as ações q acontecem no presencial. Então a ideia é sempre integral, não existir diferença entre o EaD e o presencial. Essa é a grande forma para poder se ter qualidade, seria a forma adequada de se trabalhar, que o presencial seja idêntico ao EaD e especialmente em Administração, sabemos que não pode desrespeitar a questão da diretriz, mas tem que ter um algo a mais também e esse algo a mais acho que vem também através das atividades práticas, ter o máximo possível a discussão de cases e situações reais e isso pode ser feito também com o EaD.

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:30:34

Created: 2013-05-29 11:39:29 (Super)

Codes (2): [Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura] [Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica]

Quotation(s): 18

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:16 [A questão é; como é que se imp..] (36:36) (Super)

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

No memos

A questão é; como é que se implementa um instrumento de educação e para se implementar esse instrumento de educação, não o mais importante

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:18 [então primeiro, precisa haver ..] (36:36) (Super)

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]

No memos

Então primeiro, precisa haver bastante critério na escolha da ferramenta que vai ser usada para suportar o ensino à distância, que tipo de ambiente de interação é oferecido por essa ferramenta, porque se for transformar isso realmente numa ferramenta que simplesmente oferece material impresso, estou reeditando o Instituto Universal Brasileiro de 1950, funcionava bem, mas era papel e a realidade hoje é outra completamente diferente, as novas gerações e procuro fugir desse jargão de geração “y”, “z”, “k” e sei lá o que

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:20 [o outro obstáculo é que infeli..] (36:36) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

O outro obstáculo é que infelizmente a infraestrutura tecnológica no país ainda é precária. Estive recentemente dando aula no interior do Pará, na região de Carajás e lá não tem Internet, a Internet funciona quando bem entende, ela tem autonomia para dizer; agora vou funcionar e agora não vou funcionar e são justamente nesses pontos onde nós teríamos o melhor aproveitamento do ensino à distância para oferecer conhecimento de qualidade e métodos de ensino de qualidade a um pessoal que demanda isso e a região onde estava dando aula era uma cidade que tinha 230.000 habitantes e a Internet capengava lá, então eu tenho um problema que é o uso da ferramenta, o outro problema é a infraestrutura tecnológica

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:30 [agora a qualidade no ensino à ..] (12:12) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 [Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

Agora a qualidade no ensino à distância tem outros parâmetros, um desses parâmetros é a facilidade efetiva com que o aluno consegue interagir com o professor e isso depende muito da ferramenta que está sendo utilizada,

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:4 [Não consigo acreditar que a qu..] (13:13) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

Não consigo acreditar que a qualidade da educação hoje em qualquer nível é educação instrucional, nos estamos falando de educação dialógica, estamos falando de interação, falando do uso das mídias, da troca, das Redes Sociais, enfim nos poderíamos ficar aqui horas falando isso que nos vamos lá olhar em AD e ela não tem isso, ela tem o que? Ela tem uma sala de aula que é virtual, que ao invés de ter a lousa ela tem um DPF eu chamo de Educação PDF, hoje se eu tivesse que dar um nome para a educação a Distância na base eu daria de Educação DPF, você coloca um monte de textos, algumas instituições tornam até bonitinho, colocam uns bonequinhos com flash para dar uma animadinha para a pessoa não ficar tão triste

ali, mas a ferramentas interativas não são usadas porque são impossíveis de se usar, então um professor que queira chamar um *chat* de um aluno, como é que ele vai chamar um *chat* de 400 alunos? Eu até vou ser otimista 100 alunos, você tem que marcar quantos *chats* para o *chat* ser produtivo? Tem que marcar 10 porque um *chat* deixa de ser produtivo com 10, 15 alunos, não tem como, de qualidade como você está colocando.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:11 [Aí justifica e pronto, é verda..] (33:33) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Aí justifica e pronto, é verdade. Nós na EaD agora que o MEC colocou como ponto, um dos pontos ir para polo, mas até um tempo atrás a instituição colocava lá que tinha, 60, 70, 100 polos, o polo não tinha nem um computador, o polo não existia acho que devia ser uma choupana, uma casinha de sapé, porque não se sabia nem o que tinha lá, então agora pelo menos vai lá numa amostragem e vê se o polo existe mas você não consegue fazer uma medição, isso é muito relativo. E também eu até brinco com os colegas que são avaliadores que eu vou escrever um livro ou um manual de o que as instituições fazem para burlar o avaliador do MEC, são coisas assim usando alta tecnologia, alta tecnologia então.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:13 [Nós brincamos que é educação d..] (38:38) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Nós brincamos que é educação da nunca, então fica todo mundo lá, enfileiradinho, aí dá uma mascarada, vamos fazer um seminário e aí não explica o que é seminário para o aluno. Então vamos fazer pesquisa mas também não explica o que é pesquisa, ele só vai saber o que é pesquisa lá no TCC, então essa falhas existem. Então para melhorar a qualidade tem que ter um investimento constante em formação do professor porque ele é PHD que ele é um professor pensando na educação em si, então as instituições tinham que ter um curso, uma formação continuada de professores para trabalhar em sala de aula seja presencial ou a distancia, a distancia então piorou porque há uma aversão por parte dos professores com relação à EaD, a pessoa pode ser um ótimo professor, ele fala não quero trabalhar com isso! Há uma consciência, uma conscientização de que a EaD pode

tirar o lugar dele, até um tempo atrás eu não acreditava nisso, da forma como os cursos estão andando o objetivo é tirar o professor sim, eu não acreditava nisso hoje eu acredito, pelo menos um professor de qualidade, ou coloca tutor para 1.000 alunos para ganhar um salário irrisório, porque também tem um lobby no Congresso de mantenedores dizendo que um professor EaD tem que ganhar menos porque afinal de contas ele já pega o conteúdo todo pronto, então quer dizer, o primeiro obstáculo que é a mercantilização da educação e a terceira questão seria repensar EaD para uma educação para o presente, eu não vou falar nem do futuro eu vou falar do presente, a EaD foi pensada e não é só no Brasil, como modelo presencial que passou para a distancia, ela ainda não tem, poucas Universidade nós estamos vendo agora Barclay, o MIT, a própria USP colocou agora o conteúdo aberto, mas é o conteúdo aberto não à preocupação com a aprendizagem, então ele é aberto para você ir lá e ter a informação, mas o professor não está lá para dizer o que você faz com esse conteúdo ou te dá uma orientação, eu acho que ainda não está num panorama legal mas só de abrir tudo já está ótimo, então a EaD tem que ser repensada, eu acho que essas três coisas são muito importantes, a questão econômica, a formação do professor e o repensar EaD, e a EaD só vai ser repensada por um professor que está preparado, nos só estamos falando disso porque nos estudamos sobre isso.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:15 [Eu acho que tem sim como se is..] (44:44) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

Eu acho que tem sim como se isso fosse alterar alguma coisa, porque também não é isso, nós sabemos muito bem que tem cursos por aí presenciais que nossa, por favor, é aquela tua primeira questão, o quê que é qualidade de educação, então é qualidade de educação em qualquer modalidade, essa é a premissa para depois pensar em EaD que tem a sua especificidade que piora não é? O problema é que na EaD, eu não sei se eu estou errada, pode ser ate que eu esteja, mas eu acho que tudo aflora, porque você não resolve então você vai aumentando esses problemas aí numa leva que é, é como eu falo medico mata um na sala de cirurgia, o professor mata 50, na EaD mata 500 de uma vez só, então assim para atingir níveis internacionais eu não vejo uma EaD incrível assim internacionalmente Eu não vejo assim, ah nossa! Não, mas tem outra consciência, outra responsabilidade na

educação que também é no presencial e na distancia, não é só na EaD.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:13 [Quanto menor o número de aluno..] (41:42) (Super)

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Quanto menor o número de alunos atendidos por cada tutor, melhor o acompanhamento que o tutor pode dar, agora tem a questão econômica também e a questão de picos de demanda. Para viabilizar o curso porque não adianta ter muitos tutores se uma parte do curso, os alunos não estão acionando o tutor ou o tutor está ocioso, e num dado momento que tem entrega de trabalhos ou na época das provas, é aquele acúmulo de solicitações, então tem que ter um número adequado e isso até varia um pouco assim da formação dos alunos.

Nessa instituição tem um número adequado, me parece que são 50 alunos por tutor mas eu não tenho certeza desse número, a Portaria do MEC também estabelece um número que não me recordo agora qual é o número exato.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:14 [Há muitos obstáculos porque pr..] (46:46) (Super)

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distancia é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distancia seria mais fraco do que um ensino presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural, o segundo ponto é que precisaria de muito desenvolvimento e infraestrutura em qualidade, em adequação para se chegar ao nível desses países, ou seja, as Universidades de ponta do Brasil, elas estarem liderando o processo de EaD porque a ideia de EaD é muito válida, porque o que é preferível? Um aluno teve uma aula com um professor muito conceituado em determinado assunto a distancia ou ter um a aula com o professor lá da cidade dele que não tem titulação nenhuma, que não tem conhecimento nenhum, então se a EaD for muito bem estruturado, ele pode ter uma qualidade até superior a do ensino presencial, mas ainda tem muito o que caminhar no Brasil de investimento, das Instituições, até para a formação desses professores, para criar videotecas e materiais próprios para EaD e apostilas, uma série de materiais produzidos pelos professores voltados exclusivamente para o

EaD, então temos que ter assim muito conteúdo de EaD de alta qualidade, para que vamos atingindo níveis melhores de qualidade. Talvez as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver essa plataforma a distancia, então talvez isso também acaba criando esse obstáculo, ainda não consegue transpor, ter um negocio só de EaD, então teria que atingir uma prioridade nas Instituições, falar, o Ensino EaD vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:9 [Nós temos aqui um investimento..] (36:36) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui 8 estúdios de vídeo, temos 4 estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? É, mas pelo menos é dinâmico, não fica estacionado em algum momento no tempo, e para a melhoria sempre haverá espaço, então eu acredito assim, que o ensino deve ser melhorado, deve ser constantemente atualizado e dando sempre uma abordagem das teorias clássicas e neoclássicas da administração de um ponto de vista em que todas elas tenham as suas aplicações hoje, o que basta é o que o alunado entenda que teoria tem aplicação prática, ele precisa saber que existe essa aplicação prática por que senão quem foi Taylor? Quem foi Fayol? Quem foi Ford para ele? Pouco importa, mas quando você faz os elos de ligação que isso são as bases da melhoria contínua, do total quality management, que são as bases da ISO 9000 aí o aluno presta mais atenção, então exige dos nossos professores uma formação específica com uma visão mais eclética, ele tem que ter a aplicação prática, então ao mesmo tempo que é interessante que nós tenhamos profissionais com carga de 40 horas e dedicação exclusiva, é importante que tenham tido pelo menos a vivência no mercado de trabalho, porque aquele professor, aquele docente que é acadêmico de carreira e puro fica deslocado, fica distante da atualidade do Ensino à Distância, ele não tem exemplos que sejam interessantes ao aluno, não tem a vivência para discutir com o aluno não só na graduação, mas também depois na pós-graduação.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:14 [Talvez as Instituições brasile..] (61:61) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

Talvez as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver essa plataforma a distancia, então talvez isso também acaba criando esse obstáculo, ainda não consegue transpor, ter um negocio só de EaD, então teria que atingir uma prioridade nas Instituições, falar, o Ensino a distância vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:7 [E precisam, talvez, viabilizar..] (26:26) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

E precisam, talvez, viabilizar também os investimentos que são altíssimos, então há a necessidade de ter cada vez mais alunos para de alguma forma tentar viabilizar esses altos investimentos, então procuram rentabilizar ao máximo tudo o que investem, então acho que o principal seria, para se evitar essa mercantilização é; uma vez que haja uma sala até com uma quantidade considerável de alunos, uma quantidade grande, que haja esse acompanhamento, uma vez que o aluno entrou na Instituição que seja acompanhado e que todas as dificuldades que ele carregou desde o ensino médio dificultoso, o ensino fundamental, que tudo isso possa ser sanado ao longo do 1º até o 2º ano do ingresso dele nesse curso à distância, mesmo que venha ainda com muitas lacunas de conhecimento, para que isso possa de alguma maneira ser sanado e aprimorado ao longo do processo.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:11 [O Brasil precisaria investir d..] (47:47) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - infraestrutura - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

