



MESTRADO EM ORGANIZAÇÕES E DESENVOLVIMENTO

SEDENILSO ANTONIO MACHADO

**AS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
ESTUDO DE CASO DO PORTAL EDUCAÇÃO**

DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

CURITIBA

2009

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

SEDENILSO ANTONIO MACHADO

**AS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
ESTUDO DE CASO DO PORTAL EDUCAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de Mestre, do Programa de Mestrado Acadêmico em Organizações e Desenvolvimento, FAE Centro Universitário.

Orientador: Prof. Dr. Antoninho Caron

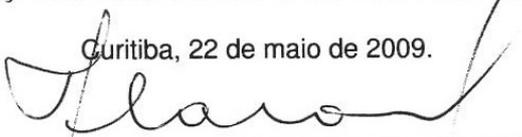
**CURITIBA
OUTUBRO 2009**

SEDENILSO ANTONIO MACHADO

**AS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO EM EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA:
ESTUDO DE CASO DO PORTAL EDUCAÇÃO**

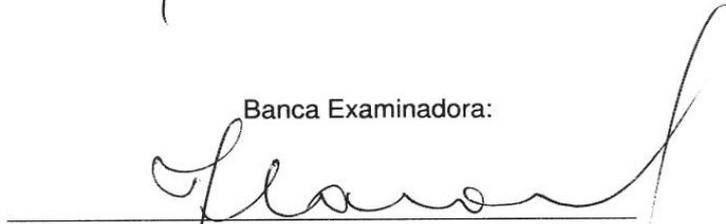
Esta dissertação foi julgada adequada como requisito parcial para obtenção do título de mestre em Organizações e Desenvolvimento pelo Programa de Mestrado Acadêmico em Organizações e Desenvolvimento da FAE Centro Universitário.

Guritiba, 22 de maio de 2009.



Prof. Dr. Antoninho Caron
Coordenador do Curso

Banca Examinadora:



Prof. Dr. Antoninho Caron
Orientador
FAE Centro Universitário



Prof.ª Dr.ª Ana Maria Coelho Pereira Mendes
Examinador Interno
FAE Centro Universitário



Prof.ª Dr.ª Sonia Regina Hierro Parolin
Examinador Externo
Serviço Nacional de Aprendizagem Nacional - SENAI



Prof. Dr. Osmar Ponchirolli
Suplente
FAE Centro Universitário

Dedico este trabalho ao meu filho Murilo, motivo de transmissão de conhecimento e sabedoria, que com seu pequeno sorriso conseguiu manter acesa minha alegria, e a Fernanda, minha esposa, razão única da minha vida, que sempre me deu carinho e apoio para meu crescimento pessoal e profissional.

Agradecimentos

Ao concluir este trabalho agradeço:

A Deus, pela presença em minha vida.

Aos meus pais, que com toda a dedicação me apoiaram e ajudaram na conclusão dessa obra.

Ao Prof. Antoninho Caron e a Prof.^a Ana Maria Coelho Pereira Mendes, que sempre estiveram dispostos a me apoiar e com seu conhecimento contribuíram muito para o sucesso desse trabalho.

A Prof.^a Lucia Izabel Czerwonka Sermann que acreditou incentivou e apoiou o meu trabalho.

Aos meus colegas da turma de 2007 e a todos aqueles que participaram, apoiaram e me incentivaram na busca desta conquista.

RESUMO

MACHADO, Sedenilso Antonio. **As ferramentas de comunicação em educação a distância: estudo de caso do portal educação. Estudo de caso em uma empresa de educação a distância.** 117p. Dissertação (Mestrado em Organizações e Desenvolvimento) - FAE Centro Universitário. Curitiba, 2009.

Esta pesquisa teve como objetivo principal identificar de que maneira o Portal Educação utiliza as ferramentas de comunicação e interação entre alunos e tutores. O Portal Educação é uma empresa de Educação a Distância com cursos livres de atualização em diversas áreas do conhecimento. Estes cursos são disponibilizados aos alunos exclusivamente on-line, para que o acesso possa ser mundial, bastando ter apenas computador e acesso à internet. O Portal Educação possui 19 sites associados, com mais de 300 cursos. Tem uma média de 6 mil alunos a cada 30 dias, vários desses são de outros países, como Angola, Canadá, EUA, Portugal, entre outros. Foi realizada uma pesquisa qualitativa com alunos de três cursos do site Enfermagem Virtual (escolhidos aleatoriamente) totalizando 167 alunos no qual se observam as formas de interação entre eles e o tutor. As ferramentas analisadas foram fórum atividade, fórum café, videoconferência, e-dúvidas e o desempenho dos alunos. Os resultados obtidos permitiram considerar que há pouca interação no fórum atividade, que geralmente são leituras de artigos e discussões no fórum. A maior interação acontece no fórum de apresentação, no qual os participantes descrevem seus dados pessoais, profissão e o motivo da procura do curso a distância. Analisou-se também o fórum café, em que o aluno pode criar tópicos de discussões e marcar encontros no chat com os outros participantes. Esta ferramenta possui pouca ou nenhuma interação, isto pode se dar em virtude da falta de interesse dos alunos ou de motivação dos tutores. As videoconferências são palestras ao vivo que acontecem de acordo com o horário do palestrante e a escolha dos alunos na enquete. O e-dúvidas é uma das principais ferramentas de comunicação entre aluno e tutor, é nela que o aluno pode questionar sobre suas dúvidas do material didático, observou-se que há participação, e os alunos recebem as respostas em até 72 horas. Diante de todos esses dados, várias conclusões podem ser tomadas, entre elas destaca-se a baixa participação dos alunos, consequência de artigos pouco interessantes e interativos, ou até mesmo da falta de interesse dos alunos pela leitura. Quanto à participação nas videoconferências, pode-se dizer que é em função do horário, pois nem todos têm a mesma disponibilidade. Outro fator pode ser dado à nova modalidade de ensino, a Educação a Distância, na qual os alunos acreditam ser fácil e não há necessidade de aprofundar os estudos.

Palavras-chave: comunicação; educação a distância; ferramentas de comunicação.

ABSTRACT

MACHADO, Sedenilso Antonio. **The communication tools in distance learning: a case study of the education portal. A case study in a business of distance learning education.** 117p. Dissertation (Master in Organizations and Development) - FAE Centro Universitário. Curitiba, 2009.

This research aimed to identify how the Education Portal uses the tools of communication and interaction among students and tutors. The Education Portal is a business of Distance Learning courses with courses in several areas of knowledge. These courses are exclusively available to students online, so that access can be global, only by having a computer and Internet access. The Education Portal has 19 websites associated with more than 300 courses. It has an average of six thousand students every 30 days, many of them, from other countries such as Angola, Canada, USA, Portugal, among others. We performed a qualitative study with students from three courses of the Virtual Nursing website (randomly selected), totalizing 167 students who were observed in the forms of interaction between them and the tutor. The analyzed tools were forums, forum café, video conferencing, e-doubts and students performance. The results showed that there is little interaction in the forum activity, which has articles and discussions. Most interaction is in the presentation forum, in which participants describe their personal data, occupation and reasons for seeking distance learning. The Forum Café was also analyzed, where students can create discussion topics and get together in chat rooms with other participants. This tool has little or no interaction, due to the lack of student's interest and motivation of the tutors. Video-conferencing are live lectures that take place according to the speaker schedule and the choice of students in a poll. E-doubt is a major tool for communication between a student and a tutor, this is where students can ask questions about the course material, it was observed that there is participation, and students receive answers within 72 hours. With these data, several conclusions can be taken, mainly that participation of students is low due to the little-interesting articles and interaction, or even the lack of student interest in reading. Videoconferences are related to student's availability seen that students do not have the same schedule. Another factor is that, in Distance Learning, students believe to be easy and there is no need for further study.

Keywords: communication; distance education; communication tools.

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1 - MELHORIAS E INOVAÇÕES IMPLANTADAS NA EMPRESA.....	53
QUADRO 2 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E FINALIDADES DO PORTAL EDUCAÇÃO.....	66
QUADRO 3 - FASES DE BENCHMARKING DA FNQ	69
QUADRO 4 - ATIVOS INTANGÍVEIS DO PORTAL EDUCAÇÃO.....	71

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - INTERAÇÃO DOS ALUNOS NO FÓRUM ATIVIDADE	73
GRÁFICO 2 - DESEMPENHO DOS ALUNOS	75
GRÁFICO 3 - FÓRUM ATIVIDADE.....	76
GRÁFICO 4 - DESEMPENHO DOS ALUNOS	77

LISTA DE SIGLAS

ABED	– Associação Brasileira de Educação A Distância
ABNT	– Associação Brasileira de Normas Técnicas
ABRAEAD	– Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância
AVA	– Ambiente Virtual de Aprendizagem
BBS	– Bulletin Board Systems
BI	– Business Intelligence
CNE	– Conselho Nacional de Educação
CPD	– Central de Processamento de Dados
CRM	– Customer Relationship Management
EAD	– Educação a Distância
EJA	– Educação de Jovens E Adultos
ERP	– Enterprize Resource Planning
ET	– Extraterritorialidade
FGV	– Fundação Getúlio Vargas
FNQ	– Fundação Nacional da Qualidade
IDS	– Sistema de Detecção de Intrusão
IES	– Instituições de Ensino Superior
INEP	– Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais
LMS	– Learning Management Systems
MEC	– Ministério da Educação
PNQ	– Prêmio Nacional da Qualidade
POP'S	– Procedimento Operacionais Padrões
SRC	– Serviço de Relacionamento ao Cliente
TI	– Tecnologia da Informação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	APRESENTAÇÃO DO TEMA	13
1.2	APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA	14
1.3	OBJETIVOS	15
1.3.1	Objetivo Geral	15
1.3.2	Objetivos Específicos	15
1.4	JUSTIFICATIVA	16
1.5	ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO	17
2	FUNDAMENTOS TEÓRICOS	18
2.1	HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)	18
2.2	EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD	20
2.3	AS CARACTERÍSTICAS DA EAD	22
2.4	QUALIDADE DA EAD	24
2.5	ENSINO-APRENDIZAGEM	26
2.6	SITUAÇÃO ATUAL DA EAD NO BRASIL	27
2.6.1	Assistência ao Aluno	31
2.6.2	Extraterritorialidade: Metade dos Alunos Fora do Estado-Sede	33
2.6.3	Ferramentas de Comunicação para Educação a Distância	35
3	PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	41
3.1	PESQUISA	41
3.2	DELIMITAÇÃO DA PESQUISA	44
3.3	COLETA E ANÁLISE DOS DADOS	44
4	ESTUDO DE CASO DO PORTAL EDUCAÇÃO	45
4.1	PERFIL ORGANIZACIONAL DO PORTAL EDUCAÇÃO	45
4.1.1	Inovações Tecnológicas	50
4.1.2	Processos	51
4.1.3	A Qualidade Organizacional	52
4.1.4	Principais Clientes e Usuário	54
4.2	CARACTERÍSTICAS E FERRAMENTAS DO PORTAL EDUCAÇÃO	55
4.2.1	Avaliação da Imagem da Organização Perante os Clientes	56
4.2.2	Definição dos Canais de Relacionamentos com o Cliente	57
4.2.3	Tratamento das Reclamações e Sugestões	58
4.2.4	Tutoria do Portal Educação	58
4.2.5	Designer Instrucional	63
4.2.6	Avaliação e Comparação	65
4.2.7	Segurança das Informações	68

4.2.8	Informações Comparativas	69
4.2.9	Planejamento Estratégico	70
4.2.10	Investimento no Capital Humano	71
4.3	PESQUISA PARA AVALIAÇÃO DO USO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS ALUNOS DOS CURSOS SELECIONADOS.....	73
4.3.1	Curso de Sistematização da Assistência de Enfermagem	73
4.3.2	Curso de Urgência e Emergência	75
4.3.3	Curso de Auditoria em Enfermagem	76
5	CONSIDERAÇÕES	78
	REFERÊNCIAS	80
	GLOSSÁRIO	82
	ANEXO 1 - HISTÓRICO DA EAD NO BRASIL	85
	ANEXO 2 - GRÁFICOS SOBRE A PESQUISA ABRAEAD 2008	87
	ANEXO 3 - QUADRO DE CARGOS E FUNÇÕES DO PORTAL EDUCAÇÃO	93
	ANEXO 4 - CARACTERÍSTICAS DOS CURSOS LIVRES DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA	96
	ANEXO 5 - LEI Nº 9394 DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996	99

1 INTRODUÇÃO

Educação a distancia é um processo de transferência de conhecimentos de que já influenciou diversas gerações, portanto não é novo. O novo são os desafios as demandas os processos de difundir informações conhecimentos para um grande número de pessoas situadas em grande centros ou nos mais longínquos rincões do território nacional.