O Brasil precisaria investir desde o ensino fundamental para que principalmente alunos de escolas públicas tivessem esse acesso. Estatisticamente, pelo que conheço dos meus alunos, a maioria tem uma origem mais humilde, estudou efetivamente em ensino fundamental, em ensino médio em escola pública e eles mencionam essa falta de acesso a tecnologia que vem desde a escola, então

nós observamos que até o fato de você pedir para o aluno um trabalho dentro das Normas ABNT, digitado, impresso, isso muitas vezes acaba sendo dificultoso para o aluno, ele ainda tem aquele costume de apresentar o trabalho em papel almaço, manuscrito e querer fazer essa entrega para o professor, mas nós procuramos justamente mostrar para eles que o preparo que fazemos em sala de aula já é o que vão encontrar no mercado e essa necessidade de conhecer o meio on-line, saber navegar, saber procurar a informação, realmente procurar direcionar e dar esse respaldo que o aluno precisa, mas que é uma lacuna que eu vejo que está realmente na educação brasileira como um todo nas escolas públicas e é uma pena porque aí dependemos do governo e pelo que vemos da educação o que é hoje e o que era a 30, 40 anos atrás, sabemos do grande decaimento que sofreu nos últimos anos.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:7 [Os *chats* e *chat* com vídeo, por..] (22:22) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Os *chats* e *chat* com vídeo, porque hoje o próprio blackboard possibilita isso, fazer um *chat* com vídeo pelo que eles chamam do “colaborate” e mesmo assim gravações, hoje em dia nós gravamos uma, porque antigamente precisávamos daquelas câmeras enormes no ombro para gravar festa de aniversário, nós vamos gravar a festa de aniversário toda no celular e pode gravar uma simulação de negociação também no celular, muito mais fácil ainda e mandar isso via link para que outra pessoa veja, comente e faça a integração entre as diversas atividades.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:9 [hoje conversamos com gente do ..] (25:25) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Hoje conversamos com gente do mundo todo, não é nem só EaD, via recursos tecnológicos, Skype, os MSN da vida, Facebook e etc., redes sociais e essas falas podem ser usadas dentro da perspectiva educacional, eu tenho uma grande curiosidade de trabalhar, fazer uma pesquisa inclusive que consiga aprofundar a discussão entre as redes sociais que hoje dominam não só a geração Y, mas dominam a vida de todo mundo e a educação, será que aqueles ambientes

de fato são ambientes que podem ser relacionados com o processo educacional? Será que o aluno aprende melhor usando determinados recursos como aquele, mesmo que fuja dos ambientes blackboard, será que o Facebook é um lugar onde ele só quer se divertir ou faz parte tão da vida dele que podemos pensar em educação ali dentro? Questões importantes que acho que deveriam ser tratadas hoje, mas voltando a coisa do egresso, esse profissional é um profissional com todas as características e que a EaD possibilita esse desenvolvimento, acho que a atividade precisa de responsabilidade, pró-atividade, inovação está tudo aqui.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:4 [Na Instituição, a questão, por...] (14:14) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Na Instituição, a questão, por exemplo, de bibliotecas, a ideia é sempre utilizar a biblioteca digital, acho que esse é o caminho, não adianta você esperar que o aluno frequente a biblioteca presencialmente porque a justificativa que ele vai dar é: eu já escolhi essa porque não posso estar todo dia, há um estímulo no sentido em que o aluno frequente a biblioteca mas o principal caminho é ser utilizado o banco de dados que as bibliotecas digitais têm, disponibilizar livros digitais o máximo que se puder mas óbvio que nunca se esquece que existe uma estrutura física e que é estimulado que ele participe, que ele frequente.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:10 [Eu entendo que tem áreas que r...] (41:41) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
No memos

Eu entendo que tem áreas que realmente fica mais difícil você trabalhar com Educação à Distância, imagina a área de medicina, se tornaria impossível trabalhar ou em algumas áreas mais específicas, as disciplinas que têm um formato diferenciado, acho que a grande falha, talvez um dos obstáculos que a gente tem hoje é a questão tecnológica no sentido de que uma tecnologia mais avançada de rapidez, de acessibilidade, da sensibilidade das pessoas a uma rede pública de Internet, acho que essa é a grande limitação que a gente tem porque a rede por si só, não tem limites então o EaD não teria limite enquanto todas as pessoas tivessem acesso a essa rede, tivessem acesso a computadores, e a gente sabe que a realidade do país não é essa, então acho que o grande obstáculo está aí porque em

termos de estrutura dos professores eu citei, em termos de bons conteúdos citei, em termos do processo formativo pode-se sim, há como levar isso a qualquer pessoa mas às vezes a tecnologia por si só é um limitante.

APÊNDICE 12 – FAMÍLIA 5 – MEDICAÇÃO/TUTORIA – ATLAS TI

Code Family: 5-Mediação/Tutoria

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:31:32

Created: 2013-05-29 11:39:12 (Super)

Codes (2): [Atitude do alunado] [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria]

Quotation(s): 20

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:12 [Porque há um tutor que se limi..] (27:27) (Super)

Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]

No memos

Porque há um tutor que se limita simplesmente a dar respostas, a ser passivo dando resposta para os alunos que lhe fazem consultas ele está propiciando a inatividade. Um posicionamento proativo do tutor é fustigando o aluno com questões, levantando situações, pedindo a participação estimula uma boa parte desses alunos a participarem de uma maneira mais efetiva do processo de aprendizado, agora infelizmente muitos tutores simplesmente veem a sua participação como sendo um médico que fica no consultório esperando o paciente chegar e sabemos que infelizmente, mesmo doente, muitos pacientes não vão ao consultório de livre e espontânea vontade, então é preciso que se tenha uma atividade de “pool” para fazer com que os alunos participem e aí como é que isso pode ser estimulado? Ou através de perguntas frequentes com a posição de problemas ou apresentação de materiais mais, isso depende também da estrutura do próprio (...) tecnológico, materiais mais estimulantes como vídeos, há também a opção de *chats*, comprar um contrato síncrono, não ser só dependente de um contrato assíncrono, então a postura do tutor efetivamente contribui para aumentar ou manter um nível baixo de qualidade.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:17 [mas um dos grandes obstáculos ..] (36:36) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

Mas um dos grandes obstáculos é a reformulação da cabeça do docente para entender direitinho quais são os recursos que ele tem, o comportamento do estudante do outro lado e se portar de tal maneira que mantenha o interesse do estudante no processo de aprendizagem. Tem uma piada antiga que diz assim; olha, eu ensinei meu cachorro a falar, ele é que não aprendeu, então nós temos isso também, muitas vezes o professor diz assim; eu ensinei o sujeito e ele não aprendeu. Isso em parte pode ser verdade porque o aprender depende da pessoa que está adquirindo o conhecimento, mas também precisa ser estimulado, se não houver esse estímulo a coisa não anda

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:19 [essas novas gerações entram co..] (36:36) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

Essas novas gerações entram com uma necessidade de dinamismo muito maior, então há que se buscar encontrar instrumentos que ancorem, isso acontece na área presencial, mas isso é muito mais demandado na área de educação à distância, ancorem aquilo que está sendo estudado com a realidade, com vínculos em relação a vídeos, com vínculos em relação a notícias, a blogs e assim por diante, quando nós oferecemos isso o aluno se sente mais estimulado a aprender, se eu não crio esse ambiente dinâmico eu tenho um grande obstáculo,

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:21 [e o terceiro problema é um obs..] (36:36) (Super)
 Codes:[Atitude do alunado - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

E o terceiro problema é um obstáculo que precisa ser vencido com o tempo que é a conscientização do aluno da importância de saber, o que infelizmente não está no nosso gênio cultural, nós ainda vemos o aprender, o adquirir conhecimento como algo de segunda importância no próprio crescimento da pessoa como um todo, quer seja do ponto de vista pessoal quer seja do ponto de vista profissional, então são esses três pontos.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:23 [O próprio MEC destaca em deter..] (40:40) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

O próprio MEC destaca em determinado momento a importância de se ter profissionais de educação com perfis distintos. O tutor tem uma atividade muito mais básica de contato com o aluno do que o professor, não que o professor também não vá ter isso, mas nós esperamos que na figura do professor esteja centrada toda a criatividade de se buscar enriquecer o conteúdo que é oferecido e as formas e o tutor vai operar isso, então na medida em que separamos isso nós damos mais chance para o professor de desenvolver um programa ou implementar um programa que efetivamente estimule os alunos sem descuidar do atendimento, pode assim dizer, corpo a corpo virtual do tutor em relação a comunidade que está estudando,

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:30 [agora a qualidade no ensino à ..] (12:12) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 [Indicador de qualidade ADM EaD - plataforma tecnológica - Family: 4-Plataforma Tecnológica]
 No memos

Agora a qualidade no ensino à distância tem outros parâmetros, um desses parâmetros é a facilidade efetiva com que o aluno consegue interagir com o professor e isso depende muito da ferramenta que está sendo utilizada,

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:31 [a outra coisa é o uso efetivo ..] (12:12) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

A outra coisa é o uso efetivo que o professor faz das ferramentas que são disponíveis para ele, porque muitas vezes a gente consegue transformar o ensino à distância em simplesmente uma apostila digitada que foi colocada para ser baixada em PDF, então isso não é propriamente ensino à distância, é simplesmente uma biblioteca colocada na Internet à disposição de quem quer que seja, então há que se medir também essas outras dimensões quando se fala da ensino à distância, a facilidade de comunicação do estudante com o seu tutor e o professor e também a extensão do uso das ferramentas que o professor tem em função do treinamento que necessariamente teve que fazer porque não é tão simples migrar de uma sala de aula física para uma sala de aula virtual.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:3 [Então eu deixo um professor ou..] (12:12) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

Então eu deixo um professor ou tutor que às vezes não está tão bem preparado, não sabe usar as ferramentas na sua concepção e em toda qualidade que ela tem com uma classe de uns 500 alunos, até 1.000 alunos porque sabemos que tem lugares que aceitam isso, então esse é o grande "x" da qualidade, ou seja, o aluno por mais que queiramos acreditar não alcança o grande objetivo da qualidade da educação que é a aprendizagem, aqueles que alcançam, eu até acredito que num universo de 1.000 muitos alcançam, nós vemos que quando alcança é uma qualidade sólida, porque nós já vimos pesquisa disso, o aluno em AD está mais preparado que no presencial e não sei o que, ele desenvolveu ou já tinha desenvolvido, é um aluno mais velho, é um aluno que às vezes já fez outro curso, já trabalha no mercado então ele já vem com uma carga de conhecimento prévio muito grande e de autonomia e disciplina para saber lidar com essa situação, que é uma educação instrucional.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:5 [O Fórum? O Fórum é uma ferrame..] (14:14) (Super)
 Codes: [Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

O Fórum? O Fórum é uma ferramenta maravilhosa, pode ser uma ferramenta de discussão, de troca de informação, se você trabalhar bem com o Fórum você consegue ver bem ali a construção de raciocínio do grupo, a inteligência coletiva do Pierre Levy está no Fórum, ali nós vemos a inteligência coletiva no Fórum quando é possível, quando é que um professor vai pegar uma sala com 200, 300 alunos porque não é em uma sala só que ele dá aula, ela dá aula em varias salas, e conseguir fazer uma gestão da sua turma dessa forma com qualidade, então não tem a possibilidade, a questão do numero de alunos para tornar esse curso rentável é totalmente desproporcional com a qualidade que esse ensino vai oferecer.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:4 [Os sistemas tem que ser consta..] (13:13) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

Os sistemas tem que ser constantemente atualizados, ver as ferramentas, ou seja, tem que ter um ambiente muito lúdico, o aluno pode participar de contato com os outros alunos à distância também para que ele não se sinta isolado, ele tem

que sentir como se tivesse uma comunidade virtual para que ele possa trocar experiências, também a previsão e tutores bem preparados que possam responder as perguntas dos alunos e estimular e cobrar tarefas também porque o fato de estar a distancia não significa que o aluno tem que dedicar um número de horas para estudar cada disciplinas.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:6 [É um grande desafio, por exemp..] (15:15) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

É um grande desafio, por exemplo, lidar essa gestão com 150.000, 200.000 alunos, isso é bastante complicado porque por mais que você tenha uma plataforma tecnológica, que vai prever a maioria das situações, sempre vai ter a situação específica de cada aluno, que ele vai querer uma resposta, então a Instituição também tem que estar preparada para fornecer essas respostas, e inclusive se o aluno não tiver as informações, as respostas para as dúvidas dele, ou demanda ou solicitações, é um motivo de desistência. Um dos grandes desafios do ensino à distância é a evasão, que um número grande de alunos começa o curso e depois, para que não aja evasão, tem que se cuidar desse aspecto então tem que ter uma estrutura, por mais que o sistema de tecnologia já vai resolver a maioria das questões, fornecer relatórios e as informações solicitadas, sempre vão surgir dúvidas, as situações específicas de cada aluno que têm que ser filtradas, então o 1º passo é o aluno passar para o tutor e o tutor deve ter um supervisor de tutores que vai também resolver aquelas dúvidas que os tutores vão conseguir e aí tem o coordenador do curso, ou seja, tem que ter diversas instâncias para que o aluno possa ter suas dúvidas respondidas, às vezes dúvidas até administrativas, olha, constou falta, eu não tive falta ou no dia da prova eu participei e não apareceu a minha nota, o sistema não mostrou a nota, essa coisa do dia a dia, falhas tecnológicas acontecem, então a Instituição tem que ter uma estrutura para dar uma resposta, não pode deixar jamais o aluno sem uma resposta e também tem o controle do tempo da resposta.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:12 [Há muito a fazer. Primeiro, a ..] (39:39) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Há muito a fazer. Primeiro, a questão de preparação dos professores,

não são muitos os professores que estão treinados e adaptados ao ensino à distância, por exemplo, gravação de vídeos/aula, tem professor que ele é muito bom num curso presencial mas ele se sente inibido ao gravar uma aula, então é algo relativamente novo no Brasil então esses professores têm que ser muito bem treinados, inclusive com técnicas de televisão. Então tem que ter orientação até de Diretor de televisão para que o professor dê uma aula com desenvoltura, falando para as câmeras, o que não é muito fácil, então tem questão do próprio treinamento, formação dos professores, que é uma questão, outra questão também envolve a formação dos tutores, que são importantíssimo, que eles vão estar em contato direto com os alunos, a estrutura dos polos também, ter um polo bem estruturado, com bibliotecas, com locais adequados, então são muitos assuntos.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:6 [Essa entrega de qualidade norm..] (30:30) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Essa entrega de qualidade normalmente tem uma relação tutor/número de alunos, ela tem algumas exigências como regulamentações específicas do MEC, contudo a matriz curricular é importante, mas mais ainda é a exposição das aulas, sejam elas transmitidas ao vivo através de links gravados, a confecção dos materiais de apoio, apostilas, então a qualidade está tudo lá, o que depende é o tempo que o próprio aluno dedica para absorver esse conteúdo, ele consegue atender, às vezes, as exigências mínimas de obtenção de notas nas avaliações, contudo ele não tem uma efetividade do seu próprio ensino, então a retenção desse conhecimento é muito variável, a retenção de conhecimento depende muito do aluno, temos casos de alunos nossos que, em Maceió, conseguiram um alto índice de aprovação e acabaram participando do Desafio SEBRAE o ano passado e foram finalistas no seu Estado, mas isso é um esforço particular.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:15 [A EaD veio para ficar, nós não..] (68:68) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

A EaD veio para ficar, nós não temos mais como deixar de ter o Ensino à Distância, contudo como tudo tem que evoluir, além das tecnologias de informação e comunicação, o próprio corpo docente tem que ser desenvolvido, aqui nós temos 8 estúdios, todas as aulas são transmitidas ao vivo, via satélite, então o alunado

recebe o material que prezamos e tentamos fazer com que seja sempre atualizado, então todo o apostilamento, todos os materiais tem prazo de validade onde tem que ser revisados e acrescidos de novos materiais, mas a interação ao vivo com o professor traz alguns quesitos de atualidade, ele vai usar casos que estão ocorrendo, por exemplo, no mercado; olha, a crise grega, nós não temos aquele paradigma de que temos todas as nossas aulas gravadas, porque isso nos torna parados num dado momento, numa dada conjuntura, então nós preferimos que as aulas sejam presenciais justamente para preservar pelo menos essa atualidade, nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui 8 estúdios de vídeo, temos 4 estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? É, mas pelo menos é dinâmico, não fica estacionado em algum momento no tempo.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:3 [Nesse sentido o papel dos tuto..] (13:13) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Nesse sentido o papel dos tutores é fundamental para uma base mais consolidada do aprendizado, pois em geral existe uma dificuldade tanto no presencial como no ensino à distância da procura do aluno pela biblioteca e aí é que entra o papel realmente do tutor como incentivador e muitas vezes apresentar e mostrar para o aluno aquele ambiente que realmente é um ambiente de consulta, de concentração, entra também o preparo das bibliotecárias para atender bem esses alunos, mas existe sim uma dificuldade na procura e acho que é nessa hora que o tutor tem um papel decisivo e muitas vezes não é apenas dizer; ah, hoje vocês podem ler tal capítulo, o livro está disponível na biblioteca, vá até a biblioteca, mas muitas vezes até realmente pegar esse aluno pela mão, levá-lo até a biblioteca, apresentá-lo a biblioteca, porque há relatos de casos de alunos que chegaram ao 4º semestre do curso sem nunca terem ido à biblioteca, isso é um fato, nós sabemos que ocorre, então o tutor tem realmente esse papel fundamental de estar disponível e de conduzir o aluno.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:10 [Bom, um obstáculo que é possív..] (37:37) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Bom, um obstáculo que é possível observar é justamente essa questão que eu comentei a pouco sobre o Brasil ter tardiamente entrado neste novo campo de ensino devido a falta de tecnologia, devido ao baixo número de pessoas com acesso a Internet, até hoje estatisticamente nós sabemos que ainda é uma minoria da população perto dos 200 milhões de brasileiros, ainda muita gente não tem acesso e acredito que isso impacta diretamente no aluno na hora que ele chega para fazer um curso à distância, porque muitas vezes não tem intimidade com o computador, não tem intimidade com a plataforma, então acredito que esse seria o primeiro obstáculo, seria esse despreparo, esse desconhecimento que já vem do aluno e aí que entra a importância da Instituição com o tutor para poder minimizar isso ao máximo logo no início do processo para poder se evitar também a evasão do aluno.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:2 [Dito isso a qualidade da educa..] (8:8) (Super)
 Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
 No memos

Dito isso a qualidade da educação para mim é que esse processo de aprendizagem seja bem sucedido, ou seja, o aluno possa aprender melhor e aí devemos levar em consideração que há estilos de aprendizagem diferentes, nem todo mundo aprende do mesmo jeito, então a diversidade das estratégias metodológicas são muito importantes para atingimento dessa qualidade, ou seja, que esse objetivo final seja cumprido e principalmente que a Instituição trabalhe o seu projeto pedagógico que vai ser revisto desse aprendizado, se às vezes na leitura de um projeto pedagógico de uma Instituição, de um curso de uma Instituição de ensino qualquer, você não reconhece ali nas intenções e nos objetivos e em toda a condução do processo esse objetivo, que realmente nós estejamos trabalhando na aprendizagem e não no ensino e aí você vê que as Instituições nem sempre entrelaçam pesquisa com esses objetivos e a pesquisa às vezes é negligenciada porque é um investimento, deve ser um investimento, mas muitas vezes é encarada como um custo, então quanto menos pesquisa fizer o retorno não é tão percebido quanto o pagamento da mensalidade, acho que há outra situação, dentro desse projeto institucional que me referi, você tem certamente a valorização do professor e esse professor sendo preparado para esse novo papel, então tem investimento no desenvolvimento dele, a Instituição deve investir no desenvolvimento, a Instituição

tem as suas academias de professores que tem um pouco esse papel, mas cada vez buscamos melhorar e fazê-la mais integrada com o projeto acadêmico da escola, a infraestrutura é fundamental e infelizmente nós temos muitas Instituições no Brasil onde isso é negligenciado, quer dizer, o aluno está num ambiente onde haja tecnologia, que ele veja ali um material técnico que o possibilite de chegar no máximo desse objetivo, claro que facilita muito o processo, agora uma ressalva nesse caso é que a tecnologia não pode ser encarada como a salvadora da pátria, apesar da tecnologia ser um fator muito relevante, muito importante hoje cada vez mais, se ela não estiver integrada dentro de um projeto pedagógico não vai fazer diferença.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:4 [Nesse caso quando falamos em e..] (13:13) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Nesse caso quando falamos em educação à distância, tem uma boa parte dos cursos muito influenciados pelos tutores, eu queria colocar aí duas questões importantes, primeiro; a educação à distância no Brasil não é nova, vivemos a educação à distância aqui desde a década de 50, o que muda é a mídia, o que muda é o meio, então lá atrás era correspondência, depois passou a ser fita cassete, depois fita VHS, depois CD, DVD e hoje a Internet, então ao longo desses anos todos eu diria que a educação à distância no Brasil é muito mal vista e isso se deve ao fato de ao longo de todo esse tempo o foco ter sido na tecnologia, seja qual for, seja correio, seja vídeo, hoje é a Internet, enquanto o foco for a tecnologia eu diria que a chance de ser diferente do que foi ao longo dos últimos tempos é muito pequeno.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:17 [Então o grande obstáculo, não ..] (40:40) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Então o grande obstáculo, não é só o MEC, mas eu digo que o MEC é um deles, a má ideia e o lado negativo da história quando as Instituições veem a educação à distância como uma forma de aumentar as suas margens de lucro e aí como é um ensino que você ganha na escala, você tem um investimento maior no início, mas você ganha depois na escala, você corre o risco de levar para o lado do, quer dizer, a maior importância seria a lucratividade, as margens de lucro porque

realmente são grandes.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:3 [Eu entendo que a questão de vo..] (13:13) (Super)
Codes:[Indicador de qualidade ADM EaD - mediação/tutoria - Family: 5-Mediação/Tutoria]
No memos

Eu entendo que a questão de você trabalhar com tutores especialmente se eles não forem bem qualificados para esse aluno, aí se perde bastante. A questão tecnológica tem que estar inserida porque [...] para que as pessoas possam acessar na hora em que precisarem e que tenham um mínimo de problemas porque óbvio que a tecnologia não é perfeita, então existem momentos em que existem as falhas também mas a ideia é que de um modo geral funcione dentro de uma linha de regularidade que sem isso realmente não há como existir Ensino à Distância.

APÊNDICE 13 – FAMÍLIA 6 – MERCANTILIZAÇÃO EDUCAÇÃO – ATLAS TI

Code Family: 6-Mercantilização da Educação

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:33:03

Created: 2013-05-29 11:39:51 (Super)

Codes (3): Inclusão_Custos Mensalidades] [Internacionalização] [Mercantilização da educação]

Quotation(s): 21

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:15 [Olha, esse é um terreno minado..] (36:36) (Super)

Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Olha, esse é um terreno minado, um terreno minado por quê? Porque embora o ensino à distância exija um investimento relativamente alto das Instituições, o ganho escalar com os cursos à distância é bastante grande também, então as Instituições vem nessa possibilidade, nessa opção do ensino à distância uma possibilidade de ampliar e muito a sua clientela, até porque as barreiras de tempo e espaço ficam totalmente vencidas. Eu tinha até comentado antes de nós começarmos a nossa reunião que nas minhas turmas de EaD tenho aluno que está no Japão, aluno que está na Itália, aluno que está na Espanha e assim por diante e em vários lugares do mundo que se inscreveram para fazer o curso aqui no Brasil,

então eles interagem comigo via foro, então se faz um investimento, esse investimento é relativamente grande, mas o retorno é maior.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:22 [então essa subdivisão também é..] (40:40) (Super)
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Então essa subdivisão também é uma coisa que poderíamos dizer que não influencia o sistema de qualidade, isso é mais ou menos uma tendência que está sendo seguida por todas as Instituições, elas já perseguem isso até para uma questão mesmo econômica porque o perfil do tutor é um perfil mais simples do que aquilo que se demandaria do professor também, então em termos de custos isso também ajuda a resolver uma equação com relação a estrutura geral do programa dedicado a Instituição.

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:24 [Quando se fala em EaD estamos ..] (44:44) (Super)
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Quando se fala em EaD estamos falando num projeto que só se viabiliza quando medimos o conjunto de estudantes por unidade de 10.000 alunos, se eu tiver muito menos que isso começo a ter perda de eficiência em função do investimento tecnológico que deveria ser feito, então quando a quantidade cresce muito monitorar isso é difícil

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:27 [Eu tenho uma experiência muito..] (44:44) (Super)
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Eu tenho uma experiência muito agradável com relação a uma Instituição de Ensino que visitei, que fica aqui na região da Barra Funda, aqui de São Paulo, que tem 600 alunos. É uma Instituição de Ensino com curso de administração e tem nota 5 no MEC e como é que isso é uma Instituição muito pequena, muito tímida em termos de imagem, mas como é que conseguem isso? A própria mantenedora que foi com quem conversei me surpreendeu dizendo; olha, um dos indicadores de qualidade que uso é o número de pichações no banheiro da Instituição. Quando tem pichação no banheiro sei que meus alunos estão insatisfeitos com a instituição porque eles depredam o ambiente em que estudam agindo dessa maneira, então consigo monitorar isso dessa forma, ela dizendo que faz isso de uma maneira

constante e a percepção é de que isso funciona porque uma Instituição com 600 alunos que consegue uma nota 5 no curso está conseguindo fazer com que o seu alunado seja realmente eficaz comparado com outras Instituições de muito maior porte, agora qual é a mágica disso?

P 1: Entrevista 1_21 Jan 13.doc - 1:28 [Na verdade o custo menor da me..] (48:48) (Super)
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Na verdade o custo menor da mensalidade é um reflexo direto do custo menor para se manter um curso desse tipo, desde que se tenha escala, por isso que comentei que se deve medir a quantidade de alunos em unidades de 10.000. Quando conseguimos atingir um público que tem essa ordem de grandeza os custos reduzem significativamente, então temos hoje em dia cursos de administração que chegam a ordem de 2.000 reais por mês, alguns até um pouco mais, aqui em São Paulo pelo menos e um curso de EaD hoje está sendo oferecido por 200 reais, 250 reais e o aluno basicamente tem uma exposição ao mesmo conteúdo, a forma é diferente, mas ele tem uma exposição ao mesmo conteúdo, então a redução de custos efetivamente é uma maneira de se ampliar aquilo que chamaríamos de inclusão de uma boa parte de estudantes no mercado de trabalho através do oferecimento de oportunidade para uma formação profissional, então não é o custo que influencia diretamente a qualidade, mas é o processo em si, o custo é o resultado do quê? De um trabalho eficaz para se atrair alunos e compensar o investimento que foi feito, não vejo isso como sendo um diferencial de qualidade, por outro lado, temos sim um problema que precisa ser muito bem tratado pelas Instituições de Ensino, na medida em que diminuo a mensalidade eu atraio para a Instituição pessoas que não só tem menor renda, mas também tem uma formação básica mais deficitária e aí esse pessoal precisa ser de alguma forma rapidamente nivelado para assimilar o conhecimento que está sendo oferecido, então se eu trabalho lá, vamos colocar um número só para comparação, se trabalho lá com um curso que custa 1.500 reais e aí tenho um grupo de alunos, essa correlação é mais ou menos razoável, ele consegue pagar esses 1.500 reais por quê? Porque ele tem essa condição e tinha essa condição anteriormente, então se ele tinha essa condição anteriormente estudou em boas escolas ou teve chance de se expor a um processo de ensino mais adequado, quando eu abaixo isso de 1.500 para 300 eu abro muito as portas da Instituição para receber outros alunos que lá atrás não

tiveram a mesma formação e conseqüentemente vem demandando um esforço maior de nivelamento para que consiga atingir um patamar mínimo para crescer, então esse é um aspecto sim que o custo menor pode influenciar, mas não é a qualidade do curso e sim a qualidade do grupo que está entrando, isso pode realmente causar um diferencial.

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:14 [É a pesquisa, ela tem que pesq..] (42:43) (Super)
Codes:[Internacionalização - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

É a pesquisa, ela tem que pesquisar sobre isso, ela tem que pesquisar sobre isso na especificidade dos cursos também porque tem gente que está colocando o curso por exemplo para a Bio Ética, por exemplo cursos que exijam laboratório, então cada um tem a sua especificidade, eu apesar de estudar EaD eu tenho uma formação em Humanas que para eu pensar EaD nas aulas de matemática financeira da ADM para mim é muito difícil, eu tenho uma dificuldade enorme eu tenho que chegar num colega que é matemático para ele poder me ajudar porque eu não tenho noção de como fazer isso então a pesquisa é o caminho, o estudo sobre a educação é fundamental.