1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA

A Educação a Distância é considerada uma prática desde a criação da escrita (MAIA; MATTAR, 2007). Mas atualmente pode-se dizer que é um processo inovador pela utilização de diversas ferramentas de comunicação e interação entre tutor e aluno.

Diversas explicações podem ser sugeridas sobre o motivo pelo qual tantas pessoas e instituições têm abandonado preconceitos de longa data contra o aprendizado que ocorre fora da sala de aula, porém ninguém negaria que o principal estímulo para a mudança tem sido o surgimento de novas tecnologias em especial as de informações e comunicação.

São essas tecnologias que têm quebrado preconceitos e trazido a educação a distância à atenção de milhares de alunos potenciais, empresários do setor de comunicação e educação, e autoridades governamentais. Tecnologia que se pode citar que é uma combinação de computadores, internet e ferramentas de aprendizagem que geram o construtivismo.

O construtivismo, por ser originário de práticas em sala de aula, tem ajudado um número cada vez maior de professores tradicionais a descobrir que existe algo mais no ensino do que simplesmente a sala de aula.

Um sistema de educação a distância é formado por todos os processos componentes que operam quando ocorre o ensino e o aprendizado. Esse sistema é composto por aprendizado, ensino, comunicação, criação e gerenciamento de diversas ferramentas que estão a disposição dos alunos.

A educação a distância já influenciou e beneficiou diversas gerações. A primeira foi a dos cursos por correspondência. A segunda a das novas mídias e universidades abertas e a terceira é marcada pela EaD on-line (MAIA; MATTAR, 2007).

As principais ferramentas de comunicação também são citadas por Maia e Mattar (2007), que apresentam as retrospectivas das tecnologias aplicadas à educação a distância no Brasil.

Valente e Mattar (2007) descrevem algumas ferramentas de interação que são utilizadas pelos alunos e tutores. Na pesquisa da AbraEAD (2008, p.65) também são citadas as principais ferramentas de comunicação e interação.

1.2 APRESENTAÇÃO DO PROBLEMA

A forma como cada instituição de educação a distância percebe o seu aluno é particular e única. A maneira como cada uma delas desenvolve ferramentas de comunicação e interação também é única. Recentemente, a EaD passou a utilizar, com maior intensidade, tecnologias de telecomunicação e transmissão de dados, som e imagem que convergem cada vez mais para o computador.

Hoje são bastante empregadas em EaD mídias eletrônicas e, principalmente, a internet que tem a facilidade de utilização de diversas ferramentas de interação entre os alunos e o tutor aluno.

A separação entre tutor e alunos na educação a distância afeta, sem dúvidas, o processo de ensino e aprendizagem. A partir dessa distância “física” e “temporal”, surge, entretanto, um novo “espaço” pedagógico e psicológico, quando comparado à educação tradicional e presencial, em que ocorre uma forma diferente de comunicação, uma nova “transação”.

Valente e Mattar (2007) afirmam que esse novo espaço, criado pela EaD, denomina-se “distância transacional”. Segundo esses autores, são seis os modelos de interação: aluno-professor, aluno-aluno, aluno-conteúdo, professor-conteúdo, professor-professor e conteúdo-conteúdo.

Esses tipos de interação podem ocorrer de forma síncrona e assíncrona por meio de diversos gêneros de ferramentas de comunicação. A combinação

planejada entre essas diferentes formas de ferramentas comunicação e interação pode gerar maior aprendizagem para o aluno.

Diante desse cenário faz-se necessário estudar como as ferramentas de comunicação e interação a partir do histórico da educação a distância são utilizadas em uma empresa de EaD. E, por isso, a questão central dessa pesquisa é analisar: **de que maneira a organização Portal Educação utiliza as ferramentas de comunicação e interação entre alunos e tutores?**

1.3 OBJETIVOS

Analisando as empresas de EaD pela pesquisa da AbraEAD (2008), percebe-se que a cada dia este método de ensino está mais acessível para a população. Mas para que a aprendizagem seja alcançada é necessário que as empresas tenham eficientes ferramentas de comunicação e interação.

Para diferenciar essas ferramentas de aprendizado, ou até mesmo entender melhor a função de cada uma, essa pesquisa de estudo de caso tem os seguintes objetivos.

1.3.1 Objetivo Geral

O objetivo geral deste trabalho é Identificar e avaliar as ferramentas de comunicação e interação entre os alunos e tutores utilizadas pelo Portal Educação.

1.3.2 Objetivos Específicos

Partindo do objetivo geral podem-se identificar os seguintes objetivos específicos:

- Identificar as ferramentas de comunicação e interação;
- Analisar a interação do aluno por meio dessas ferramentas;
- Avaliar o impacto do uso das ferramentas de comunicação e interação com os alunos na modalidade de ensino a distancia.

1.4 JUSTIFICATIVA

Por mais desenvolvida e inovadora que seja a educação a distância, ainda há muitas comparações com a educação presencial a fim de descobrir qual é a melhor forma de se estudar.

Embora essa questão seja extremamente polêmica e complexa, muitos estudos concluem que não há diferença significativa nos resultados da aprendizagem dos alunos, quando comparadas a EaD com a educação presencial.

Isso quer dizer tanto que a EaD não é inferior ao estudo presencial, quanto que apenas estudar a distância não garante melhores resultados ao aluno (VALENTE; MATTAR, 2007).

Outro fator importante é a identificação dos modelos de instituições de educação a distância. Não só a sua identificação como também a sua classificação. O MEC, por meio da Lei 9394¹ classifica a educação a distância como ensino público ou privado e como educação superior ou educação básica formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio.

Para cada uma dessas classificações observa-se que as ferramentas e as formas de comunicação e interação têm que ser diferentes, em virtude de seu nível de conhecimento, cultura do público-alvo, localidade e classe social.

Como já citado pelo MEC e reafirmado por Valente e Mattar (2007) há diversos modelos de aplicações para a educação a distância, sendo que os principais são: Educação Fundamental e básica, Ensino superior, Universidades Abertas, universidades virtuais, Universidades corporativas e treinamento governamental.

Por fim, a EaD pode ser utilizada em cursos abertos e livres, voltados a um público variado, que não esteja diretamente ligado ao sistema de ensino oficial.

Baseado nessas condições, o tema deste estudo torna-se atual e adequado às necessidades organizacionais da educação a distância.

Pretende-se com esta pesquisa contribuir para a ampliação dos estudos a respeito das ferramentas de comunicação e principalmente àquelas de interação entre alunos e tutores.

¹ Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996 (anexo 5).

Como esta pesquisa tem o objetivo de estudar as ferramentas de comunicação de uma organização, baseada em uma pesquisa realizada anualmente que é a AbraEAD pode-se considerar que terá grande contribuição para outros pesquisadores que pretendem se aprofundar neste tema, ou até mesmo em temas relacionados.

Nesta mesma perspectiva empresas de educação a distância também são beneficiadas com a busca e junção desses dados, pois é uma rica fonte de consulta para futuros projetos.

1.5 ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO

O presente trabalho pretende avaliar e identificar as ferramentas de comunicação e interação por meio de análise de dados e desempenho de alguns alunos do Portal Educação.

Esta pesquisa está dividida em quatro partes principais sendo que na primeira é abordada sobre apresentação do tema e do problema desta pesquisa bem como os seus objetivos e justificativas.

No segundo capítulo busca-se, através de uma revisão bibliográfica, conceituar a educação a distância no Brasil desde a sua história até uma simples abordagem sobre suas principais ferramentas.

Os procedimentos metodológicos de pesquisa são discutidos no terceiro capítulo onde também é relatado as principais características do objeto de estudo, nesse caso a organização pesquisada que é o Portal Educação.

Já no quarto e último capítulo são apresentados os resultados dessa pesquisa.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Neste capítulo aborda-se um pouco da história da Educação a Distância, conceituando-a, citando algumas características e também a situação atual. Essa busca por estes temas tem relevância quando aborda-se sobre as atividades da organização dentro desse cenário.

2.1 HISTÓRICO DA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (EAD)

Maia e Mattar (2007) citam que a educação a distância (doravante EaD) tem a idade da escrita, apesar de parecer um termo novo com uma ideia revolucionária que mexeria com o comportamento de todos os envolvidos, principalmente dos consumidores.

Com a invenção da escrita, não é mais necessário que as pessoas estejam presentes no mesmo momento e no mesmo local para que haja comunicação. Em função disso, alguns autores consideram as cartas de Platão e as Epístolas de São Paulo exemplos iniciais e isolados de exercícios de EaD (MAIA; MATTAR, 2007). Para eles, a EaD só foi possível com a invenção da imprensa, no século XV, já que a escrita inicialmente possibilitou que as pessoas separadas geograficamente se comunicassem e documentassem informações, obras e registros. A invenção de Gutenberg (Mogúncia, c. década de 1390 - 3 de Fevereiro de 1468), inventor alemão que se tornou famoso pela sua contribuição para a tecnologia da impressão e tipografia, facilitou esse processo, permitindo que as ideias fossem compartilhadas e transmitidas para um maior número de pessoas, o que intensificou os debates, a produção e a reprodução do conhecimento.

Os termos “ensino a distância”, “educação a distância”, “ensino virtual”, entre tantos outros, tiveram sua institucionalização no final do século XIX, quando instituições particulares dos EUA e da Europa ofereciam cursos por correspondência destinados ao ensino.

Somente na década de 60, com a criação de universidades a distância, foi possível superar muitos preconceitos com relação a essa modalidade educacional. Pode-se destacar como um marco importante no desenvolvimento dessa

modalidade na educação norte-americana a criação da Universidade de Wisconsin. Na Grã-Bretanha, a universidade Open University demonstrou suas inovações utilizando meios impressos, televisão e cursos intensivos em períodos de recessos de outras universidades convencionais.

As universidades Abertas da Venezuela, ou a Universidade Estatal a Distância da Costa Rica, adotaram o modelo inglês de produção e implementação. É nesse período que acontece uma mudança fundamental nos programas de educação à distância pela qual é alterada a proposta inicial dos cursos por correspondência.

O *e-learning* é uma revolução que tem influenciado muito as pessoas, sejam aquelas que já fazem parte dessa revolução ou não. Isso nos mostra que o desenvolvimento das tecnologias de comunicação apenas trouxe novos personagens para a trama.

Com esse desenvolvimento de ensino a distância e ferramentas que auxiliam no processo de aprendizagem, o *e-learning* ou EaD enfatizou a autonomia dos estudantes em relação às escolhas de espaços e tempos para estudo.