Portugal por incrível que pareça com programa de EaD, então eu acho que nós fazemos para ganhar dinheiro, essa é a preocupação, o discurso é: Eu estou atingindo a massa e o pessoal de baixa renda. Então há um processo de inclusão no curso superior, então ainda se faz um estereótipo de que é uma ação democrática porque atinge a massa, agora a minha questão é? Como que essa massa que está saindo de uma escola publica que nós abemos que a maior parte sai analfabeto funcional vai conseguir dar conta de um curso EaD que é PDF com um monte de leitura, com vocabulário acadêmico e que você não tem alguém para trocar porque as ferramentas interativas não podem ser usadas como devem pelo numero de alunos que você tem dentro de uma sala virtual

P 2: Entrevista 2_10 Mar 13.doc - 2:17 [Ah, não, não estaria, mas o pr..] (52:56) (Super)
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Ah, não, não estaria, mas o problema é que mesmo as instituições que tenham um certo perfil nível A, quando elas entram no EaD, é uma questão financeira, é uma questão matemática não tem como você, a educação a distancia é

muito cara num primeiro momento, o investimento é muito alto, em conteúdo, em tecnologia, em banda, em polo, é um baita investimento.

Se você for concorrer no mercado ao lado do metro, a que está lá um cartaz no metro, de cento e pouco, você vai ter que fazer igual, você vai ter que colocar 200 porque está levando a grife, R\$ 250,00 porque está levando a grife, mas também quem é que está preocupado com a grife? Aí já é um outro publico, porque o outro que acha que ter um diploma do ensino superior é a coisa mais importante, que tem que ver novamente a coisa do significado e símbolo do diploma, porque o Bodieu trabalha muito bem com isso, o capital cultural, a identidade que tem esse diploma passa ainda para população que há poucas gerações não conseguiam tirar o ginásio e agora está indo lá para o ensino superior.

Ainda está muito pouco, não está alcançando, agora para isso, e a tendência será aumentar, é obvio com toda a política da melhoria da renda da população, o problema é que está sendo oferecido para eles. Eu vejo nisso uma coisa muito triste quando eu comecei a dar aula há anos atrás, a escola publica era a mesma coisa, era para a elite, quando começou a ser para o publico, na década de 70, 60 e pouco na revolução, 64 começou a entrar em crise porque passou a ser para o povão, o ensino superior, esses grandes centros essa educação de massa era para a massa então o que vir está bom, e isso nós já vimos lá na educação básica acontecer e agora estamos vendo acontecer igual no ensino Superior, não com o publico porque o publico é diferente, a escola publica está lá, a universidade Publica para a elite, as Faculdades Top para a super elite porque eu acredito que principalmente Cursos de ADM, a elite mesmo prefere ir na 'X' que a gente sabe quais são e pagar às vezes R\$ 4.000,00; R\$ 5.000,00 ou até mais

Ela tem uma menor qualidade, mas elas estão de acordo com os indicadores do MEC, está ali, não pode falar que não esta cumprindo, o MEC vai lá e verifica, o END era o que media e muitas foram fechadas, ou estão em processo, agora não mais porque ficam lá um ano para fazer o Enade, então nem isso mais, o Cursinho que é uma ótima forma de ganhar dinheiro porque já tem cursinho para o Enade.

P 3: Entrevista 3_09 Abr 13.doc - 3:16 [Não, porque o fato da mensalid..] (54:54) (Super)
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Não, porque o fato da mensalidade da EaD ser menor é por causa do

ganho de escala, então um mesmo professor pode dar aula para 10.000 alunos, então não tem uma relação direta do preço da mensalidade com a qualidade do curso. Isso é a grande vantagem do EaD, justamente atingir um número maior de pessoas em regiões distantes e a qualidade tem que ser uma preocupação constante da Instituição e dos próprios alunos também, assim como é do MEC, etc. mas não tem muito a ver com o custo da mensalidade. Uma das últimas publicações do MEC, em relação ao ENAD, os alunos a distancia foram até melhores avaliados do que os alunos dos cursos presenciais, então talvez esteja aí a grande oportunidade para a inclusão social de trazer, conforme você falou, os alunos mais distantes para ingressar no ensino superior, considerando que temos aí jovens entre 18 e 24 anos, são 30 milhões de jovens e 6 milhões ainda, só 6 milhões estão no curso superior, então o que a Educação a Distância pode oferecer muito, o Brasil é um país continental, existe muita falta de professores qualificados, então a EaD tem tudo para crescer e tem um d aí a ser explorado e ainda mais considerando que hoje o Estado praticamente transferiu essa responsabilidade para o setor privado, 90% das Instituições estão no setor privado e o Estado tem diminuído cada vez mais, e então aí gera também oportunidades de investimentos, retorno e talvez aí a grande oportunidade também de rentabilizar negócios.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:12 [como um negócio, mercantilismo..] (52:52) (Super)
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Como um negócio, mercantilismo pleno, essa melhoria vai demorar a passar, porque aqui no Brasil se preza a quantidade e não a qualidade. Andei vendo vários estudos no Canadá, na Inglaterra, que dizem, nos Estados Unidos, que as tendências do Ensino à Distância não têm volta, então lá eles estão desenvolvendo tecnologias e metodologias adequadas, aqui nós estamos mais preocupados numa guerra perigosa de preço versus qualidade, então a quantidade passa a ser mais importante do que a oferta de um ensino diferenciado. Surpreende-me quando vejo que, por exemplo, no site do INEC nós temos lá cerca de 1.297 cursos registrado em atividade e apenas 12 ou 13 conceito 5, isto é um absurdo, mas reflete claramente o perfil dos mantenedores que é de maximização do lucro.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:13 [Há muitos obstáculos porque pr..] (61:61) (Super)
 Codes:[Internacionalização - Family: 6-Mercantilização da Educação]
 No memos

Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distancia é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distancia seria mais fraco do que um ensino presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural, o segundo ponto é que precisaria de muito desenvolvimento e infraestrutura em qualidade, em adequação para se chegar ao nível desses países, ou seja, as Universidades de ponta do Brasil, elas estarem liderando o processo de AD porque a ideia de AD é muito válida, porque o que é preferível? Um aluno teve uma aula com um professor muito conceituado em determinado assunto a distancia ou ter um a aula com o professor lá da cidade dele que não tem titulação nenhuma, que não tem conhecimento nenhum, então se a EaD for muito bem estruturado, ele pode ter uma qualidade até superior a do ensino presencial, mas ainda tem muito o que caminhar no Brasil de investimento, das Instituições, até para a formação desses professores, para criar videotecas e materiais próprios para EaD e apostilas, uma série de materiais produzidos pelos professores voltados exclusivamente para o EaD, então temos que ter assim muito conteúdo de EaD de alta qualidade, para que vamos atingindo níveis melhores de qualidade.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:16 [Eu entendo o seguinte, teorica..] (72:72) (Super)
 Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
 No memos

Eu entendo o seguinte, teoricamente com a massificação do ensino e o uso de um mesmo professor em sala de aula eu posso estar atingindo milhares de alunos ao mesmo tempo ao invés da limitação física das 4 paredes de uma sala de aula, no entanto as necessidades de manutenção de equipes de apoio como secretarias de polo, como tutores presenciais, coordenadores administrativos e toda uma infraestrutura tecnológica isto me faz refletir que há uma competição predatória

entre as Instituições de Ensino Superior e necessariamente não há a mínima preocupação com a qualidade porque é só uma competição por preço, pela quantidade e pela massificação do ensino. Eu acredito que se essas Instituições pararem para fazer realmente as contas qual é o custo efetivo de um aluno EaD e qual é o custo efetivo de um aluno presencial, talvez essa diferença de preço que hoje chega na média em 50% chegando até o absurdo de 75% ou mais, acredito que quando perceberem talvez já não tenham mais fôlego para a retomada, haja vista o grande movimento de fusões, aquisições e até mesmo de encerramento de atividade de várias Universidades e Instituições de Ensino muito conhecidas no nosso país.

P 4: Entrevista 4_11 Abr 13.doc - 4:18 [Ensino à Distância está em ofe..] (12:12) (Super)
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Ensino à Distância está em ofertar um ensino adequado a um custo baixo para que haja esta inclusão e também observando qual é a aceitação desse profissional no mercado, até mesmo o Conselho Regional de Administração tinha dificuldade em reconhecer esses cursos, em algumas localidades o CRA ainda pergunta se o curso é presencial ou à distância.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:6 [Acredito que dependendo da Ins..] (25:25) (Super)
Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Acredito que dependendo da Instituição pode haver sim essa mercantilização, até porque no Brasil o ensino à distância é muito recente quando comparamos com outros países da Europa e Estados Unidos que isso já é uma realidade há mais tempo pelo próprio fato de terem uma tecnologia mais avançada anteriormente, velocidade da Internet, acesso das pessoas a Internet, então no Brasil, por ser um processo muito recente, falta até um preparo do aluno para esses cursos e é por isso que a mercantilização entra no fato de Universidades que talvez não tenham tanto cuidado no ingresso desses alunos.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:12 [Então nesse sentido acho que n..] (47:47) (Super)

Codes:[Internacionalização - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Então nesse sentido acho que nós estaríamos bem longe ainda de pensarmos em chegar perto da Universidade aberta de Londres, em Harvard, MIT, acho que estamos ainda anos-luz para essa realidade, apesar dos esforços que há ainda no setor privado, mas ainda parece que estamos longe dessa realidade, pois quando olhamos, principalmente esse foco dos alunos classe c e d, que ainda tem muita falta de conhecimento, de tecnologia, justamente pela falta de acesso que tem durante toda a vida deles desde a infância, adolescência e juventude, tem muitos que vem conversar e falar que ainda não tem computador em casa e que isso é uma dificuldade também para eles, o fato de conseguir até um horário entre a saída do trabalho e a vinda, quando vem presencialmente no polo e de conseguir fazer algo assim de causa, então muitos aproveitam aquele pouco tempo que tem para poder fazer os trabalhos e as atividades que tem que entregar.

P 5: Entrevista 5_17 Abr 13.doc - 5:14 [Quando comparados, isso vai de..] (56:58) (Super)

Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Quando comparados, isso vai depender muito da escolha, acredito eu, dos tutores, por quê? Em geral nós vamos falar a respeito do salário também, a hora/aula do tutor é menor do que a de um professor presencial e dificilmente um tutor vai ser realmente um profissional acadêmico titulado do mercado, pela questão dessa hora/aula ser mais baixa. Muito mais baixa, chega a metade...

E normalmente um tutor fica responsável por um grupo grande de alunos, em média o grupo vai gerar em torno de 40, 50 alunos. É um grupo que é considerado grande, mas que ao mesmo tempo o professor consegue até conhecer um pouco mais cada um deles, ainda está no limite daquele grupo que o professor já perde um pouco do controle, então acredito que poderia haver uma baixa qualidade nesse sentido, de um tutor não ter a mesma titulação e preparo talvez de um acadêmico mestre, mas aí entra também o lado pessoal, se é um tutor que está buscando também conhecimentos principais acadêmicos e que paralelamente ele esteja se

preparando, fazendo uma pós-graduação strictu sensu e que esse seja o início da vida acadêmica dele, acredito que aí sim podemos trazer uma qualidade.

Na Instituição existe até um incentivo para que ex-alunos mais destacados entre a turma e que se saiba que haja essa vontade de crescer e de se direcionar para a vida acadêmica, que eles sejam os escolhidos também, então tem essa preocupação até em que se tornem um exemplo para os alunos que estão começando.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:18 [um acompanhamento individualiz..] (40:40) (Super)

Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Um acompanhamento individualizado do aluno eles vão formar pessoas, o mesmo número de pessoas que eles formariam no presencial com uma fração do custo e isso é um problema, então pagar menos o professor porque ele está dando aula, na INSTITUIÇÃO, por exemplo, nós pagamos mais até do que presencial, porque no presencial somos contratados para dar aula em sala e obviamente que para dar aula tem que preparar a aula e não pagamos nada por essa preparação, pagamos a hora/aula do professor em sala, então se o curso é 30 horas, vamos pagar 30 horas vezes o valor da hora. No à distância na INSTITUIÇÃO nós pagamos a mesma coisa, então se o curso é 30 horas pagamos 30 horas e pagamos um valor para eles desenvolverem o conteúdo, porque entendemos que é um desenvolvimento muito mais amplo e profundo até do que no presencial, por quê? O professor conteudista não necessariamente vai dar o curso, ele não necessariamente vai ser o tutor, então ele tem que desenvolver um material com consistência e profundidade suficiente, que tenha um manual do professor tutor, porque se você for dar o curso que eu desenvolvi você precisa saber qual foi o meu raciocínio desenvolvendo o curso e o manual do aluno, então são vários documentos que o professor precisa preparar e ele é remunerado por isso, infelizmente nós olhamos a educação à distância no Brasil hoje e tem aumentado, crescido muito, mas infelizmente cresce tendo a sua maior parcela ainda nas Instituições que focam o EaD como oportunidade de aumentar os seus lucros, isso infelizmente é verdade e os cursos são baratos, obviamente que se eu cobro 150 reais, 200 reais por um curso, não posso ter a pretensão de colocar nele toda a

qualidade que colocaria num mesmo curso que cobro 1.000 ou 2.000 ou 3.000 dependendo da Universidade, então claro que uma Instituição como essa precisa mesmo ganhar na margem aí, é um modelo de negócio, estamos falando de modelo de negócio, o nosso é diferente, essa é a questão, tem o foco na qualidade e aí temos que fazer diferente, então o obstáculo, o MEC é um obstáculo, mas não é o único, o maior obstáculo talvez até seja esse, seja o canto da sereia de que a educação à distância é o caminho mais curto para você aumentar a sua lucratividade, como nós temos hoje muitas organizações educacionais que viraram negócios, inclusive está aberto, acabamos de ver uma fusão agora de duas empresas de capital aberto (...), não estou questionando a qualidade de nenhuma delas, dentro desse bolo tem várias Instituições aí que são muito boas e com muita qualidade, mas essa necessidade de gerar lucro para o acionista e ter um resultado lá sempre azul gera esse tipo de canto da sereia.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:20 [Eu acho que um pouco são os me..] (45:45) (Super)

Codes: [Internacionalização - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Eu acho que um pouco são os mesmos, quando será que nós conseguiríamos atingir níveis de Harvard como tem hoje o MIT ou a Universidade aberta de Londres, Espanha, Portugal, acho que para chegar aí vamos demorar um pouco ainda, Você vê inclusive que tem iniciativas ligadas a Harvard ou outras Universidades dessas como esses cursos monks, esses cursos abertos sem custo nenhum, isso aí é uma questão para ser discutida, onde Harvard ganha com isso e ganha vai ganhar lá na frente porque ela não está ali entregando conteúdo completo, primeiro está fazendo Harvard chegar as pessoas de uma forma democrática sim, mas é o início do processo, tem muito mais coisa ali envolvida nessa história e aí se vai ganhar dinheiro depois nas certificações, se o Khan Academy vai ganhar dinheiro das certificações ou qual é o caminho, nós vamos ver isso acontecer agora, mas em nenhum momento os modelos de negócio que acontece; ah, porque Harvard inventou um negócio que não quer ganhar mais dinheiro. Não é verdade, quer ganhar, só que o dinheiro vem de vários lugares, pode vir de funding, pode vir de doações, universidades americanas não vivem só de (...), vivem de outras coisas, o Brasil precisa andar muito ainda nesse caminho, nós vivemos hoje de mensalidades,

as Instituições na sua grande maioria vivem de mensalidade e agora, claro, esse modelo novo aí na bolsa vivem de outros investimentos, mas acho que essencialmente precisa haver uma mudança, pensar em educação à distância no Brasil para atingir o nível internacional precisa mudar muito, trabalhar muito estes mesmos obstáculos que nós falamos sobre o curso e também tecnologia, o Brasil acho que ainda está atrás em recursos tecnológicos e pensar assim, que temos tudo igual em São Paulo e no Rio o que tem no resto do Brasil não é verdade, você tem muita linha discada ainda, tem lugar que a Internet não chega que tem que ser enviado material e pode ser enviado, você pode ter curso que você junta Internet com outros recursos físicos, pode ter, mas precisa melhorar muita coisa, e às vezes também a questão do próprio conhecimento do alunado, nós ainda encontramos algum aluno de Estados distantes que às vezes apresentam muitas dificuldades para compreender e mesmo que eles estejam inseridos em educação à distância, mas a própria qualidade que eles têm de conhecimento, o nível de conhecimento que eles têm para acompanhar o curso fica muito ruim, então para nós atingirmos níveis internacionais ainda é preciso caminhar, que passa também por investimento do governo, passa por uma série de coisas que poderiam se fazer diferente do que é feito hoje.

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:21 [o grande regulador da história..] (52:52) (Super)

Codes:[Mercantilização da educação - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

O grande regulador da história é o mercado mesmo, é o mercado para onde o aluno vai trabalhar, é o mercado que avalia hoje a Instituição, ela é uma Instituição que faça diferença no currículo, porque com a democratização do ensino, da educação você tem hoje, muito mais pessoas têm ensino superior completo, então deixou de ser um diferencial você ser formado hoje, se você é bacharel em administração, muita gente é, é o curso mais que mais tem matrículas no Brasil, então todo mundo pode ter um diploma, desde os que pagam 120 reais de mensalidade até os que pagam 3.000, claro que as Instituições vão diferenciar o currículo dessas pessoas e aí cada vez mais as empresas hoje, os RHs dizem; não, só recruta gente dessa e daquela Instituição. A coerência do PPC e do que é entregue é fundamental?

P 6: Entrevista 6_23 Abr 13.doc - 6:23 [claro que implica, porque hoje..] (57:57) (Super)
Codes:[Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]
No memos

Claro que implica, porque hoje você tem, como eu falei, foi aquela resposta anterior, nós temos Instituições que cobram muito pouco e não tem como entregar nada de qualidade, porque a qualidade pressupõe material humano, qual a diferença então de eu ver o curso, de eu assistir o curso on-line que não tenha tutor, que não tem acompanhamento, que não tem atividade, no final eu faço uma prova, ainda que essa prova seja presencial, na verdade não tenho nenhum investimento para que aquilo aconteça, qual a diferença desse curso para ler um livro, para ver uma fita de vídeo como essas tantas que temos por aí, qual é a diferença? As pessoas lá do Khan Academy dizem; ah, mas às vezes não precisa estudar. Não precisa estudar na escola formal, você pode ter um conteúdo em diversos lugares, é verdade se formos pensar que a educação é isso, é transmissão de conteúdo e não é, tem um papel grande as Universidades como geradoras de conhecimento, eu falo isso para os alunos, como dou metodologia da pesquisa, para falar para eles a importância da pesquisa é o seguinte; qual que é o papel da Universidade? Aí respondem; dar aula. Esse é um dos papéis, mas a Universidade tem que ser geradora de conhecimento porque senão vai virar uma Instituição reprodutora de conteúdo dos outros, tem que ter pesquisa, tem que ter investimento em pesquisa e a pesquisa infelizmente não é algo tão valorizado nessas Instituições que cobram pouco, não tem como. Temos informações que às vezes um tutor em muitas Instituições ganha 12 a 15 reais a hora/aula, aqui na Instituição o tempo inteiro eu defendi que fosse feita uma unidade EaD, estamos indo para esse caminho felizmente, mas desde o início disse o seguinte; não adianta nós termos uma unidade de EaD que vá ofertar cursos de educação à distância com alta tecnologia, com qualidade, com bons professores, tudo isso se paralelo não tivermos uma área que gere conhecimento sobre EaD, o núcleo de pesquisa que tem professores recebendo para pesquisar quais são as novas possibilidades de interação desse estudante com o professor e com a Universidade, quais são os novos métodos de avaliação, como é que integramos o ensino presencial ao ensino à distância, se não pesquisar educação à distância como ciência, como área do conhecimento você vai

daqui a pouco, com muita qualidade, reproduzir o conteúdo dos outros, e no final das contas acaba denegando a qualidade, então tem que ter área que gere conhecimento ao mesmo tempo, o que você está fazendo lá no seu doutorado nós tínhamos que ter vários professores aqui dentro financiados pela escola, independente de estarem ligados ao programa de doutorado ou não, mas pesquisando esse assunto, igual nós pesquisamos marketing, comunicação e etc., porque a qualidade acaba depois de alguma forma definindo a continuidade ou não desse negócio.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:12 [Para atingirmos os níveis inte..] (45:45) (Super)

Codes:[Internacionalização - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Para atingirmos os níveis internacionais de qualidade, como por exemplo, a Universidade aberta de Londres, se pensarmos em Espanha, Portugal e mesmo Harvard MIT acho que estamos ainda bem longe dessa possibilidade, porque enquanto não se ensinar uma criança do ensino básico a ler e a escrever, nunca vamos chegar a esse nível. Entende-se que o nível educacional desses países é muito melhor no sentido de que o aluno aprende a ler, interpretar, fazer conta e o nosso aluno não tem, por mais que insiste em dizer que tem, ele não tem, isso é realidade, isso sempre serve ao ensino superior que ele chega com dificuldade em fazer uma soma, quer dizer, enquanto na melhorarmos a Educação Fundamental, o Ensino Fundamental, o Ensino Médio, tem que levar primeiro a tecnologia, o aluno tem que conhecer a tecnologia, 2º trabalhar com ele a leitura e a escrita, eu acho que vai demorar bastante. Então temos um grande caminho ainda para nos equiparmos a níveis internacionais, e acho que o problema está na base, não adianta culpar o Ensino Superior porque ele só recebe o resultado do que é feito lá no início. Tentar fazer o máximo de esforço para transformar essas pessoas no sentido de que ela enxergue, tenha uma visão um pouco mais ampla de mundo.

P 7: Entrevista 7_24 Abr 13.doc - 7:14 [Eu até gostaria de fazer uma c..] (54:54) (Super)

Codes: [Inclusão_Custos Mensalidades - Family: 6-Mercantilização da Educação]

No memos

Eu até gostaria de fazer uma comparação entre os custos de um curso presencial e EaD porque me parece que o curso presencial, pelo fato de você ter a mão de obra no dia a dia mais estrutura física, ela gera muito mais custo do que o investimento na tecnologia por si só, então isso não me convence de que investimento seria motivo de tentar buscar mais alunos para tentar gerar, suprir logo esse investimento, acho que não é por aí. 2º, se você se propõe a oferecer um curso que é igual ao presencial, então automaticamente você não estaria desqualificando o curso, tornando ele com menos qualidade, acho que a grande situação, a grande questão do valor, é o fato de não ter certos custos fixos, que você tem no presencial, que acho que é o que leva a ter um preço menor e o fato que óbvio que isso é atrativo para quem não pode estar todo dia na Instituição, agora em termos de qualidade, seria incoerente eu trabalhar com menos qualidade num curso de EaD do que num curso presencial, acho que não tem uma relação direta de forma alguma, o tempo inteiro acho que tem que bater na tecla, se o curso presencial se propõe a oferecer um nível de qualidade que o EaD teoricamente tem que ser igual esse curso presencial, então não pode ter diferença, então esse eu acho que é um preceito básico para quem quer trabalhar com seriedade.

APÊNDICE 14 – SÍNTESES DAS ENTREVISTAS – ATLAS TI

FAMÍLIA 1 – CONCEITO DE QUALIDADE – ATLAS TI

Code Family: 1-Conceito de Qualidade

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:25:59

Entrevistado 1	Qualidade em educação é basicamente se conseguir atingir os objetivos propostos aos desenvolvimentos de competências e habilidades com o educando, isso faz parte do Projeto do Programa de Ensino e não foge muito do que pode ser aplicado como conceito tanto na área presencial como na área à distância, então partimos da ideia de que o curso vai transformar o estudante desenvolvendo competências e habilidades no sentido de prepará-lo melhor para alguma atividade ou profissional ou continuidade acadêmica, quando atingimos esses objetivos estamos tendo qualidade.
Entrevistado 2	Quando falamos de qualidade de educação, eu não vou nem falar de qualidade de educação modalidade de ensino, qualidade de educação ou presencial ou a distancia, ela tem que ter como objetivo a produção do conhecimento e a aprendizagem do aluno, então eu acho que essa aprendizagem ela não é só voltada num conteúdo, a um saber específico então ele está fazendo Administração de Empresas ele vai se apropriar desse conhecimento de ADM, mas prepara essa pessoa para o mercado de trabalho e toda a sua complexidade, tanto na parte humanística de cidadania que parece balela, mas não é de valores, mas também em relação ao conteúdo teórico, científico que rodeia essa área, um objetivo é a aprendizagem, isso em qualquer situação, para nos falarmos que um curso de qualidade é de qualidade

	em Educação a distancia ele tem que propiciar, tem que otimizar essas ferramentas tecnológicas e esse aprendizado e é aí que está o problema e é o grande “x” da questão.
Entrevistado 3	Qualidade em Educação é você proporcionar aos alunos um curso que ele conheça os aspectos fundamentais da área que ele está se formando, que ele possa aplicar esses conhecimentos, de acordo com a demanda do mercado. O curso tem que ser bem estruturado em termos de professores bem capacitados, com titulação adequada e também mesclado com professores com conhecimento de mercado, que atual no mercado para proporcionar também um curso que está em linha com o que o mercado exige daquele profissional, então instalações adequadas, professores comprometidos e um currículo atualizado e sempre avaliado para incorporar as novas tendências que estão surgindo, os novos conhecimentos que são necessários naquela área.
Entrevistado 4	A qualidade em educação é a aceitação do nosso discente quando egresso pelo mercado de trabalho, eu posso ter a visão da qualidade do ponto de vista da Instituição de ensino superior e do ponto de vista do aluno, lembrando sempre que o aluno fica feliz quando recebe o diploma, no entanto, a qualidade depende muitíssimo da proposta curricular do curso de administração para que haja a aceitação desse egresso no mercado, isso pode acontecer através das notas do ENADE, muitas empresas já estão incluindo as notas ENADE nos cursos como um critério de seleção dos nossos alunos, para mim a qualidade, então, é a colocação do egresso no mercado de trabalho.
	Qualidade em educação considero que engloba toda a preparação para que um curso que o aluno escolha tenha qualidade no sentido de atualização de conteúdo programático, de um corpo docente bem preparado, com experiência de mercado, mas também com a experiência