Por volta do século XX, nos Estados Unidos, surge uma tendência educacional, centrada no planejamento, na organização, na direção e no controle das atividades pedagógicas, que usava diversos instrumentos de aprendizagem, entre eles recursos audiovisuais.

Já no século XXI, com o advento da tecnologia e das ciências, percebe-se que os livros estavam sendo substituídos por outras formas de transmissão de conteúdos como a informação digitalizada, as imagens e os sons. Além disso, todas as consequências da revolução da informação exigem alterações profundas nos processos educacionais e nas teorias pedagógicas.

Observando isso, fica claro que a EaD tem ditado as regras para a educação do futuro, buscando novas formas de ensino-aprendizagem em que o aluno é o principal responsável pela busca do seu conhecimento.

No Brasil, a educação a distância segue o movimento internacional, inicialmente com a oferta de cursos por correspondência. Ainda antes da internet várias outras mídias – como rádio e televisão – foram exploradas com bastante

sucesso em nosso país². Um ponto forte que serviu como referência no Brasil foi a experiência das universidades abertas que até hoje é retrata pela UAB - Universidade Aberta do Brasil.

A EaD, seja no Brasil ou no exterior, é marcada por três gerações. A primeira geração é aquela em que se iniciaram os cursos por correspondência. Alguns autores afirmam que há registros de cursos a distância oferecidos por meio de anúncio de jornal desde a década de 1720. Com o desenvolvimento dos meios de transporte e comunicação, a EaD tem um forte desenvolvimento, especialmente com o ensino por correspondência. Nessa época, havia grande restrição a cursos universitários a distância.

A segunda geração ocorre com as novas mídias e universidades abertas. O grande diferencial da primeira geração para essa é o acréscimo de novas Mídias como a televisão, o rádio, as fitas de áudio e vídeo e o telefone. Nessa época são criadas as universidades abertas de ensino a distância, que utilizavam rádio, TV, vídeo, fitas-cassetes e centros de estudos, em que se realizavam diversas experiências pedagógicas.

Essas experiências têm servido para repensar a função da universidade no futuro e modificar a educação de diversas maneiras tradicionais.

A terceira geração é marcada pela educação a distância via aprendizagem virtual ou on-line. Essa geração é marcada por videotexto, do microcomputador, da tecnologia de multimídia, a rede de computadores, tudo isso caracterizando a EaD pela rede de computadores, denominada *web*. Caracteriza-se pelo desenvolvimento das tecnologias de informação e da comunicação. Com o advento da Internet, aproximadamente em 1995, surge no território da educação o espaço virtual de aprendizagem.

2.2 EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA - EAD

A EaD é uma modalidade de ensino e aprendizagem, ao contrário do autoestudo e estudo individual, que precisa ter o apoio de uma instituição de ensino. As faculdades e universidades que oferecem cursos de graduação e pós-graduação no Brasil devem ter o reconhecimento do MEC. As instituições que

² História da EaD no Brasil (anexo 1).

oferecem cursos de EaD, universidades virtuais, universidades corporativas, descobriram no *e-learning* uma forma, mais rápida e mais barata de capacitar, tanto os seus colaboradores, quanto empregados de outros segmentos, reduzindo as despesas de locomoção.

Estas instituições que trabalham com EaD são associadas ou mantenedoras da ABED (Associação Brasileira de Educação a Distância).

Para se ter um melhor entendimento sobre a educação a distância apresenta-se aqui a citação de vários autores renomados no assunto.

Para Chaves (1999), há algumas características que diferem os termos educação a distância, aprendizagem a distância e ensino a distância. São caracterizados por Chaves educação e ensino como sendo processos que acontecem dentro das pessoas e não existe a possibilidade de ser realizada a distância. Educação e aprendizagem acontecem onde quer que o indivíduo esteja se educando ou aprendendo.

Chaves (1999) ressalta que o ensino a distância é perfeitamente possível de acontecer, pois ocorre o tempo todo. Um bom exemplo é quando usamos um livro que foi escrito para nos ensinar alguma coisa, ou quando assistimos a um vídeo sobre um determinado assunto com o objetivo de captar algumas informações.

Sartori e Rodrigues (2002, p.37) oferece uma definição oficial para educação a distância:

EaD é uma forma de ensino que possibilita a autoaprendizagem, com a medição de recursos didáticos sistematicamente organizados, apresentados em diferentes suportes de informação, utilizados isoladamente ou combinados, e veiculados pelos diversos meios de comunicação.

A EaD é caracterizada pela distância (geograficamente) entre o professor e o aluno, cujo elo é feito pelo tutor. Sartori e Rodrigues (2002) destaca pontos fundamentais que caracterizam a EaD. Um deles é a simultaneidade que ocorre entre o estudo e o trabalho.

Outro fator destacado é a possibilidade de acesso à educação por uma população mais ampla que se encontra geograficamente distante. Outras características da EaD são a interatividade e o trabalho colaborativo que surgem entre os alunos. Geralmente essa interatividade acontece por meio de alguma

tecnologia, o que faz com que o termo “a distância” seja apenas a separação física entre tutor e aluno e que é superada pela mediação e interatividade.

Belloni (2001) destaca que os indivíduos das sociedades contemporâneas necessitam desenvolver competências múltiplas, aprender a trabalhar em equipe, capacidade de aprender e de adaptar-se a situações novas. A autogestão, resolução de problemas, adaptação e flexibilidade diante de novos desafios são habilidades que o indivíduo precisa desenvolver para sobreviver na sociedade atual.

Os meios de comunicação social, no nível do ensino superior, demonstram que há uma dose sensata de utilização dessas ferramentas informatizadas e de contatos pessoais.

Para Barros (2003), na sociedade da informação e do conhecimento todas as definições expressas sobre o que seja educação a distância trazem diversas formas de relação entre tecnologia, educação, processo de ensino-aprendizagem e ação docente, em um determinado tempo e espaço diferenciados.

Barros (2003) chama atenção para a diferença entre ensino e educação. O ensino caracteriza-se pela instrução, transmissão de conhecimentos e informações, adestramento, treinamento, enquanto a educação é caracterizada pelo processo de ensino-aprendizagem que leva o indivíduo a aprender, a saber, pensar, criar, inovar, construir conhecimentos, participar ativamente de seu próprio crescimento.

2.3 AS CARACTERÍSTICAS DA EAD

Após conceituar o objeto de estudo pretende-se caracterizá-lo para que essa pesquisa não perca o seu foco principal. Pode-se dizer que a EaD é caracterizada basicamente pela separação do professor e do aluno no tempo e no espaço (geograficamente), sendo que o controle do aprendizado é realizado de forma mais intensa pelo aluno, o que pode caracterizar como estudo independente. Com isso, a comunicação entre aluno e professor é mediada por documentos impressos ou alguma forma de tecnologia, sendo o tutor o elo entre a universidade, professor e aluno.

Para Sartori e Rodrigues (2002) um dos pontos fundamentais da EaD é a simultaneidade que ocorre entre o estudo e o trabalho. O aluno consegue

estabelecer horários de estudo que não impliquem em seu trabalho, criando dessa forma a autonomia em seus estudos, uma vez que não precisa estar presencialmente na universidade para estudar.

Um segundo fator destacado pelo autor é a possibilidade de acesso à educação por uma população mais ampla, que se encontra geograficamente distante. Também existe a possibilidade de os estudantes percorrerem trajetórias diferentes de estudo, de acordo com suas necessidades sociais, culturais e educacionais. Com isso, o aluno desenvolve a autonomia em seus estudos, pois é possível estabelecer horários e locais que lhe são convenientes e oportunos, respeitando o seu ritmo de aprendizagem. Ele ainda desenvolve a capacidade auto-organizativa e o aprendizado autodirigido, justamente pelo fato da distância geográfica que impede que professores e alunos estejam no mesmo espaço e no mesmo tempo.

Pode-se destacar o autoconhecimento, a disciplina e a determinação como características fundamentais da EaD, que podem motivar o aluno apesar da separação física e geográfica do professor. Esses fatores são desenvolvidos conforme a necessidade de cada indivíduo, que inseridos em contextos diferenciados e diversificados apresentam também graus diferentes de necessidade.

Outra característica da educação a distância é a adequação do aluno aos modelos de ensino propostos pela instituição, utilizando para isso diversos meios tecnológicos. Pode-se dizer que são competências que o indivíduo desenvolve para viver em sociedade.

Belloni (2001) enfatiza que os indivíduos das sociedades contemporâneas necessitam desenvolver competências múltiplas, aprender a trabalhar em equipe, capacidade de aprender e de adaptar-se a situações novas. A autogestão, a resolução de problemas, a adaptação e flexibilidade diante de novos desafios são características que o indivíduo precisa desenvolver e aprender por si próprio e renovar-se constantemente para dar continuidade aos estudos a distância.

2.4 QUALIDADE DA EAD

A exigência de qualidade tornou-se uma preocupação essencial no ensino superior. Aos poucos, a educação a distância vem se consolidando como alternativa para o aperfeiçoamento profissional e a aprendizagem inicial e continuada, na dimensão da educação permanente.

A educação a distância atende hoje a um segmento bastante significativo da sociedade, e, a partir dessa atitude, amplia-se a democracia e o acesso ao ensino superior, uma necessidade que tem crescido cada vez mais.

Com isso, cria-se uma expectativa muito grande quanto ao ensino de qualidade que se apresenta à sociedade. Para se manter a qualidade na educação a distância, um leque de estratégias se faz presente para que o progresso de um projeto em educação a distância possa incluir alguns tópicos como o desenvolvimento do curso, a formação dos professores, o atendimento oferecido aos estudantes, os recursos de aprendizagem, a infraestrutura e os resultados da avaliação de forma substancial.

Ao mencionar ensino de qualidade, Moran (1994), estabelece algumas variáveis:

- a) Uma organização inovadora, aberta, dinâmica, com um projeto pedagógico coerente, participativa, com infraestrutura adequada, atualizada, confortável, tecnologias acessíveis, rápidas e renovadas.
- b) Uma organização que reúne docentes preparados comunicacional, intelectual, emocional e eticamente bem remunerados, motivados e com boas condições profissionais.
- c) Uma organização que tenha alunos motivados, preparados intelectualmente e emocionalmente com capacidade de gerenciamento pessoal e grupal.
- d) Com expediente formativo, apresenta procedimentos pertinentes em termos de qualificar a população tanto para fazer os meios quanto para atingir os fins.

Em termos de qualidade, voltada para o cenário da universidade, apontados por Demo (1994), podem ser retratadas as iniciativas tomadas a serviço da sociedade, demonstrando utilidade prática; entre elas destacam-se:

- a) Socialização do conhecimento construído: a universidade deve colocar, à disposição o conhecimento que constrói, por meio de publicações, seminários e conferências, eventos de promoção, atingindo, sobretudo a grande população.
- b) Educação a distância: com o objetivo de diplomar ou conferir certificados, dirigidos ao aperfeiçoamento do conhecimento, baseando-se em didáticas construtivas por meios eletrônicos como também por correio ou similares.
- c) Curso de formação permanente: a primeira necessidade é a de atender profissionais da ativa (privada ou pública) que reclamam capacitação; para ex-alunos que pretendem regressar ao ambiente acadêmico para aprimoramentos, recapacitação; ser procurada por quem necessita de competência sempre atualizada, com a economia competitiva, as empresas públicas, as entidades de serviços públicos e assim por diante.
- d) Pesquisa básica ligada à pesquisa operacional: a universidade deve dominar o processo de gerar o conhecimento; caso contrário, as empresas tendem a substituir as instituições acadêmicas com a intenção de pesquisar apenas o que as interessa economicamente; assim, permite valorizar de modo incisivo a forma universitária de pesquisar, que privilegia, sobre o fazer e o saber fazer.
- e) Fomento à criatividade empresarial: tendo em vista que, diante dos desafios econômicos modernos, a oferta de trabalho tenderá a decrescer. Há universidades que se propõem a fomentar entre os diplomados, empreendimentos próprios, sob todas as formas, sejam elas individuais ou em grupo, tornando o conhecimento adquirido uma fonte produtiva.
- f) Humanização do progresso: uma das expectativas mais explícitas da sociedade é que a universidade tenha a devida competência para

dominar a técnica e fazê-la instrumento de humanização do progresso.