Entrevistado 5	acadêmica de forma a mostrar a importância da teoria e da prática, porque existe, principalmente em cursos tecnológicos, a dificuldade dos alunos em perceberem a importância no processo educativo da teoria, muitas vezes eles chegam achando que o mais importante é saber, estudar cases, o que que o professor tem a contar sobre experiências de mercado, mas eles se esquecem que para se ter estratégias que serão bem sucedidas e que terão realmente um diferencial dentro das empresas é necessário todo o escopo teórico, então, a meu ver, a educação de qualidade está extremamente alinhada ao perfil do profissional, do professor que está ministrando a aula, dos meios que tem para dar essa aula, então dos livros, dos artigos, dos cases, os materiais e também o conteúdo programático, é essencial que ele esteja realmente atualizado a cada semestre e que isso seja feito em parceria entre coordenador do curso e o professor.
Entrevistado 6	Vamos começar falando um pouco de qualidade em educação antes de entrar na educação à distância. Eu acho, quer dizer, no meu ponto de vista a qualidade em educação é muito mais do que a sala de aula, muito mais do que o processo de ensino, vamos dizer assim há uma distância entre esse discurso, essa definição e a prática, na prática essa transformação não se deu de uma forma tão completa, algumas Instituições vão mais a fundo, a própria Instituição que acredita nisso talvez não consiga fazer isso na plenitude dentro da sala, é difícil, difícil por várias razões porque exige um projeto institucional, um projeto da Instituição que vai nessa direção, exige que os professores estejam de fato conscientes de que esse é um caminho melhor e esse caminho mexe na zona de conforto do professor, você tanto quanto eu sabemos disso, nós somos acostumados com uma ideia de que o professor é o grande detentor do saber e que

	ele conduz o processo e ele conduz mesmo, só que o foco não é mais o professor, deve ser o aluno e você dizer isso para o professor você mexe um pouco com a zona de conforto dele, ah, nós deixamos de ser o grande detentor do conhecimento e como é que atuamos dentro desse papel novo? [...] Estou esperando que o professor me diga o que é melhor e me diga exatamente no modelo tradicional de aula como é que devo agir, como é que devo estudar então essa mudança é uma mudança muito mais complexa do que só dizer, mudou o foco, agora é o aluno que é o centro do processo, ele é protagonista da história, mas será que ele quer ser? Será que ele está preparado para ser e será que o professor e a Instituição também estão preparados para assumir esse novo papel.
Entrevistado 7	Qualidade eu entendo que a gente nunca consegue fugir do tripé ensino/pesquisa e extensão, então atualmente uma Instituição que eu entendo que ofereça a qualidade de ensino, o ensino superior especificamente, é aquela que consegue mesclar o bom ensino com metodologias diferenciadas, com o sistema de avaliação moderno, com o respeito à adversidade e questões associadas ao repasse de conteúdos necessários também das disciplinas mas que também leva em conta ou desenvolve projetos de extensão, preferencialmente sempre que tenham um contato com a comunidade, que leva esse aluno para a prática e sem esquecer da pesquisa porque na verdade uma está pautada na outra, então enquanto não houver desenvolvimento das 3 em conjunto, eu entendo que não haveria a qualidade de Educação, não se atingiria os objetivos se espera dentro da área. Especialmente, hoje observa-se que a rede de ensino particular, ela tem como foco preparar para o mercado, daí então, apesar disso, a maioria dos alunos procura a Instituição pensando também no mercado de trabalho mas

	não se pode esquecer também do restante, porque eu não posso apenas trabalhar com ensino, acho que a extensão e a pesquisa levam também esse aluno a entender melhor o funcionamento desse mercado e poder atuar melhor nele.
--	---

FAMÍLIA 2 – QUALIDADE EM EaD – ATLAS TI

Code Family: 2- Qualidade Curso ADM-EaD

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:28:27

Entrevistado 1	Tudo depende do posicionamento do próprio aluno. Eu tive a oportunidade de, aliás, tenho frequentemente a oportunidade de dar aula para alunos do 1º semestre do curso de administração tanto no presencial quando no à distância, no presencial é mais fácil se perceber isso, o aluno entra num curso de administração muitas vezes como sendo a sua 2ª ou 3ª opção de fazer um curso e aí entra dizendo assim; olha, esse curso é mais fácil porque não demanda tanto conhecimento, por exemplo, de matemática que é o terror dos alunos e logo no 1º semestre ele se decepciona com essa percepção [...] lembrando lá o nome da cartilha, encontrar um caminho suave ad eterno e aí ele muitas vezes se decepciona com o curso, isso não é uma característica dos alunos de administração, dos outros cursos também, no caso da administração ele entra com uma percepção, como a maioria dos alunos, equivocada em relação ao curso.
	Eu acho que essa qualidade que estamos discutindo aqui, essa especificamente que é uma das grandes instituições que estão abarcando tudo, que querem essa coisa grande do mercado, o publico não se questiona sobre isso, é o que eu estou falando, são pessoas que saíram de uma escola

Entrevistado 2	pública e se você for pensar, às vezes ele foi o primeiro da família a seguir um curso superior, o significado disso para aquele grupo familiar, como é importante, o estar no ensino superior já é um ganho enorme, nós estamos falando em Brasil nessa condição o conseguir terminar um curso superior é uma coisa inédita, uma conquista muito grande, ele não vai dar conta de pensar se aquilo que ele comprou corresponde à realidade, ele nem está preocupado com isso, tanto é que nos estamos virando o país dos bacharéis balconistas, se você fizer; eu costumo fazer muito isso, ah, então você estudou? Você fez o que? Você vai à farmácia, era um menino que tinha feito logística, o outro tinha feito ADM era um balconista na farmácia. E aí? Vocês não vão trabalhar? Não, não tem condição aí você vai lá e abre o jornal e as vagas estão ociosas que é isso que nós estamos falando e que está sendo super preocupante no mercado, tem vagas ociosas e gente formada e que não dá conta do recado. Outro dia que saiu na Dinheiro, os CEOs tinham 5 vagas para ganhar uma fortuna e aqui no Brasil não se tinha perfis para trabalhar nessas empresas
Entrevistado 3	É, uma das características do curso a distância é que você tem pessoas de diversas regiões, diversas formações, então está participando um aluno do Rio Grande do Sul, um aluno de Recife, um aluno do Maranhão na mesma turma e com bases diferentes, até linguagens diferentes, então é um desafio muito grande para homogeneizar esse conhecimento, agora a formação do Administrador profissional de qualidade, ela virá se o nível for elevado, então tem que se procurar uma régua mais alta, não deixar o curso cair naqueles mais fracos, então tem que elevar a régua para que aja um desafio das pessoas que tenham uma base menor de conhecimentos para que realmente consiga acompanhar o curso e eventualmente até desenvolvendo algumas

	atividades complementares para que a régua seja elevada. E para isso acontecer, talvez a Instituição precisasse se aproximar mais do mercado de trabalho, mais das empresas e acho que isso parece que não está ainda realizado, então, essa é uma preocupação de que o curso seja adequado á realidade do mercado de trabalho então o planejamento do curso tem que levar isso em consideração e muitos alunos também já são profissionais do mercado e de acordo com o projeto pedagógico do curso, isso precisaria estar previsto.
Entrevistado 4	O alunado, nós temos que observar que normalmente temos dois tipos básicos de alunos no Ensino à Distância, aqueles que estão sendo incluídos e que vem do ensino público vem com muitas dificuldades de comunicação, de escrita, de cognição, então é um público um pouco mais carente, carente de atenção, carente de informação, é um público que tem um alto índice de repetência de disciplinas, carrega muitas dependências, então é um público assim um pouco mais difícil de trabalhar. Temos também agora uma nova tendência que parece que é mais fácil estudar à distância, mas isso não acontece de fato. De fato o aluno de Ensino à Distância tem que se conscientizar que a única diferença que tem para o ensino presencial e à distância é a facilidade de locomoção, exige alto índice de disciplina e de estudo solitário, é muito mais difícil porque ele não vem acostumado a fazer isto, então eles dão muito trabalho, precisam ser levados pela mão tanto por tutores de Ensino à Distância, acessados remotamente durante as atividades, fóruns e <i>chats</i>, como os tutores presenciais que são aqueles que têm o contato direto lá no polo de Ensino à Distância com ele, demanda muita atenção e muito cuidado.

Entrevistado 5	Para avaliar a qualidade, o aluno de educação à distância tem que ser avaliado com uma frequência maior do que o aluno presencial, justamente para que se tenha um controle maior sobre tudo aquilo que ele está aprendendo em sala de aula quando está presencialmente, sobre aquilo que está aprendendo à distância via vídeos, via materiais que estão disponíveis para que ele consiga assimilar melhor o que foi entregue, o que foi explicado na prática. Então o processo de avaliação se possíveis semanais, até uma forma de se fazer isso é por meio de trabalhos que ele tem a responsabilidade de entregar semanalmente e que o professor acompanhe, oriente, que uma parte da aula seja justamente para orientação, então essas avaliações eu não as coloco como avaliações oficiais como provas, mas sobretudo como trabalhos para que ele tenha realmente a teoria e em seguida já exerça na prática com algo que mais uma vez toco no ponto da responsabilidade, porque ele saiba que tem a responsabilidade em entregar aquilo.
Entrevistado 6	Atinge-se um nível de qualidade, não atinge porque a tecnologia é parte da história, não deve ser o foco principal, um bom projeto pedagógico e aí chegando lá na ponta um bom planejamento de aula, o professor precisa ser extremamente cioso desse planejamento porque a tecnologia ele vai ter a disposição, a Internet que hoje é a tecnologia principal que todo mundo usa, mas dentro da Internet você pode ter vídeo, pode ter a voz do professor, pode ter um diálogo mesmo como hoje já possibilita em tempo real entre o aluno e o professor numa discussão com o grupo inclusive, basta ter uma webcam que custa 50 reais aí em qualquer loja, 50, 100 reais, então hoje a tecnologia é muito mais fácil, acessível, mas ela não pode ser a grande promessa. Existe uma obrigatoriedade, uma necessidade que o foco seja na presença, então acho que o foco tem que ser no aluno

	estudante, o foco tem que ser no projeto pedagógico e a tecnologia é parte dessa história, nós lemos aí alguns autores importantes nessa área de tecnologia, educação, conhecimento com Pierre Levy, o tutor também porque muitas vezes quando você negligencia o material humano envolvido no acompanhamento, a educação à distância tem uma grande questão aí inerente a ela que é o acompanhamento como falei há minutos atrás, não adianta você jogar o curso e largar o aluno lá porque ele precisa de uma orientação, o aluno não prescinde dessa orientação, pode até prescindir do professor em sala falando durante duas horas sobre aquele assunto, porque na maioria das vezes esse professor reproduz muitas vezes as suas ideias, óbvio, mas o que está na teoria, aproveitaria muito mais se ele lesse e fosse para a sala para tirar as dúvidas e aí para ter uma reflexão conjunta com o professor.
Entrevistado 7	Então, eu acredito, assim, o que eu observo hoje em dia é que existe, por vezes há um foco maior na multifuncionalidade e às vezes um foco maior na especialidade. Eu ainda acredito na multifuncionalidade, então entendo que o Administrador formado, esse egresso, tem que ser multifuncional, ele tem que entender vários aspectos que vão muito mais além do que apenas um currículo básico que uma diretriz apresenta ou algo assim. O mercado exige, se você pensar nas tecnologias, existe uma especificidade de formação, mas a ideia é que quando eles se tornam mais generalistas, ele compreende de repente um pouco mais de tudo também e dentro das áreas que eles têm mais aptidão, ele pode se aprofundar, então acho que a ideia é sempre trabalhar com a multifuncionalidade.

FAMÍLIA 3 – CURRÍCULO ADM-EaD – ATLAS TI
Code Family: 3-Currículo Curso ADM-EaD

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:29:36

Entrevistado 1	A minha visão é de que a qualidade do currículo ou os parâmetros de medição especificamente da qualidade do currículo não mudam muito do presencial para o à distância, mas no ensino à distância se tem uma tendência infelizmente muito grande de se entender que um curso à distância é um curso mais fácil de tocar e isso não é verdade ou pelo menos não deveria ser, o aluno não ver na facilidade com que se tem de aproveitamento flexível do tempo também, uma facilidade no aprendizado e aí a dedicação e a disciplina caem assustadoramente numa boa parte dos participantes do curso.
Entrevistado 2	Com relação aos currículos nos cursos de ADM para formar um profissional de qualidade, eu acho que todos os cursos superiores tem que ter como meta a formação integral do profissional para o século 21, o dilema do currículo está presente quando se discute educação mesmo que não se fale em tecnologia, em tecnologia a coisa fica mais complicada porque também se fossemos querer aproveitar todos os recursos da tecnologia educacional com uso na educação nós poderíamos estar discutindo a questão do currículo flexível [...] nos estamos falando numa educação a distancia formal que o pessoal trabalha nas plataformas, essa que trabalha nas plataformas das instituições ela não tem diferença nenhuma com relação ao presencial, só que ela

	deixou de ser presencial e passou ao virtual, se nós usássemos essa potencialidade dessas tecnologias nós conseguiríamos repensar esse currículo, de formar um currículo em rede, em ter um professor, talvez, que fizesse essa construção desse currículo marginal, esse currículo que vai à beirada, que os alunos pedem e nós pegamos e como o professor que já tem esse habito [...] as coisas de fora, nós poderíamos fazer uma costura de temas e de conhecimentos que são marginais ao currículo e que poderiam ser muito produtivo para a formação desse profissional do século XXI, ainda é uma coisa muito difícil de fazer porque nos temos essa educação presa a um currículo fechado, algumas experiências estão sendo realizadas, mas ainda necessita de muito tempo e uma pessoa para ficar fazendo essa mediação, do que falamos do livro, do currículo oculto, pode ser um currículo oculto, um currículo marginal que vai a parte, não tem como as instituições fazerem nada novo porque elas seguem a receita do MEC, tanto no padrão de qualidade quanto de currículo, eles pedem aquilo e vamos fazer aquilo, até o MEC sempre coloca nos seus índices o mínimo, é sempre o mínimo. [...] na ADM então que virou uma guarda chuva enorme para todo mundo. Se você for fazer entrevista: Porque você faz ADM? Isso eu fiz agora na semana passada com os alunos ADM de um curso a distancia: Porque você está fazendo ADM? Então eles acham que eles vão aprender tudo no curso, eles vão sair de lá formados em Marketing, em Logística, em Empreendedorismo, na Questão Sustentável, eles sairão com tudo e o currículo obviamente não dá conta para essa formação tão geral.
	Com relação ao que você considera um currículo de qualidade nos cursos de Administração à distância, acho que também está pertinente a essas, quer dizer, às disciplinas