2.5 ENSINO-APRENDIZAGEM

Destaca-se que ensino-aprendizagem com qualidade como um processo de assimilação de determinados conhecimentos e modos de ação física e mental. Isso significa que se aprende com hábitos, atitudes e valores. Neste sentido, o processo de assimilação ativa que oferece percepção, compreensão, reflexão e aplicação que se desenvolve com os meios intelectuais, motivacionais e atitudes do próprio aluno, sob a direção e orientação do professor. Além disso, destacam-se dois níveis de aprendizagem humana: o reflexivo e o cognitivo. Isto determina uma interligação nos momentos da assimilação ativa, implicando nas atividades mentais e práticas.

São dois componentes fundamentais que caracterizam o processo de aprendizagem com qualidade na educação a distância: a interação e a autonomia. A comunicação e a interação estão intimamente relacionadas nesse processo.

Destaca-se a interação como a troca de informação entre os participantes do processo de ensino-aprendizagem.

Para Belloni (2001) a aprendizagem é um processo social que envolve a atividade de construção de novo conhecimento e compreensão por intermédio do trabalho individual, em grupo e também por meio de interações entre os pares.

Ramos (1996, p.245) define a autonomia como:

A capacidade de pesquisar, de se organizar e de pensar de forma crítica e independente. Ele ainda afirma que a autonomia não significa isolamento, mas sim a capacidade de superação de pontos de vista, de compartilhamento de escalas de valores e de sistemas simbólicos, de estabelecimento conjunto de metas e estratégias, que está presente nas relações cooperativas.

Na Educação a distância, a possibilidade de comunicar caracteriza a interatividade entre aluno e professor. O conceito de interação envolve a ação recíproca entre os dois ou mais sujeitos e pode ser direta ou indireta. A interação direta é caracterizada quando mediada por algum veículo técnico de comunicação.

No caso da EaD, a interação tende a ser indireta, pois depende do uso da alguma tecnologia.

A interatividade está diretamente relacionada ao Ambiente Virtual de Aprendizagem (AVA) que é um sistema ou ambiente na internet cujas ferramentas e estratégias são elaboradas para propiciar um processo de aprendizagem, por intermédio de trocas entre participantes, incentivando o trabalho cooperativo.

O Ambiente Virtual Aprendizagem é um local destinado a interações que são possibilitadas pela interface gráfica e via internet. Esse espaço propicia o uso de ferramentas espacialmente produzidas ou adaptadas para a finalidade educativa.

No início dos anos 80, esses espaços eram destinados à comunicação, mas atualmente os ambientes de aprendizagem se configuram e se caracterizam como espaços que organizam recursos e ferramentas que englobam elementos técnicos como computadores, software, entre outros, e humanos como alunos, professores. Pode-se listar que as suas relações são: troca de e-mails, discussões em fóruns e listas, construção coletiva de textos, entre outras atividades.

É importante que os ambientes virtuais de aprendizagem (AVA) estejam em sintonia com o projeto político pedagógico em EaD. O uso do ambiente virtual de aprendizagem vem se destacando nos mais diversos contextos educativos, como forma de aumento dos espaços pedagógicos, promovendo o acesso à informação e à comunicação em tempos diferenciados e sem a necessidade de professores, alunos e espaços como sala de aula.

2.6 SITUAÇÃO ATUAL DA EAD NO BRASIL

A Educação a Distância foi estabelecida pela Lei nº 9.394 de 20 de dezembro de 1996 e regulamentada pelo decreto nº 5.622 (BRASIL, 2005) que diz em seu artigo primeiro:

Art. 1º. A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.

Observa-se que a educação a distância não tem limite nem classe social e é disponível para todos por diversos meios de comunicação, seja a TV, o rádio ou até mesmo a internet.

Por se tratar de um assunto inovador, diversas empresas (públicas ou privadas) adentram ano após ano nesse segmento, sejam instituições que já ofereciam educação presencial e se adaptaram para atender a distância, sejam instituições que nasceram totalmente para suprir essa demanda.

Em razão disso, faz-se necessário um levantamento do atual cenário sobre essas instituições que estão oferecendo educação a distância. O que se pretende entender é a partir desse levantamento de dados, como se caracteriza o perfil das instituições, o que cada uma delas oferece como recurso de tecnologia, o perfil dos alunos que buscam esse tipo de educação, as suas cidades de origem e também o desempenho de cada região e estado.

É claro que, além disso, outros dados são necessários para complementar o estudo sobre EaD, todos esses dados são encontrados na fonte da nossa pesquisa que é o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (doravante AbraEAD 2008).

Essa pesquisa é a única fonte estatística no Brasil exclusivamente sobre educação a distância que buscou informações relevantes sobre esse tema em todas as instituições de ensino de EaD no Brasil sobre os mais diversos aspectos como perfil do aluno, recursos educacionais e principalmente os referenciais de qualidade.

Segundo dados do Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (AbraEAD 2008), o número de instituições credenciadas a ministrar EaD e o de seus alunos cresceu além da média da economia nacional. A AbraEAD realiza essa pesquisa desde 2004, e, em 2008, constatou que pela terceira vez consecutiva houve crescimento³.

Nos últimos três anos, o número de alunos em EaD cresceu 213%, e o de instituições credenciadas 54,8%. Só no ano de 2007, esse crescimento foi de 24,9% no número de alunos e de 14,2% no de instituições.

³ Número de brasileiros em cursos de educação a distância (anexo 2).

Dados do Ministério da Educação, apurados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep), indicam crescimento acelerado nas áreas de graduação e de cursos sequenciais de formação específica. Registra-se que no ano de 2006 o curso de graduação quase dobrou⁴.

A pesquisa apresentada pela AbraEAD mostra que no ano de 2007 mais de 972.826 pessoas, estudaram em cursos a distância pelas instituições credenciadas pelo Sistema de Ensino. Comparando com o ano de 2006 houve um crescimento de 24,9%.

Ele se deu em meio a um intenso ajuste na legislação voltada para o setor, o que pode ter adiado projetos para aguardar as novas regras. Foram enquadradas, de várias formas, as atividades de expansão da rede credenciada por meio dos pólos presenciais, com o objetivo de promover um denominador comum qualitativo e de certificação para a atividade.

O Sudeste ampliou em 51% o número de alunos a distância em suas instituições, subindo mais de seis pontos percentuais em participação no universo da pesquisa. Essa região conquistou, em 2007, mais de um terço, 37,8% de todos os alunos do país. O principal responsável por este crescimento é o estado de São Paulo, que cresceu 80% em 2007, já que 270 mil alunos a distância foram registrados em suas instituições.

As outras regiões como Nordeste, Centro-Oeste e Sul perderam participação percentual no total e a região Norte surpreendeu com um crescimento em todos os estados, principalmente em Tocantins.

São 257 instituições, de ensino habilitadas a fornecer certificados e diplomas em cursos autorizados oficialmente pelo Sistema de Ensino.

A pesquisa levantou os dados sobre o as instituições que oferecem cursos a distância e sobre seus alunos. Para melhor compreensão foi dividida em dois âmbitos, Estadual e Federal. Compõem o âmbito Estadual as instituições credenciadas pelos Conselhos Estaduais de Educação que ministram cursos de Educação Básica, Educação Profissionalizante e Educação de Jovens e Adultos (EJA), categoria que inclui até Instituições de Ensino Superior (IES).

⁴ Evolução dos cursos de educação a distância (anexo 2).

As que fazem parte do âmbito Federal são as credenciadas pelo Conselho Nacional de Educação do Ministério da Educação (CNE/MEC) para ministrar cursos de graduação e pós-graduação, o que também inclui instituições dos sistemas estaduais, como universidades públicas.

A Pesquisa atribuiu o número de alunos de cada instituição ao Estado onde se situa sua sede. Após apuração da pesquisa, chegou-se a 48%, na média, o percentual de alunos das instituições que estão fora do Estado sede. A pesquisa mostra também que há 13 instituições que têm mais de 75% de seus alunos em outros Estados, distribuídos por pólos de apoio presencial.

Quanto ao perfil dos alunos, a pesquisa AbraEAD pediu pela primeira vez às instituições dados sobre o perfil socioeconômico de seus alunos.

A diferença entre os sexos dos alunos de EaD é equilibrada, como na população em geral, porém é majoritariamente masculino para cursos de educação básica/técnica/EJA (credenciamento estadual) e feminino para cursos de graduação e pós (credenciamento federal). A idade média comparada com a educação presencial é maior na educação a distância. O número de alunos com menos de 18 anos é bem pequeno, enquanto o número de alunos com mais de 30 anos prevalece, o número alcança 35,8% das instituições da amostra. A pesquisa mostra claramente que um terço dos alunos a distância está na faixa etária entre 30 e 34 anos.

A pesquisa também apresenta a avaliação do número de matrículas registradas e a evolução da dinâmica do mercado de EaD na variação percentual ano a ano. As únicas regiões do país que apresentaram crescimento em 2007 foram a Norte e a Sudeste, segundo a pesquisa da AbraEAD está revertendo uma queda no ano anterior e superando novamente a região Sul em quantidade de alunos em suas instituições.

A região Sul apresenta um crescimento desacelerado. Merece destaque o crescimento da participação da região Norte do país, que em número de alunos cresceu quase 180%. É notável a queda da média de alunos por instituição na região Sul.

2.6.1 Assistência ao Aluno

Outra análise apresentada pela AbraEAD 2008 é o número de alunos por profissional docente nas instituições de Ensino a Distância, são 92,1 alunos por profissional.

A região Sul é um desvio padrão, pois apresenta algumas das instituições com maior número de alunos a distância do país. Segundo a pesquisa, as instituições que ministram educação básica, técnica e EJA (credenciamento estadual) mantêm, de forma constante, um maior número de alunos por profissional docente do que as instituições de ensino superior (credenciamento federal).

No recorte por instituições públicas e privadas, as que possuem credenciamento estadual continuam tendo maior número de alunos por profissional.

As instituições privadas, nos dois níveis de credenciamento, apresentam sempre maior número de alunos por profissional do que as instituições públicas no que se refere a profissionais docentes e de apoio (designers, produtores entre outros). Entre os profissionais da área técnico-administrativa, encontra-se nas privadas um número menor de alunos por profissional, em comparação com as públicas.

A pesquisa destaca que 51,2% dos alunos estão em instituições com baixo número de alunos por profissional, menos de 50. E 42% dos alunos estão em instituições com mais de cem alunos por profissional docente.

É perceptível um crescimento de aproximadamente 64,9% dos cursos novos a distância lançados em 2007 comparado com 2006.

Isso é comprovado na pesquisa em virtude do registro de 320 novos cursos, contra 194 no ano anterior. Esse número vem praticamente dobrando ano a ano nas instituições da amostra desde 2003.

Além disso, a pesquisa relata que as instituições de maior número de cursos são de nível federal, com uma exceção que é uma instituição entre as que ministram educação básica e técnica, que possui 55 cursos.

Essa outra tabela apresentada pela AbraEAD 2008 identifica os profissionais oferecidos pelas instituições e a média pelos seus alunos tanto no estadual quanto

no federal⁵. Comparando o estadual com o federal percebe-se que a média de professores por aluno é quase três vezes maior. Enquanto o federal apresenta uma média de 97,2 alunos por professor o estadual tem 338,7 alunos por profissional.

Com essa diferença, o ensino federal pode ter muito mais chance de manter a qualidade e o bom atendimento.

Outros dados interessantes apresentados pela pesquisa da AbraEAD 2008 são os recursos tutoriais⁶ preferidos pelas instituições. Comparados aos anos anteriores, o *e-mail* se mantém na primeira colocação, com a preferência de 77,9%, seguido pelo professor on-line com 69,3% e logo após o telefone com 67,9%. Em 2006, o telefone ocupava a segunda posição que, em 2007, perdeu para o e-mail.

A pesquisa mostra que a preferência pelo *e-mail* é generalizada em todas as regiões do país.

Quanto ao conteúdo dos cursos, 62% é feito por professor pertencente à instituição, que exerce esta função. Um número bem menor 29,3% de instituições prefere o educador contratado só para produzir conteúdo.

Sobre o tipo de avaliação⁷, a prova escrita presencial é utilizada por 81,8% das instituições fazendo com que seja a mais comum durante e no final dos cursos. O trabalho de pesquisa também é exigido por uma maioria das instituições durante o curso. Para avaliação final de aprovação ou reprovação do aluno, as instituições podem oferecer além da prova escrita presencial, o trabalho de conclusão de curso, o trabalho de pesquisa e o trabalho prático. Dependendo de cada curso e de cada instituição, é oferecido apenas um desses recursos.

A pesquisa investigou nas instituições de educação a distância o investimento em tecnologia. Elas demonstraram prioridade em 2007, assim como planejam priorizar em 2008, esses investimentos em tecnologia.

Uma instituição de educação a distância deve investir sempre em tecnologia, pois a maior parte do orçamento é destinada a ela. Os dados da pesquisa mostram que, em 2007, os investimentos com aquisição de tecnologia, laboratórios, *softwares* e serviços de internet consumiram aproximadamente 71,8%, ficando

⁵ Média de alunos por profissional de docentes (anexo 2).

⁶ Recursos tutoriais apresentados pelas instituições (anexo 2).

⁷ Tipo de avaliação empregada no final do curso (anexo 2).

distribuídos em produção de conteúdos por equipe interna ou terceirizados. Diferente da pesquisa do ano anterior, 2006, quando o investimento em tecnologia chegava a apenas 32,8%. Destaca-se, porém, que entre um grupo específico, o das instituições de credenciamento estadual como cursos de educação básica, técnicos e EJA a ordem é inversa, sendo destinados 59,4% do total para a produção de conteúdo.

Segundo dados da pesquisa, as instituições de EaD tiveram previsões de investimentos para 2008 de 72,4% em tecnologia, contra apenas 15,07% em conteúdo.

Ano após ano vem crescendo cada vez mais os investimentos em tecnologia por parte das empresas que oferecem educação a distância. A pesquisa mostra que as instituições com credenciamento estadual que efetivamente tiveram investimento maior em conteúdo no ano de 2007 apresentaram um substancial aumento do investimento para 2008. Fica claro, pelos dados coletados nesta pesquisa, que há uma movimentação no perfil do investimento em conteúdo, o interno perderá investimentos, enquanto o terceirizado ganhará.

Comparando todos os investimentos, percebe-se uma pequena retração de 0,4% aproximadamente e o único item em que se apresentou maior investimento em 2008 é o de aquisição de *softwares*.

2.6.2 Extraterritorialidade: Metade dos Alunos Fora do Estado-Sede

O índice de extraterritorialidade⁸ (ET) foi pela primeira vez introduzido na pesquisa da AbraEAD (2008), e proporcionou uma análise mais detalhada da distribuição dos alunos a distância pelo país. O objetivo dessa questão é descobrir o percentual de alunos que estão em unidades da federação que não são aquelas onde se situam suas sedes, assim como descobrir o Estado no qual a instituição tem mais matrículas para comparar com Estado-sede.

Com esse resultado é possível avaliar no mapa quais são os principais locais importadores e exportadores de alunos a distância. Menos de um terço (31%) das instituições limita-se a ministrar cursos apenas em seu Estado de

⁸ Índice de extraterritorialidade (ET) de acordo com o nível de credenciamento da instituição (anexo 2).

origem. Por outro lado, observa-se que 45% têm até metade de seus alunos fora de seu estado, e 23% têm mais da metade de seus alunos fora de seu Estado-sede conforme mostra a tabela 7. Além disso, 14% das instituições afirmaram ter mais de 75% de seus alunos fora de seu estado.

A pesquisa AbraEAD 2008 classifica o estado de São Paulo como o maior exportador de matrículas a distância e foi indicado por 18,2% das instituições como o Estado que busca mais alunos além do seu Estado-sede. Em seguida estão Minas Gerais (13%), Santa Catarina (10,4%) e Paraná (9,1%). As regiões Sul e Sudeste ficaram nas primeiras colocações.

Certamente isso se deve ao fato de serem mais populosos, ou por algumas características determinantes como é o caso de Minas Gerais, por exemplo, segundo colocado entre os maiores exportadores de matrículas, até 2007. No ano seguinte (2008) preferiu restringir credenciamentos para cursos de nível básico, EJA e técnicos, e com isso os mineiros buscaram cursos deste tipo em outras unidades da federação.

Essa análise sobre o número de alunos em cada Estado, comparado com o índice de extraterritorialidade informado por suas instituições, permite identificar os estados considerados maiores importadores de matrículas. A região Norte concentra 78,4% dos alunos fora do Estado-sede, onde há projetos de grande porte como o da Unitins (TO) e na região Sul (64,7% dos alunos fora do Estado-sede), em que também há projetos, como o da Unopar (PR).

Com esse índice de extraterritorialidade observa-se que 48% de seus alunos são de fora de seu Estado-sede.

A pesquisa da AbraEAD 2008 indica que a extraterritorialidade interfere na escolha de uma instituição no momento da matrícula de alguma forma e na avaliação final do aluno, já que as instituições com nenhum índice de extraterritorialidade ou com mais baixo (até 25%) são as que mais utilizam provas escritas e práticas presenciais.

2.6.3 Ferramentas de Comunicação para Educação a Distância

Dentro deste contexto faz-se necessário uma pequena abordagem sobre o início da comunicação que são citados por Giovannini (1987) até as principais ferramentas de comunicação que são aplicadas da EaD.

a) *Início da comunicação*

Um dos fatores mais antigos da humanidade que acompanha o homem desde que foi chamado de “homem pré-histórico” é a linguagem. Ela é constituída da base documental a qual se constrói a história do meio de comunicação.

Pode-se dizer que a história de comunicação do homem começou pelas mais antigas mensagens visíveis chamadas de representações pictóricas do Paleolítico. Trata-se de pinturas realizadas sobre as paredes das cavernas subterrâneas, e foram conservadas até hoje por estarem bem protegidas da ação dos agentes atmosféricos.

Essas pinturas nas cavernas conseguem revelar a data que foram realizadas, para os especialistas todos os ciclos das pinturas, sobre a mudança no habitat ou extinção de alguma espécie, situam-se no último período do paleolítico superior, entre 30.000 e 10.000 anos atrás, ou seja, quando surgiu o homo sapiens (GIOVANNINI, 1987, p.25).

Não há certeza sobre o porquê de o homem ter começado a reproduzir elementos do seu mundo nas paredes das cavernas. A hipótese mais aceita é que essas representações tivessem um valor mágico para aquela comunidade com o objetivo de propiciar a caça.

Apesar das técnicas de representação passaram por acentuadas transformações, permitindo que a arte paleolítica também fosse subdividida nos períodos primitivo, arcaico e clássico, os temas figurativos não sofreram modificações até o fim. O desaparecimento dessa tradição artística deve estar relacionado com a gradual mudança do clima europeu, isto é, com a elevação da temperatura que provocou o desaparecimento dos grandes mamíferos como, por exemplo, o mamute, e, conseqüentemente, trouxe profundas mudanças no sistema de vida do homem caçador.

O artista paleolítico capaz de fabricar os utensílios necessários à sua arte e de decorar a parede das cavernas devia ter também uma linguagem.

A linguagem mesmo se não articulada, pressupõe a capacidade de traduzir em conceitos os elementos da vida cotidiana de representar a realidade por meio dos símbolos. Capacidade esta que o homem devia ter quando começou a forjar utensílios e a usá-los, quando começou a cooperar com seus semelhantes dando origem a uma sociedade embrionária.

A evolução da linguagem é completamente desconhecida. “Alguns especialistas afirmam que paralela à evolução da espécie humana, a linguagem também tivesse feito algum progresso e na época do *homo sapiens*” (GIOVANNINI, 1987, p.27).

b) O conceito de agir comunicativo

Habermans na visão de Osmar Ponchirolli (2005) elabora uma teoria dos interesses do conhecimento, que se propõe a investigar a razão inscrita na própria prática escrita comunicativa, que seria um ponto de partida que relaciona os tipos de conhecimento com os interesses de cada um. Os interesses podem ser técnicos práticos e emancipatórios.

Os interesses técnicos estão voltados para a relação do ser humano com a natureza. Os interesses práticos estão voltados para a relação dos seres humanos com os demais com vista à comunicação intersubjetiva. E os interesses emancipatórios, tanto técnicos quanto práticos, estão relacionados a diferentes linguagens.

A racionalidade comunicativa mostra-se atuante no processo de reprodução da sociedade sob o ponto de vista na sua estrutura simbólica: as solidariedades sociais, tradições culturais, e as identidades pessoais, fazem com que o conceito de agir comunicativo torne-se importante.

c) Principais ferramentas de comunicação aplicadas na EAD

Ainda não pensando em educação a distância surge o videotexto, em 1986, como uma possibilidade real de comunicação prometendo diminuir a distância com o uso da tecnologia interativa.

Com o advento dessa tecnologia do videotexto vieram os Bulletin Board Systems (BBS), que são formas de comunicação muito similares aos e-mails de hoje, mas com algumas dificuldades que eram tela verde, uso restrito ao ambiente

de pesquisa acadêmica e principalmente ao complexo mundo dos desenvolvedores, programadores (MAIA; MATTAR, 2007).

O aumento no número de usuário deslocou a atenção para os serviços que a internet poderia vir a oferecer despertando o interesse das empresas. Surgem assim os e-bank, e-business, e-commerce e, nesse quadro as primeiras discussões a respeito de educação a distancia utilizando a internet com o objetivo de desenvolver treinamento para seus colaboradores na maneira rápida e com baixo custo.

No início da década de 1990, surge, no Brasil, a Internet e foi logo percebida como uma inovadora forma de comunicação e uma possibilidade de ir além em virtude de seus ambientes de navegação como o Mosaic, Netscape, Explorer que surgiram neste período.

Segundo Maia e Mattar (2007, p.67)

De (1990 a 1994) pouco se falava sobre um renascimento da educação a distância que tivesse como apoio a internet. O conceito de “web-based education” ou “web-based learning” surgiu no Brasil nessa época, mas ainda não totalmente vinculado à EaD, que especialmente no Brasil, era considerada retrógrada, de qualidade e eficiência pedagógica duvidosas.

As instituições de ensino superior, que vinham pesquisando as novas tecnologias descobriram as inúmeras potencialidades na área da educação, a saber:

- A Escola do Futuro;
- Laboratório de pesquisa Frederic Litto;
- Universidade Anhembi Morumbi;
- Laboratório de Educação a Distância;
- Unicamp e seu Teleduc;
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul;
- Universidade Virtual;
- Universidade Federal de Pernambuco.