Entrevistado 3	ofertadas e o que o mercado espera, esse é um dos aspectos importantes, também muito cuidado para não ter sobreposição de assuntos, muito cuidado na escolha até dos temas, das disciplinas para que aja realmente pertinência, é preferível focar nos assuntos maior relevância e até aquele assunto ser explorado com bastante profundidade do que fazer um over view de um monte de assuntos que o aluno fica com conhecimento muito raso de tudo, então tem que realmente ter muito cuidado.
Entrevistado 4	Para a realidade inicial de quando foi a proposta, esse movimento de Ensino à Distância mais fortemente começou em meados de 2004/2005 até fazer regulações específicas, esse conteúdo estava lá adequado, hoje esse conteúdo merece ser revisto, até dentro de grupos de gestão dentro do próprio Conselho Regional de Administração já existe a intenção de que se coloque uma grade mínima de disciplinas e que, claro, respeitando a independência das Universidades, se possa fazer então as adequações locais, mas hoje há uma grande diversidade de matrizes curriculares, o que dificulta até mesmo o próprio aluno, se ele não está satisfeito numa Instituição, ele vai encontrar muitas dificuldades para conseguir migrar para outra justamente por essas diferenças.
Entrevistado 5	Bom, para que um currículo tenha qualidade num processo de educação à distância, é fundamental que aquelas disciplinas de formação básica do aluno sejam feitas presencialmente, então disciplinas como teoria das organizações, comportamento organizacional, as disciplinas bases. Eu, como professora, ainda tenho uma dificuldade em enxergar essas disciplinas como disciplinas em que poderíamos colocar 100% à distância, porque são as bases teóricas que vão dar todo o escopo para o aluno ao longo do curso como um todo, então acredito que o currículo de qualidade é aquele que vai privilegiar as disciplinas bases, as

	disciplinas chaves do curso presenciais, porque em média os cursos EaD tem uma média de duas vezes por semana presencial e três vezes por semana à distância, então acho que o primeiro passo seria esse.
Entrevistado 6	Aqui na INSTITUIÇÃO em diversas disciplinas diferentes, sociologia, antropologia, todas do currículo de administração, contabilidade, finanças, gestão de pessoas e tal, saber mobilizar tudo isso no seu contexto profissional e mais do que isso transpor esse conhecimento para a sua realidade porque os livros não vão te ensinar exatamente como você deve agir em cada situação, cada vez mais lidamos com questões hoje que não são ensinadas nos livros, quem diria há 3 anos atrás que agentes sociais iam ter importância para as marcas que tem hoje no relacionamento dos consumidores com as marcas, aí estou falando da nossa área aqui de marketing, se uma empresa hoje derrapa no relacionamento com o seu cliente, no dia seguinte agentes sociais aí já tem mais 1.000, 5.000, as pessoas tem nas suas próprias redes mais de 1.000 pessoas, pessoas muito populares tem mais de 5.000 pessoas, então isso é rastro de pólvora, você coloca uma informação como essa ali, as empresas precisam hoje se preocupar em como fazer a gestão da sua marca nas redes sociais, isso não era ensinado e às vezes nem é hoje, então o sujeito chega numa empresa dele e vai trabalhar com marketing e vai se deparar com essa situação, o que ele faz? Ele precisa saber transpor o conhecimento que teve em coisas como sociologia, que não adianta você falar que a Internet é a comunicação hoje tão a parte das questões sociológicas e antropológicas, nas mesmas questões de marketing e de comunicação e transpor esses conhecimentos todos para a realidade que está vivendo, essa capacidade da transposição, independente do curso à distância ou presencial o administrador tem que ter, então acho que isso

	está no perfil do egresso e mais do que isso, como é que o curso entrega a qualidade que está prometida lá, a qualidade que está prometida no PPC não é de conteúdo, porque amanhã, o MEC hoje já possibilita que mudemos a grade e tire uma matéria e coloque outra, como o nosso curso de comunicação hoje já tem uma matéria de mídias digitais.
Entrevistado 7	A ideia é sempre respeitar as diretrizes curriculares, sem deixar de modernizar a estrutura curricular, toda a disciplina existe uma ideia de se trabalhar a prática, dentro dessa prática de novo, vou voltar sempre a questão da extensão e da pesquisa que estão associados e que permitem por vezes trabalhar dentro de alguns projetos de extensão especialmente algumas questões práticas. Todo aluno é sempre convidado a participar de todas as ações q acontecem no presencial. Então a ideia é sempre integral, não existir diferença entre o EaD e o presencial. Essa é a grande forma para poder se ter qualidade, seria a forma adequada de se trabalhar, que o presencial seja idêntico ao EaD e especialmente em Administração, sabemos que não pode desrespeitar a questão da diretriz, mas tem que ter um algo a mais também e esse algo a mais acho que vem também através das atividades práticas, ter o máximo possível a discussão de cases e situações reais e isso pode ser feito também com o EaD.

FAMÍLIA 4 – PLATAFORMA TECNOLÓGICA - ATLAS TI
Code Family: 4-Plataforma Tecnológica

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:30:34

Entrevistado 1	O outro obstáculo é que infelizmente a infraestrutura tecnológica no país ainda é precária. Estive recentemente dando aula no interior do Pará, na região de Carajás e lá não tem Internet, a Internet funciona quando bem entende, ela tem autonomia para dizer; agora vou funcionar e agora não vou funcionar e são justamente nesses pontos onde nós teríamos o melhor aproveitamento do ensino à distância para oferecer conhecimento de qualidade e métodos de ensino de qualidade a um pessoal que demanda isso e a região onde estava dando aula era uma cidade que tinha 230.000 habitantes e a Internet capengava lá, então eu tenho um problema que é o uso da ferramenta, o outro problema é a infraestrutura tecnológica
	Nós brincamos que é educação da nunca, então fica todo mundo lá, enfileiradinho, aí dá uma mascarada, vamos fazer um seminário e aí não explica o que é seminário para o aluno. Então vamos fazer pesquisa mas também não explica o que é pesquisa, ele só vai saber o que é pesquisa lá no TCC, então essa falhas existem. Então para melhorar a qualidade tem que ter um investimento constante em formação do professor porque ele é PHD que ele é um professor pensando na educação em si, então as instituições tinham que ter um curso, uma formação continuada de professores para trabalhar em sala de aula seja presencial ou a distancia, a distancia então piorou porque há uma aversão por parte dos professores com relação à EaD, a pessoa pode ser um ótimo professor, ele fala não quero trabalhar com isso! Há uma consciência, uma conscientização de que a EaD

Entrevistado 2	pode tirar o lugar dele, até um tempo atrás eu não acreditava nisso, da forma como os cursos estão andando o objetivo é tirar o professor sim, eu não acreditava nisso hoje eu acredito, pelo menos um professor de qualidade, ou coloca tutor para 1.000 alunos para ganhar um salário irrisório, porque também tem um lobby no Congresso de mantenedores dizendo que um professor EaD tem que ganhar menos porque afinal de contas ele já pega o conteúdo todo pronto, então quer dizer, o primeiro obstáculo que é a mercantilização da educação e a terceira questão seria repensar EaD para uma educação para o presente, eu não vou falar nem do futuro eu vou falar do presente, a EaD foi pensada e não é só no Brasil, como modelo presencial que passou para a distancia, ela ainda não tem, poucas Universidade nós estamos vendo agora Barclay, o MIT, a própria USP colocou agora o conteúdo aberto, mas é o conteúdo aberto não à preocupação com a aprendizagem, então ele é aberto para você ir lá e ter a informação, mas o professor não está lá para dizer o que você faz com esse conteúdo ou te dá uma orientação [...], eu acho que ainda não está num panorama legal mas só de abrir tudo já está ótimo, então a EaD tem que ser repensada, eu acho que essas três coisas são muito importantes, a questão econômica, a formação do professor e o repensar EaD, e a EaD só vai ser repensada por um professor que está preparado, nos só estamos falando disso porque nos estudamos sobre isso.
Entrevistado 3	Há muitos obstáculos porque primeiro, como que o ensino a distancia é visto pelas empresas e pelos próprios alunos? Será que as empresas não têm um certo preconceito de que o ensino a distancia seria mais fraco do que um ensino presencial? Os alunos, ao cursar o curso a distância eles têm aquela confiança de que realmente são competitivos no mercado? Esse é um obstáculo cultural, o segundo ponto é

	que precisaria de muito desenvolvimento e infraestrutura em qualidade, em adequação para se chegar ao nível desses países, ou seja, as Universidades de ponta do Brasil, elas estarem liderando o processo de AD porque a ideia de AD é muito válida, porque o que é preferível? Um aluno teve uma aula com um professor muito conceituado em determinado assunto a distancia ou ter um a aula com o professor lá da cidade dele que não tem titulação nenhuma, que não tem conhecimento nenhum, então se a EaD for muito bem estruturado, ele pode ter uma qualidade até superior a do ensino presencial, mas ainda tem muito o que caminhar no Brasil de investimento, das Instituições, até para a formação desses professores, para criar videotecas e materiais próprios para EaD e apostilas, uma série de materiais produzidos pelos professores voltados exclusivamente para o EaD, então temos que ter assim muito conteúdo de EaD de alta qualidade, para que vamos atingindo níveis melhores de qualidade. Talvez as Instituições brasileiras ainda utilizem muito o espaço que eles têm na Educação presencial para desenvolver essa plataforma a distancia, então talvez isso também acaba criando esse obstáculo, ainda não consegue transpor, ter um negocio só de EaD, então teria que atingir uma prioridade nas Instituições, falar, o Ensino a distância vai ser o vetor de crescimento da Instituição daqui para frente, então é um projeto que a Instituição tem que dedicar esforços e investimentos para viabilizar.
	Nós temos aqui um investimento muito grande, então temos aqui 8 estúdios de vídeo, temos 4 estúdios de áudio, temos mais de 250 profissionais envolvidos com a TV, temos maquiadores, temos assistentes, operadores de câmera, operadores de cabo, de mesa, diretores de edição, temos vários profissionais, então isto é oneroso? É, mas pelo menos é dinâmico, não fica estacionado em algum momento no

Entrevistado 4	tempo, e para a melhoria sempre haverá espaço, então eu acredito assim, que o ensino deve ser melhorado, deve ser constantemente atualizado e dando sempre uma abordagem das teorias clássicas e neoclássicas da administração de um ponto de vista em que todas elas tenham as suas aplicações hoje, o que basta é o que o alunado entenda que teoria tem aplicação prática, ele precisa saber que existe essa aplicação prática por que senão quem foi Taylor? Quem foi Fayol? Quem foi Ford para ele? Pouco importa, mas quando você faz os elos de ligação que isso são as bases da melhoria contínua, do total <i>quality management</i>, que são as bases da ISO 9000 aí o aluno presta mais atenção, então exige dos nossos professores uma formação específica com uma visão mais eclética, ele tem que ter a aplicação prática, então ao mesmo tempo que é interessante que nós tenhamos profissionais com carga de 40 horas e dedicação exclusiva, é importante que tenham tido pelo menos a vivência no mercado de trabalho, porque aquele professor, aquele docente que é acadêmico de carreira e puro fica deslocado, fica distante da atualidade do Ensino à Distância, ele não tem exemplos que sejam interessantes ao aluno, não tem a vivência para discutir com o aluno não só na graduação, mas também depois na pós-graduação.
Entrevistado 5	E precisam, talvez, viabilizar também os investimentos que são altíssimos, então há a necessidade de ter cada vez mais alunos para de alguma forma tentar viabilizar esses altos investimentos, então procuram rentabilizar ao máximo tudo o que investem, então acho que o principal seria, para se evitar essa mercantilização é; uma vez que haja uma sala até com uma quantidade considerável de alunos, uma quantidade grande, que haja esse acompanhamento, uma vez que o aluno entrou na Instituição que seja acompanhado e que todas as dificuldades que ele carregou desde o ensino médio

	difícultoso, o ensino fundamental, que tudo isso possa ser sanado ao longo do 1º até o 2º ano do ingresso dele nesse curso à distância, mesmo que venha ainda com muitas lacunas de conhecimento, para que isso possa de alguma maneira ser sanado e aprimorado ao longo do processo.
Entrevistado 6	Hoje conversamos com gente do mundo todo, não é nem só EaD, via recursos tecnológicos, Skype, os MSN da vida, Facebook e etc., redes sociais e essas falas podem ser usadas dentro da perspectiva educacional, eu tenho uma grande curiosidade de trabalhar, fazer uma pesquisa inclusive que consiga aprofundar a discussão entre as redes sociais que hoje dominam não só a geração Y, mas dominam a vida de todo mundo e a educação, será que aqueles ambientes de fato são ambientes que podem ser relacionados com o processo educacional? Será que o aluno aprende melhor usando determinados recursos como aquele, mesmo que fuçamos dos ambientes blackboard, será que o Facebook é um lugar onde ele só quer se divertir ou faz parte tão da vida dele que podemos pensar em educação ali dentro? Questões importantes que acho que deveriam ser tratadas hoje, mas voltando a coisa do egresso, esse profissional é um profissional com todas as características e que a EaD possibilita esse desenvolvimento, acho que a atividade precisa de responsabilidade, pró-atividade, inovação está tudo aqui.
Entrevistado 7	Eu entendo que tem áreas que realmente fica mais difícil você trabalhar com Educação à Distância, imagina a área de medicina, se tornaria impossível trabalhar ou em algumas áreas mais específicas, as disciplinas que têm um formato diferenciado, acho que a grande falha, talvez um dos obstáculos que a gente tem hoje é a questão tecnológica no sentido de que uma tecnologia mais avançada de rapidez, de acessibilidade, da sensibilidade das pessoas a uma rede

	pública de Internet, acho que essa é a grande limitação que a gente tem porque a rede por si só, não tem limites então o EaD não teria limite enquanto todas as pessoas tivessem acesso a essa rede, tivessem acesso a computadores, e a gente sabe que a realidade do país não é essa, então acho que o grande obstáculo está aí porque em termos de estrutura dos professores eu citei, em termos de bons conteúdos citei, em termos do processo formativo pode-se sim, há como levar isso a qualquer pessoa mas às vezes a tecnologia por si só é um limitante.
--	---

FAMÍLIA 5 – MEDIAÇÃO/TUTORIA – ATLAS TI
Code Family: 5-Mediação/Tutoria

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Deskt...\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:31:32