Percebe-se que as primeiras iniciativas do chamado EaD.br surgiram no período de 1994-2000. Em função das pesquisas dos professores que buscavam uma proposta, um modelo de negócio, uma tecnologia, uma ferramenta com o objetivo de recriar a EaD, a partir disso surgiram os primeiros ambientes virtuais de

aprendizagem anteriores ao *Learning Management Systems* (LMS) (MAIA; MATTAR, 2007).

O modelo industrial (produção padronizada em massa) para personalização dos roteiros formativos, uma vez que a evolução dos sistemas de educação a distancia, indicam uma tendência à formação personalizada e à autoformação, baseadas no apoio e desenvolvimento das novas tecnologias da informação e comunicação (BELLONI, 2001).

As universidades que entraram na educação a distância deram início a uma série de ferramentas de comunicação com diversas opções tecnológicas disponíveis tanto para o professor quanto para o próprio aluno virtual.

A internet gera ambientes que dão suporte às diferentes formas de relacionamento permitindo a criação de espaço de compartilhamento e troca de informação, o que favorece a descentralização e a distribuição de informações relativas ao conhecimento humano.

d) *Recursos de multimídia utilizados pela Educação a Distância*

Segundo a pesquisa da AbraEAD 2008 as escolas utilizavam intensamente os recursos das reuniões e do professor presencial, material impresso, carta e fax para se comunicar. A pesquisa ainda aponta o telefone como o principal recurso de apoio ao aluno e o e-mail como uma das mídias preferidas no caso da EaD on-line.

Os recursos de multimídia e da internet são mais utilizados por instituições que oferecem cursos de graduação, pós-graduação e educação corporativa.

Um curso pode ser disponibilizado em qualquer lugar da Web, ou mesmo por simples grupos de discussão que utilizem e-mails, mas existem robustas plataformas desenvolvidas especificamente para ministrar cursos on-line, que são chamadas de *Learning Management Systems* (LMS) que acompanham, administram o aprendizado do aluno e oferecem vários recursos para o professor, como quadro de avisos, fóruns, chats, criação de exercícios, entre outros. Além disso, existem inúmeras ferramentas informais que podem ser utilizadas na tutoria em EaD.

O LMS é chamado no Brasil como Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA), ou Plataformas Virtuais ou simplesmente Ambientes Virtuais.

O Blackboard é o LMS internacional líder de mercado, embora talvez pelo custo, não seja utilizado por muitas instituições no Brasil.

Alguns segmentos de ensino, no Brasil, desenvolveram suas próprias plataformas, para uso próprio e sem interesse comercial imediato. Segundo Maia e Mattar (2007), no futuro, os LMS podem vir a tornarem-se *commodities* gratuitas, como o browsers, deslocando-se o valor para os cursos ou outros recursos a eles agregados.

Os objetos de aprendizagens podem ser utilizados tanto para a autoria quanto para a tutoria em cursos a distância. O professor pode incorporar esses objetos de aprendizagem na produção de conteúdo e na proposição de atividades durante o andamento da disciplina.

Destacam-se os projetos da Rede Interativa Virtual de Educação⁹, coordenado pelo Seed, e o Laboratório Didático Virtual¹⁰ que é coordenado pela Escola do Futuro da USP.

Além disso, elementos mais simples podem ser utilizados em cursos ou na produção de objetos de aprendizagem. Existem vários sites onde se podem baixar os objetos de aprendizagem em diversos tipos de arquivo de áudio, desde efeito sonoro e loops, até composições completas.

A internet é uma ótima fonte de pesquisa na busca de textos. Nesse sentido, é importante que os alunos sejam direcionados a sites confiáveis para pesquisa, como o Scielo¹¹ ou os bancos de dados de dissertações de mestrado e teses de doutorado, como a Teses USP¹².

A biblioteca Virtual Pearson¹³ é uma das novas maneiras de acessar on-line o conteúdo de livros. Portanto, o professor tem a sua disposição pela internet elementos e objetos de aprendizagem suficientes para a tutoria para as mais diversas disciplinas.

⁹ Rived (<http://www.rived.proinfo.mec.org.br>).

¹⁰ Lab Virt (<http://www.labvirt.futuro.usp.br>).

¹¹ Scielo (<http://www.scielo.br>). Biblioteca virtual que divulga artigos em diversas áreas do conhecimento.

¹² Teses USP (<http://www.teses.usp.br>).

¹³ Biblioteca virtual da Person (<http://www.bvirtual.com.br>).

As opções que as instituições de EaD têm a sua disposição na internet são chamadas de ferramentas informais de tutoria. Elas podem ser utilizadas com bastante sucesso na tutoria em EaD.

Entre as comunicações eletrônicas destacam-se o skype e o MSN (Windows Live Messenger) que permitem também a comunicação telefônica. O Orkut também pode ser usado como uma ferramenta de Educação a Distância.

Para que se possa analisar profundamente a educação a distancia, o próximo capítulo aborda os procedimentos metodológicos aplicados ao trabalho.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Esta pesquisa está baseada na revisão bibliográfica e estudo de caso de uma organização em Educação a Distância.

Para Gil (2009, p.54) estudo de caso é uma modalidade de pesquisa amplamente utilizada nas ciências biomédicas e sociais. Consiste no estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos, de maneira que permite seu amplo e detalhado conhecimento.

A revisão bibliográfica envolveu a fundamentação teórica quanto à educação a distancia tendo como principal mídia a internet e avaliação em educação a distancia.

Essa pesquisa subsidiou a elaboração de procedimentos de análise que tem como objetivo verificar a contribuição dos diferentes recursos utilizados em educação a distância que adotam a internet como principal mídia, no processo de aprendizagem.

Por meio de estudo de caso, investigou-se os cursos livres de Curso de Sistematização da Assistência de Enfermagem, Auditoria em Enfermagem e o curso de Urgência e Emergência que fazem parte do Portal Enfermagem.

3.1 PESQUISA

Optou-se neste trabalho pela investigação a partir de uma pesquisa qualitativa exploratória através de um estudo de caso. Justifica-se quando o caso estudado é único ou extremo, como, por exemplo, uma empresa que apresenta características peculiares no referente à solução de seus conflitos de trabalhos.

Segundo Gil (2009, p.139) uma pesquisa exploratória pode ser caracterizada quando o acesso a múltiplos casos é difícil e o pesquisador tem a possibilidade de investigar um deles.

E complementa Gil (2009) que o estudo de caso é caráter descritivo e o que se busca é o entendimento do fenômeno como um todo, na sua complexidade, é possível que uma análise qualitativa seja a mais indicada.

Yin (2001) mostra dois aspectos principais que caracterizam a estratégia de pesquisa: seu escopo e seus aspectos metodológicos. Quanto ao escopo ressalta que:

Um estudo de caso é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre os fenômenos e o contexto não estão claramente definidos [...] (YIN, 2001, p.32).

Do ponto de vista metodológico estabelece:

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá muito mais variáveis de interesse do que ponto de dados, e, como resultado, baseia-se em várias fontes de evidência, com os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado beneficia o desenvolvimento prévio de proposições teóricas para produzir a coleta e análise de dados (YIN, 2001, p.32).

Estiveram envolvidos os alunos dos cursos a distância de Urgência e Emergência, Auditoria em Enfermagem e Sistematização da Assistência de Enfermagem, tutores e demais funcionários do Portal Educação.

A escolha desses cursos foi definida em parceria com o departamento de Planejamento, Auditoria e qualidade do Portal Educação e também com os tutores da área de enfermagem.

O acompanhamento destes alunos do curso permitiu traçar uma análise reflexiva e mais pontual a respeito da educação a distância, analisando como este recebe esta nova modalidade de ensino.

Entendeu-se que um estudo de caso seria a melhor maneira de analisar a eficácia das ferramentas de comunicação na educação a distância, isto porque esta modalidade educacional tem suas particularidades que se analisam individualmente, assim sendo mais relevante uma análise qualitativa na investigação.

A opção por desenvolver esse estudo foi uma análise dos dados realizados pelos alunos dos cursos Urgência e Emergência, Auditoria em Enfermagem e Sistematização da Assistência de Enfermagem, com duração de 30 e 90 dias, contando com o total de 167 participantes. Esses dados foram obtidos na sala de aula virtual de cada curso, analisando a participação dos alunos nas atividades e a

utilização das ferramentas de comunicação proposta pelos tutores do Portal Educação.

As principais ferramentas de comunicação analisadas aqui foram os fóruns, e-dúvidas, participação em videoconferência e o desempenho dos alunos no método avaliativo.

Esclarecendo a preocupação com a parte ética do trabalho que envolve seres humanos, não foi divulgado nenhum dado pessoal, portanto, não havendo necessidade de autorização dos participantes.

A pesquisa foi realizada de forma quantitativa, analisando por meio da sala de aula virtual, as atividades realizadas pelos participantes dos cursos de Urgência e Emergência, Auditoria em Enfermagem e Sistematização da Assistência de Enfermagem, do Portal Educação.

A pesquisa bibliográfica foi realizada em livros de educação a distância, documentos fornecidos pela empresa Portal Educação e alguns relatos de funcionários pesquisados, com objetivo de embasar-se de forma teórica dos principais dados relevantes.

O objetivo deste trabalho é identificar e avaliar as ferramentas de comunicação e interação entre os alunos e tutores utilizadas pelo Portal Educação. O processo de identificação das ferramentas que serão utilizadas será extraído dos relatórios mensais do Portal Educação.

A avaliação e o impacto do uso das ferramentas de comunicação e interação dos alunos na modalidade de ensino de educação a distância será feita através de pesquisa de análise de dados fornecidos diretamente pelos alunos.

Analisou os seguintes indicadores:

- Fórum de apresentação;
- Fórum de discussão;
- Fórum café;
- Videoconferência;
- E-dúvidas;
- Desempenho individual.

3.2 DELIMITAÇÃO DA PESQUISA

O Portal Educação oferece mais de 300 cursos livres de EaD, de diversas áreas, sendo um de pós-graduação que não foi analisado nesta pesquisa.

Dentre os 19 sites associados ao Portal Educação, foi realizado um sorteio em que o site Enfermagem Virtual foi o escolhido. Dos 33 cursos oferecidos por este site, escolheu-se 10%, ou seja, 3 cursos livres foram analisados, com cargas horárias, início e término das aulas e atividades diferentes.

Foram analisados 167 alunos dos cursos de Urgência e Emergência (carga horária de 60 horas, 30 dias de curso), Auditoria em Enfermagem (carga horária de 60 horas, 30 dias de curso) e Sistematização da Assistência de Enfermagem (carga horária de 130 horas, 60 dias de curso), no período de 15/01/09 a 14/02/09.

3.3 COLETA E ANÁLISE DOS DADOS

Os dados foram coletados por meio do sistema próprio do Portal Educação, no qual são registradas todas as ações do aluno, bem como o seu desempenho, o número de acessos ao material didático, a participação nos fóruns e nas atividades.

Esses registros são necessários para acompanhar o desempenho. Cada aluno tem acesso somente a suas informações para que ele mesmo possa observar como está se saindo nesse curso.

O Portal Educação atua com a forma de turmas e a cada 15 dias existe a possibilidade de abrir uma nova sala de aula. Com isso, a empresa decidiu que as turmas poderiam começar todo dia primeiro e dia quinze de cada mês.

Cada turma (para os cursos de até 80 horas) tem uma duração máxima de 30 dias. Para os cursos de 100 horas, a duração é de 45 dias; e para os cursos de 130 horas, a duração é de 60 dias.

4 ESTUDO DE CASO DO PORTAL EDUCAÇÃO

Esta capítulo aborda o perfil organizacional da empresa Portal Educação, bem como as suas inovações e as características sobre os diversos tipos de tutoria que ela trabalha.

4.1 PERFIL ORGANIZACIONAL DO PORTAL EDUCAÇÃO

Empresa privada de sociedade limitada, prestadora de serviços educacionais. No caso, cursos on-line fornecidos ao varejo e soluções corporativas em *e-learning*.

A história do Portal Educação está inteiramente associada ao Portal Farmácia. O atual diretor, Ricardo Nantes, em 2001, inaugurou o Portal Farmácia¹⁴ com o objetivo de fornecer informações científicas para estudantes, professores e profissionais da área. Como ele não sabia programar em HTML (linguagem de internet) comprou um livro, aprendeu e desenvolveu assim o portal farmácia.

Como era um site somente de informações, os internautas começaram a solicitar cursos sobre algumas áreas da farmácia. Foi aí que a empresa mudou o seu foco para cursos em EaD. Com a passar dos anos percebeu-se que havia oportunidades em outras áreas e, então, Maiza Nantes entrou para a sociedade, com o principal objetivo de inaugurar mais um portal, que era o Enfermagem Virtual¹⁵. Desde a sua criação, eles trabalhavam com plano de negócio, planejamento estratégico, objetivos, metas, políticas, processos e programas que assim, definem a sua direção.

O Plano de Ação da empresa atualmente desdobra-se na forma de planejamento, programas e políticas abrangentes, designados “Os 24 P’s do Portal Educação”.

O Plano de Ação da empresa é composto por: 03 planejamentos, 13 programas e 08 políticas.

¹⁴ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalfarmacia.com.br>).

¹⁵ Site associado ao Portal Educação (<http://www.enfermagemvirtual.com.br>).

Políticas:

- 1) Política de Ações de e-mail Marketing;
- 2) Política de Inovação;
- 3) Política de Privacidade;
- 4) Política de Qualidade e Satisfação;
- 5) Política de Segurança da Informação e Ética Profissional;
- 6) Política de Sustentabilidade;
- 7) Política de Troca e Devolução;
- 8) Política de Valores e Princípios de Governança Corporativa.

Programas:

- 1) Programa com Cronograma de Lançamento de novos cursos;
- 2) Programa de Capacitação de Admissão;
- 3) Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional;
- 4) Programa de Desenvolvimento Pessoal;
- 5) Programa de Ergonomia e Ginástica Laboral;
- 6) Programa de Excelência na Gestão e na Qualidade;
- 7) Programa de Parcerias;
- 8) Programa de Prevenção de Depreciação de Equipamentos;
- 9) Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- 10) Programa de Qualidade de Vida;
- 11) Programa de Responsabilidade Socioambiental;
- 12) Programa de Segurança da Informação;
- 13) Programa de Treinamento e Desenvolvimento do Capital Humano.

Planejamentos:

- 1) Planejamento de Marketing e Publicidade;
- 2) Planejamento Estratégico;
- 3) Planejamento Orçamentário.

Com a criação do Portal Ensinando¹⁶ e Portal Fisioterapia¹⁷, sentiu-se a necessidade de criar um site que serviria como uma referência em educação a distância. Foi aí que nasceu o Portal Educação¹⁸.

¹⁶ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalensinando.com.br>).

¹⁷ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalfisioterapia.com.br>).

Além do Portal Educação a empresa mantém outros 21 portais em várias áreas do conhecimento. São eles:

- 1) Portal Farmácia¹⁹: foi o primeiro portal a ser criado pela empresa e conseqüentemente seu primeiro nome. O Portal Farmácia tem hoje 55 cursos que variam de 20 a 100 horas. Além de uma pós-graduação em Farmacologia com 500 horas. Possui aproximadamente 1.200 alunos por mês.
- 2) Site Enfermagem Virtual²⁰: segundo site a ser criado pela empresa, possui hoje 33 cursos livres de 20 a 100 horas e um curso de 130 horas com duas avaliações e duração de 60 dias. Esse site possui aproximadamente 1.200 alunos por mês.
- 3) Portal Ensinado²¹: site destinado a área educacional com cursos em educação, como gestão escolar, projeto político pedagógico, português, gramática, reforma ortográfica, educação infantil, alfabetização, entre outros assuntos relacionados. Possui cinco cursos de 20 a 100 horas e 980 alunos por mês.
- 4) Portal Fisioterapia²²: tem seu foco em fisioterapeutas que pretendem se atualizar com os cursos oferecidos mensalmente. Possui aproximadamente 500 alunos por mês e 10 cursos de 20 a 80 horas.
- 5) Portal Biologia²³: destinado a biólogos, mas não há a necessidade de comprovação de ensino superior, pois os cursos são livres e servem para atualização. Esse portal é composto por aproximadamente 500 alunos por mês, 21 cursos com carga horária de 20 a 100 horas.
- 6) Site Gestão e Liderança²⁴: seu foco está nos profissionais de diversas áreas que têm interesse em se atualizar com assuntos como administração do tempo, planejamento estratégico, gestão de pessoas,

¹⁸ Portal da internet que mantém outros 20 sites associados (<http://www.portaleducacao.com.br>).

¹⁹ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portaleducacao.com.br>).

²⁰ Site associado ao Portal Educação (<http://www.enfermagemvirtual.com.br>).

²¹ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalensinando.com.br>).

²² Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalfisioterapia.com.br>).

²³ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalbiologia.com.br>).

²⁴ Site associado ao Portal Educação (<http://www.gestaoelideranca.com.br>).

entre outros. Hoje, possui 450 alunos por mês, com 22 cursos que variam de 20 a 100 horas.

- 7) Portal Odontologia²⁵: destinado aos odontólogos, oferece cursos de atualização com carga horária de 20 a 100 horas, 9 cursos e aproximadamente 350 alunos por mês.
- 8) Portal Veterinária²⁶: composto por 17 cursos, sendo 7 destinados somente a profissionais que apresentam o diploma de graduação em veterinária e 10 cursos livres destinados à comunidade em geral. A carga horária varia de 20 a 100 horas e tem aproximadamente 200 alunos por mês.
- 9) Site medicina²⁷: oferece cursos na área médica com assuntos relacionados à pediatria, cardiologia, entre outros. Os cursos possuem de 20 a 100 horas. O site é composto por 8 cursos, 180 alunos por mês.
- 10) Portal esportes²⁸: destinado a profissionais de educação física e interessados em assuntos relacionados ao esporte. Possui 12 cursos de 20 a 100 horas e aproximadamente 150 alunos por mês.
- 11) Site Nutrição virtual²⁹: composto por 9 cursos de 20 a 80 horas e aproximadamente 180 alunos por mês. O portal é alimentado com informações da área.
- 12) Site Psicologia Virtual³⁰: o site oferece dois cursos que exige a formação superior em psicologia e mais 12 cursos de 20 a 100 horas, que complementam a totalidade de cursos oferecidos por este portal. São mais de 350 alunos por mês.
- 13) Site Turismo e Hotelaria³¹: composto por 9 cursos livres de 20 a 80 horas e aproximadamente 100 alunos por mês. Destinado a pessoas que pretendem se atualizar na área de turismo.

²⁵ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalodontologia.com.br>).

²⁶ Site associado ao Portal Educação (<http://www.portalveterinaria.com.br>).

²⁷ Site associado ao Portal Educação (<http://www.medicinacursos.com.br>).

²⁸ <http://www.portalesporte.com.br>.

²⁹ <http://www.nutricaoovirtual.com.br>.

³⁰ <http://www.psicologiavirtual.com.br>.

³¹ <http://www.turismoehotelaria.com.br>.

- 14) Site Estética Cursos³²: oferece cursos na área de estética, com o objetivo de atualizar os profissionais. O site possui 8 cursos de 20 a 80 horas e tem aproximadamente 350 alunos por mês.
- 15) Site Tecnologia cursos³³: site destinado a profissionais da área tecnológica e oferece cursos como Br Office, são 9 cursos com carga horária de 20 a 80 horas.
- 16) Portal Idiomas³⁴: por enquanto oferece apenas o curso de inglês, mas seu objetivo é disponibilizar cursos em diversas línguas como espanhol, francês, italiano, entre outras. Esse curso tem carga horária de 320 horas distribuídos em 6 meses.
- 17) Site Medicina Alternativa³⁵: o Portal Educação ainda não iniciou curso nesse site, pois foi lançado no mês de dezembro de 2008.
- 18) Portal Direito³⁶: também lançado em dezembro de 2008, oferece apenas um curso com carga horário de 60 horas.
- 19) Portal Fonoaudiologia³⁷: foi lançado em dezembro de 2008 e ainda não tem curso lançado.
- 20) Site Cursinho para Vestibular³⁸: este site foi lançado no final de dezembro e pretende oferecer uma nova metodologia de ensino, diferente dos cursos de atualização. Ainda não tem curso pronto, mas está sendo preparando é o de matemática.
- 21) Site Preparatório para Concurso³⁹: lançado em dezembro de 2008 e ainda não tem curso. A metodologia será igual a do Cursinho para Vestibular.

Todos os portais cumprem uma meta, que está no planejamento estratégico da empresa, que é o lançamento de um novo curso por mês. Assim, o Portal Educação gera um crescimento de aproximadamente 17 novos cursos todos os

³² <http://www.esteticacursos.com.br>.

³³ <http://www.tecnologiacursos.com.br>.

³⁴ <http://www.portalidiomas.com.br>.

³⁵ <http://www.portalmedicinaalternativa.com.br>.

³⁶ <http://www.portaldireito.com.br>.

³⁷ <http://www.portalfonaudiologia.com.br>.

³⁸ <http://www.cursinhoparavestibular.com.br>.

³⁹ <http://www.preparatorioparaconcurso.com.br>.

meses. Faz parte também das metas da empresa o crescimento de mais sete novos portais durante o ano de 2009.

Todos os sites têm a meta de inserir seis notícias que são atualizadas diariamente e oferecem assuntos de interesse de cada área. Isso em virtude da personalização dos assuntos em cada site.

Percebe-se que o Portal Educação pretende consolidar-se como referência em educação a distância, pois tem trabalhado para construir uma forte imagem de eficiência, confiabilidade e agilidade. Para isso, a organização tem firmado parcerias com instituições renomadas e pretende em médio prazo atingir de forma mais abrangente os países de Língua Portuguesa.

O objetivo da empresa é crescer consistentemente, construindo uma sólida rede de parceiros e colaboradores satisfeitos com os serviços prestados pela empresa. A organização da empresa está baseada em procedimentos padrões, na forma de fluxograma, visando assim descentralizar os serviços. Garantia de qualidade e capacitação contínua são prioridades estratégicas da empresa.

O Relatório da Gestão 2008 do Portal Educação destaca alguns números que servem de base para melhor compreensão.

Números (Dados de Março/ 2009):

- 15 milhões de páginas impressas/mês;
- 1,5 milhões de visitantes únicos/mês;
- Presente em 56 países;
- 300 cursos on-line;
- 16 mil horas de produção de cursos on-line;
- 65 mil alunos capacitados em todo o mundo;
- 1.200 sites afiliados.

4.1.1 Inovações Tecnológicas

O Portal Educação tem como seu principal produto cursos on-line livres em todas as áreas do conhecimento e soluções corporativas em *e-learning*. O Sistema de Ensino foi criado para adaptar a efetiva aprendizagem e em função disso a inovação tecnológica deve ser constante. É um sistema criado sob medida para as

necessidades da empresa, com os mais variados recursos tecnológicos, como: videoconferência, tutoria, transmissões de vídeo, percentual de desempenho do aluno, fórum de discussão, enquete interativa e ferramentas de apoio ao tutor com diversos recursos tecnológicos para avaliar o aprendizado e a participação do aluno.