Entrevistado 1	Porque há um tutor que se limita simplesmente a dar respostas, a ser passivo dando resposta para os alunos que lhe fazem consultas ele está propiciando a inatividade. Um posicionamento proativo do tutor é fustigando o aluno com questões, levantando situações, pedindo a participação estimula uma boa parte desses alunos a participarem de uma maneira mais efetiva do processo de aprendizado, agora infelizmente muitos tutores simplesmente veem a sua participação como sendo um médico que fica no consultório esperando o paciente chegar e sabemos que infelizmente, mesmo doente, muitos pacientes não vão ao consultório de livre e espontânea vontade, então é preciso que se tenha uma atividade de “pool” para fazer com que os alunos participem e aí como é que isso pode ser estimulado? Ou através de perguntas frequentes com a posição de problemas ou apresentação de materiais mais, isso depende também da
----------------	---

	estrutura do próprio (...) tecnológico, materiais mais estimulantes como vídeos, há também a opção de <i>chats</i>, comprar um contrato síncrono, não ser só dependente de um contrato assíncrono, então a postura do tutor efetivamente contribui para aumentar ou manter um nível baixo de qualidade.
Entrevistado 2	Então eu deixo um professor ou tutor que às vezes não está tão bem preparado, não sabe usar as ferramentas na sua concepção e em toda qualidade que ela tem com uma classe de uns 500 alunos, até 1.000 alunos porque sabemos que tem lugares que aceitam isso, então esse é o grande "x" da qualidade, ou seja, o aluno por mais que queiramos acreditar não alcança o grande objetivo da qualidade da educação que é a aprendizagem, aqueles que alcançam, eu até acredito que num universo de 1.000 muitos alcançam, nós vemos que quando alcança é uma qualidade sólida, porque nós já vimos pesquisa disso, o aluno em AD está mais preparado que no presencial e não sei o que, ele desenvolveu ou já tinha desenvolvido, é um aluno mais velho, é um aluno que às vezes já fez outro curso, já trabalha no mercado então ele já vem com uma carga de conhecimento prévio muito grande e de autonomia e disciplina para saber lidar com essa situação, que é uma educação instrucional.
Entrevistado 3	Os sistemas tem que ser constantemente atualizados, ver as ferramentas, ou seja, tem que ter um ambiente muito lúdico, o aluno pode participar de contato com os outros alunos à distância também para que ele não se sinta isolado, ele tem que sentir como se tivesse uma comunidade virtual para que ele possa trocar experiências, também a previsão e tutores bem preparados que possam responder as perguntas dos alunos e estimular e cobrar tarefas também porque o fato de estar a distancia não significa que o aluno tem que dedicar um número de horas para estudar cada disciplinas.

Entrevistado 4	Essa entrega de qualidade normalmente tem uma relação tutor/número de alunos, ela tem algumas exigências como regulamentações específicas do MEC, contudo a matriz curricular é importante, mas mais ainda é a exposição das aulas, sejam elas transmitidas ao vivo através de links gravados, a confecção dos materiais de apoio, apostilas, então a qualidade está tudo lá, o que depende é o tempo que o próprio aluno dedica para absorver esse conteúdo, ele consegue atender, às vezes, as exigências mínimas de obtenção de notas nas avaliações, contudo ele não tem uma efetividade do seu próprio ensino, então a retenção desse conhecimento é muito variável, a retenção de conhecimento depende muito do aluno, temos casos de alunos nossos que, em Maceió, conseguiram um alto índice de aprovação e acabaram participando do Desafio SEBRAE o ano passado e foram finalistas no seu Estado, mas isso é um esforço particular.
Entrevistado 5	Nesse sentido o papel dos tutores é fundamental para uma base mais consolidada do aprendizado, pois em geral existe uma dificuldade tanto no presencial como no ensino à distância da procura do aluno pela biblioteca e aí é que entra o papel realmente do tutor como incentivador e muitas vezes apresentar e mostrar para o aluno aquele ambiente que realmente é um ambiente de consulta, de concentração, entra também o preparo das bibliotecárias para atender bem esses alunos, mas existe sim uma dificuldade na procura e acho que é nessa hora que o tutor tem um papel decisivo e muitas vezes não é apenas dizer; ah, hoje vocês podem ler tal capítulo, o livro está disponível na biblioteca, vá até a biblioteca, mas muitas vezes até realmente pegar esse aluno pela mão, levá-lo até a biblioteca, apresentá-lo a biblioteca, porque há relatos de casos de alunos que chegaram ao 4º semestre do curso sem nunca terem ido à biblioteca, isso é

	um fato, então o tutor tem realmente esse papel fundamental de estar disponível e de conduzir o aluno.
Entrevistado 6	Nesse caso quando falamos em educação à distância, tem uma boa parte dos cursos muito influenciados pelos tutores, eu queria colocar aí duas questões importantes, primeiro; a educação à distância no Brasil não é nova, vivemos a educação à distância aqui desde a década de 50, o que muda é a mídia, o que muda é o meio, então lá atrás era correspondência, depois passou a ser fita cassete, depois fita VHS, depois CD, DVD e hoje a Internet, então ao longo desses anos todos eu diria que a educação à distância no Brasil é muito mal vista e isso se deve ao fato de ao longo de todo esse tempo o foco ter sido na tecnologia, seja qual for, seja correio, seja vídeo, hoje é a Internet, enquanto o foco for a tecnologia eu diria que a chance de ser diferente do que foi ao longo dos últimos tempos é muito pequeno.
Entrevistado 7	Eu entendo que a questão de você trabalhar com tutores especialmente se eles não forem bem qualificados para esse aluno, aí se perde bastante. A questão tecnológica tem que estar inserida porque não adianta também você oferecer uma plataforma que não tenha suporte tecnológico para que as pessoas possam acessar na hora em que precisarem e que tenham um mínimo de problemas porque óbvio que a tecnologia não é perfeita, então existem momentos em que existem as falhas também mas a ideia é que de um modo geral funcione dentro de uma linha de regularidade que sem isso realmente não há como existir Ensino à Distância.

FAMÍLIA 6 – MERCANTILIZAÇÃO DA EDUCAÇÃO– ATLAS TI
Code Family: 6-Mercantilização da Educação

HU: Entrevistas consolidadas e codificadas 290513

File: [C:\Users\Luis Volpato\Desktop\Entrevistas consolidadas e codificadas 290513.hpr7]

Edited by: Super

Date/Time: 2013-05-29 13:33:03

Entrevistado 1	Olha, esse é um terreno minado, um terreno minado por quê? Porque embora o ensino à distância exija um investimento relativamente alto das Instituições, o ganho escalar com os cursos à distância é bastante grande também, então as Instituições vem nessa possibilidade, nessa opção do ensino à distância uma possibilidade de ampliar e muito a sua clientela, até porque as barreiras de tempo e espaço ficam totalmente vencidas. Eu tinha até comentado antes de nós começarmos a nossa reunião que nas minhas turmas de EaD tenho aluno que está no Japão, aluno que está na Itália, aluno que está na Espanha e assim por diante e em vários lugares do mundo que se inscreveram para fazer o curso aqui no Brasil, então eles interagem comigo via foro, então se faz um investimento, esse investimento é relativamente grande, mas o retorno é maior.
Entrevistado 2	Ah, não, não estaria, mas o problema é que mesmo as instituições que tenham um certo perfil nível A, quando elas entram no EaD, é uma questão financeira, é uma questão matemática não tem como você, a educação a distancia é muito cara num primeiro momento, o investimento é muito alto, em conteúdo, em tecnologia, em banda, em polo, é um baita investimento. Se você for concorrer no mercado ao lado do metro, a que está lá um cartaz no metro, de cento e pouco, você vai ter que fazer igual, você vai ter que colocar 200 porque está levando a grife, R\$ 250,00 porque está levando a grife, mas também quem é que está preocupado com a grife? Aí já é um outro publico, porque o outro que acha que ter um diploma do

	ensino superior é a coisa mais importante, que tem que ver novamente a coisa do significado e símbolo do diploma, o capital cultural, a identidade que tem esse diploma passa ainda para população que há poucas gerações não conseguiam tirar o ginásio e agora está indo lá para o ensino superior. Ainda está muito pouco, não está alcançando, agora para isso, e a tendência será aumentar, é obvio com toda a política da melhoria da renda da população, o problema é que está sendo oferecido para eles. Eu vejo nisso uma coisa muito triste quando eu comecei a dar aula há anos atrás, a escola publica era a mesma coisa, era para a elite, quando começou a ser para o publico, na década de 70, 60 e pouco na revolução, 64 começou a entrar em crise porque passou a ser para o povão, o ensino superior, esses grandes centros essa educação de massa era para a massa então o que vir está bom, e isso nós já vimos lá na educação básica acontecer e agora estamos vendo acontecer igual no ensino Superior, não com o publico porque o publico é diferente, a escola publica está lá, a universidade Publica para a elite, as Faculdades Top para a super elite porque eu acredito que principalmente Cursos de ADM, a elite mesmo prefere ir na 'X' que a gente sabe quais são e pagar às vezes R\$ 4.000,00; R\$ 5.000,00 ou até mais. Ela tem uma menor qualidade, mas elas estão de acordo com os indicadores do MEC, está ali, não pode falar que não esta cumprindo, o MEC vai lá e verifica, o END era o que media e muitas foram fechadas, ou estão em processo, agora não mais porque ficam lá um ano para fazer o Enade, então nem isso mais. O Cursinho que é uma ótima forma de ganhar dinheiro porque já tem cursinho para o Enade.
--	---

Entrevistado 3	Não, porque o fato da mensalidade da EaD ser menor é por causa do ganho de escala, então um mesmo professor pode dar aula para 10.000 alunos, então não tem uma relação direta do preço da mensalidade com a qualidade do curso. Isso é a grande vantagem do EaD, justamente atingir um número maior de pessoas em regiões distantes e a qualidade tem que ser uma preocupação constante da Instituição e dos próprios alunos também, assim como é do MEC, etc. mas não tem muito a ver com o custo da mensalidade. Uma das últimas publicações do MEC, em relação ao ENAD, os alunos a distancia foram até melhores avaliados do que os alunos dos cursos presenciais, então talvez esteja aí a grande oportunidade para a inclusão social de trazer, conforme você falou, os alunos mais distantes para ingressar no ensino superior, considerando que temos aí jovens entre 18 e 24 anos, são 30 milhões de jovens e 6 milhões ainda, só 6 milhões estão no curso superior, então o que a Educação a Distancia pode oferecer muito, o Brasil é um país continental, existe muita falta de professores qualificados, então a EaD tem tudo para crescer e tem um d aí a ser explorado e ainda mais considerando que hoje o Estado praticamente transferiu essa responsabilidade para o setor privado, 90% das Instituições estão no setor privado e o Estado tem diminuído cada vez mais, e então aí gera também oportunidades de investimentos, retorno e talvez aí a grande oportunidade também de rentabilizar negócios.
Entrevistado 4	Como um negócio, mercantilismo pleno, essa melhoria vai demorar a passar, porque aqui no Brasil se preza a quantidade e não a qualidade. Andei vendo vários estudos no Canadá, na Inglaterra, que dizem, nos Estados Unidos, que as tendências do Ensino à Distância não têm volta, então lá eles estão desenvolvendo tecnologias e metodologias adequadas, aqui nós estamos mais preocupados numa

	guerra perigosa de preço versus qualidade, então a quantidade passa a ser mais importante do que a oferta de um ensino diferenciado. Surpreende-me quando vejo que, por exemplo, no site do INEC nós temos lá cerca de 1.297 cursos registrado em atividade e apenas 12 ou 13 conceito 5, isto é um absurdo, mas reflete claramente o perfil dos mantenedores que é de maximização do lucro.
Entrevistado 5	Acredito que dependendo da Instituição pode haver sim essa mercantilização, até porque no Brasil o ensino à distância é muito recente quando comparamos com outros países da Europa e Estados Unidos que isso já é uma realidade há mais tempo pelo próprio fato de terem uma tecnologia mais avançada anteriormente, velocidade da Internet, acesso das pessoas a Internet, então no Brasil, por ser um processo muito recente, falta até um preparo do aluno para esses cursos e é por isso que a mercantilização entra no fato de Universidades que talvez não tenham tanto cuidado no ingresso desses alunos.
Entrevistado 6	o grande regulador da história é o mercado mesmo, é o mercado para onde o aluno vai trabalhar, é o mercado que avalia hoje a Instituição, ela é uma Instituição que faça diferença no currículo, porque com a democratização do ensino, da educação você tem hoje, muito mais pessoas têm ensino superior completo, então deixou de ser um diferencial você ser formado hoje, se você é bacharel em administração, muita gente é, é o curso mais que mais tem matrículas no Brasil, então todo mundo pode ter um diploma, desde os que pagam 120 reais de mensalidade até os que pagam 3.000, claro que as Instituições vão diferenciar o currículo dessas pessoas e aí cada vez mais as empresas hoje, os RHs dizem; não, só recruta gente dessa e daquela Instituição. A coerência do PPC e do que é entregue é fundamental?

Entrevistado 7	Eu até gostaria de fazer uma comparação entre os custos de um curso presencial e EaD porque me parece que o curso presencial, pelo fato de você ter a mão de obra no dia a dia mais estrutura física, ela gera muito mais custo do que o investimento na tecnologia por si só, então isso não me convence de que investimento seria motivo de tentar buscar mais alunos para tentar gerar, suprir logo esse investimento, acho que não é por aí. 2º, se você se propõe a oferecer um curso que é igual ao presencial, então automaticamente você não estaria desqualificando o curso, tornando ele com menos qualidade, acho que a grande situação, a grande questão do valor, é o fato de não ter certos custos fixos, que você tem no presencial, que acho que é o que leva a ter um preço menor e o fato que óbvio que isso é atrativo para quem não pode estar todo dia na Instituição, agora em termos de qualidade, seria incoerente eu trabalhar com menos qualidade num curso de EaD do que num curso presencial, acho que não tem uma relação direta de forma alguma, o tempo inteiro acho que tem que bater na tecla, se o curso presencial se propõe a oferecer um nível de qualidade que o EaD teoricamente tem que ser igual esse curso presencial, então não pode ter diferença, então esse eu acho que é um preceito básico para quem quer trabalhar com seriedade.
----------------	---