4.1.2 Processos

Os processos principais do negócio podem ser explicados por quatro etapas: Processos, Requisitos, Objetivos e Indicadores, que juntas procuram identificar, entender e compreender as necessidades e expectativas no momento de escolha do serviço.

Cita-se como exemplo dos processos principais do produto:

- Sistema de Gestão integrado ao LMS (processos);
- Funcionalidade, praticidade, eficácia (requisitos);
- Integrar ao sistema de gerenciamento da aprendizagem, atendendo às expectativas da empresa, proporcionando funcionalidade geral do negócio (objetivos);
- Avaliação da funcionalidade prática do sistema (indicadores).

Baseada nessa primeira análise dos processos principais consegue-se focar o negócio, determinar exatamente o que se pretende, definindo as ferramentas e área de atuação.

Após a definição dos processos principais e seus requisitos, são determinados os requisitos aplicáveis aos processos de apoio que estão baseados na mesma linha de trabalho dos processos principais. Observa-se que as necessidades são direcionadas pelos processos principais, em análises constantes para determinação dos requisitos para os processos de apoio.

Cita-se como exemplo dos principais processos de apoio:

- a) Análise de mercado e necessidades dos clientes;
- b) Busca de temas atuais de cursos. Atendimento às expectativas e necessidades sugeridas pelos clientes;
- c) Garantir a obtenção de novos clientes, o crescimento da empresa e o compromisso em atender às expectativas dos clientes;

- d) Sugestões de novos cursos dos Relatórios Ouvidoria;
- e) Número de cursos lançados conforme sugestão e expectativas dos clientes do Portal Educação.

No projeto dos processos principais e de apoio do negócio, a empresa considera POP's (Procedimentos Operacionais Padrões), tendo as políticas norteando as atividades. Os POP's objetivam garantir a eficácia nas atividades, além de diminuir erros, variabilidade e aumentar a qualidade em serviços.

O Portal Educação possui ainda um sistema de gestão e informação armazenada, centralizado em rede e procedimentos comuns disponíveis com alimentação e atualização colaborativa, permitindo que se possa investigar eventuais não-conformidades e quem as cometeu, podendo intervir no gerenciamento dos processos visando sempre a qualidade (PORTAL EDUCAÇÃO, 2008, p.48).

Esses POP's são revistos uma vez ao ano ou a qualquer momento, diante das necessidades. A empresa também realiza workshop de aprendizagem organizacional e criatividade, que podem proporcionar eventuais mudanças nos POP's.

Os Workshops têm o objetivo de discutir e sintetizar as experiências obtidas e as soluções propostas por cada departamento para os desafios encontrados. Os assuntos tratados nesses encontros são propostos pelos colaboradores, e os principais são: qualidade, sustentabilidade, inovação, tecnologia e pessoas.

O gerenciamento desses processos e monitoramento das não-conformidades é utilizado por todos os departamentos e sua periodicidade é mensal.

4.1.3 A Qualidade Organizacional

Desde a fundação em 2001, a empresa tem procurado desenvolver práticas de gestão com monitoramento da qualidade. O aprendizado resultou em ações que demonstram o cuidado e investimento em inovações tecnológicas.

Com a Implantação do ERP (*Enterprise Resource Planning*) do Portal Educação, de desenvolvimento próprio, melhorou a organização do fluxograma e deu agilidade aos processos internos.

QUADRO 1 - MELHORIAS E INOVAÇÕES IMPLANTADAS NA EMPRESA

Melhorias e Inovações implantadas
Melhoria constante no CRM (Customer Relationship Management) e no BI (Business Intelligence) da empresa.
Criação do sistema e-Dúvidas.
Melhorias constantes no LMS do Portal Educação com recursos próprios, proporcionando rapidez de implementação, interoperabilidade e compatibilidade com os sistemas de gestão e gerenciamento.
A criação do personagem virtual Prof. E-du interativo.
Ampliação de servidores internos e externos.
Ampliação de infraestrutura física e tecnológica.
Criação de layouts temáticos e com nova interface gráfica para os sites da empresa.
Ampliação do Programa de Treinamento e Desenvolvimento do Capital Humano.
Criação de novos departamentos.
Ampliação dos relatórios da empresa.

FONTE: Portal Educação (2008)

A adoção do CRM e softwares de gerenciamento de *call center* colaborou na organização do histórico de relacionamento com os clientes e automatizando tarefas de contato e pós-venda.

A empresa também implantou um processo de análise e compartilhamento de informações por meio de *Business Intelligence*.

Com a definição de Políticas, Programas e Planejamentos do Portal Educação e Pesquisas de Avaliação 360º, Qualidade de Vida e Clima Organizacional, envolvendo todos os colaboradores para análise de resultados contribuiu com ações de melhorias.

Além disso, a empresa implantou outras ferramentas como:

- a) Adesão e estudo aos critérios da Fundação Nacional da Qualidade e adoção dos Procedimentos Operacionais Padrão por departamento.
- b) Introdução do sistema Gerenciamento de Desempenho, que desdobra o plano de ação da empresa vislumbrando objetivos anuais com metas mensais por departamentos. Participação de todos os colaboradores por meio de ações individuais.
- c) Primeira participação do Portal Educação no PNQ, sendo finalista na categoria ouro e Reconhecimento Nacional do Movimento Brasil Competitivo. Adoção do ambiente colaborativo *wiki* para Aprendizado Organizacional.

- d) Mudança e inauguração do novo prédio com maior espaço físico para contratações em departamentos estratégicos como o de gestão de pessoas e auditoria.
- e) Implantação de *service desk* para Tecnologia da Informação com agilidade de suporte ao usuário interno e externo.

4.1.4 Principais Clientes e Usuário

Os clientes da empresa estão divididos em pessoas físicas (varejo), especificamente profissionais, acadêmicos usuários e estudantes dos cursos on-line, e pessoas jurídicas (corporativas) nas quais a empresa fornece soluções em *e-learning*, ou até mesmo consultoria em implantação em EaD.

O foco dos serviços está sob o varejo, mas o planejamento para 2009 está focado para o corporativo. O objetivo é equilibrar as duas formas de receita da empresa.

Os principais produtos são cursos on-line livres em todas as áreas do conhecimento e soluções corporativas em *e-learning*.

Os principais fornecedores da empresa Portal Educação são classificados em tutores de materiais didáticos/conteudistas (pessoas físicas), fornecedores jurídicos e parceiros (sites/blogs afiliados). Ambos possuem critérios para qualificação e seleção.

O Portal Educação conta com uma equipe multidisciplinar composta de 103 colaboradores que estão divididos em 6 Mestres, 19 Especialistas, 20 graduados e 58 com ensino médio⁴⁰. Estão divididos por departamentos (ver tabela na sequência) conforme área de conhecimento (dados de janeiro de 2008).

A empresa mantém um programa de parcerias, delimitado Programa de Afiliados, que permite que qualquer site da internet possa oferecer os cursos on-line da empresa e receber comissões sobre venda.

Atualmente, a matriz do Portal Educação está na cidade de Campo Grande-MS, a Rua Sete de Setembro, Nº 1.686 - CEP 79002-130, Jd Aclimação.

⁴⁰ Tabela de cargos com seus respectivos departamentos (anexo 3).

Filial em São Paulo, a Rua Jamaris, 100 cj. 1006 Wall Street, e está em seu planejamento estratégico a abertura de pólos educacionais nas cidades de Campo Grande, Cuiabá, São Paulo e Rio de Janeiro, em virtude da pós-graduação em Farmacologia que se inicia em março de 2008 e tem por obrigação pelo menos um encontro presencial.

4.2 CARACTERÍSTICAS E FERRAMENTAS DO PORTAL EDUCAÇÃO

A identificação e análise dos clientes são feitas por uma segmentação de mercado e definição dos clientes-alvo no momento do cadastro do mesmo no sistema disponibilizado pelo Portal Educação. O sistema busca as informações estratégicas com base em parâmetros geográficos e demográficos, como endereço completo (cidade, estado, país), psicográfico, como profissões (75 no total) e comportamental, como a indicação do meio em que tomou conhecimento da empresa. O Portal Educação utiliza estes níveis básicos de segmentação apoiados por níveis com segmentos maiores como sexo e idade, forma como conhece nossos serviços, entre outros.

As necessidades e expectativas dos clientes atuais da empresa são observadas por meio de relatório de avaliação após o término do curso, que não só avalia a aprendizagem e qualidade do curso como o processo de matrícula, pagamento e identificação do aluno no sistema. A empresa mantém um canal aberto e independente (*ombudsman*) para determinar os principais fatores para tomadas de decisão na organização dos processos.

O Portal Educação tem um convênio com a e-Bit, uma empresa de marketing on-line que realiza pesquisas sobre hábitos e tendências de *e-commerce* no Brasil. Por meio de relatórios da e-Bit, o Portal Educação pode avaliar, atrair, manter e rentabilizar seus clientes, alavancando a utilização da internet como um poderoso canal de relacionamento. Desta forma, pode-se intervir a qualquer momento, visando sempre atender as expectativas dos clientes, assegurando credibilidade e qualidade nos serviços prestados aos mesmos.

As expectativas dos clientes em potencial são atendidas por meio de formulários em todos os sites mantidos pela empresa, que solicitam as sugestões dos mesmos para melhoramento dos serviços prestados pela empresa, de

sugestão de cursos, de informativos on-line enviados de forma gratuita a todos. Além disso, a empresa analisa pesquisas de mercado, tendências e a partir do banco de dados de clientes avalia quais seus hábitos e principais fatores influenciaram na preferência dos serviços, com base nesses dados desenvolve-se o programa de estratégias para conquistar os clientes considerados em potencial. Em todos os Portais Associados ao Portal Educação (sites mantidos pela empresa) são disponibilizados semanalmente enquetes com o objetivo de medir a preferência rápida do cliente em um determinado assunto.

Os cursos e lançamentos do Portal Educação são divulgados por mala-direta por e-mail, campanha publicitária on-line direcionada, material impresso para distribuição em instituições de ensino em todo Brasil, participação em feiras, eventos e congressos de educação, divulgação nos sites mantidos pela empresa e em blog corporativo.

O conteúdo programático de cada curso, seus objetivos, público-alvo, equipe de tutores, recursos tecnológicos e demais informações são dispostas em todos os sites associados com o auxílio de uma demonstração interativa do ambiente virtual de aprendizagem.

As divulgações da marca em âmbito regional e nacional são conduzidas por uma assessoria de imprensa e comunicação própria, com a função de estabelecer relações sólidas e confiáveis com os meios de comunicação e seus agentes, com o objetivo de se tornar fonte de informação respeitada e requisitada. A assessoria de imprensa do Portal Educação cria ainda situações para a cobertura sobre as atividades da empresa, para alcançar e manter imagem respeitada aos clientes e mercado.

4.2.1 Avaliação da Imagem da Organização Perante os Clientes

A imagem da empresa emerge progressivamente como uma dimensão central e um ativo estratégico intangível de nossas ações. A avaliação do desempenho da imagem do Portal Educação assume uma grande importância para a sua gestão. A empresa utiliza diversas métricas de medição para avaliar sua imagem perante os clientes e o mercado que são apresentadas a seguir:

- a) Medidas de Qualidade e Satisfação Percebida: por meio de relatório interno de pesquisas de percepções dos clientes acerca da qualidade ou superioridade de seus serviços em relação a sua funcionalidade e uso prático.
- b) Medidas de Lealdade: por meio da lealdade e fidelidade de retorno dos clientes à empresa e não à concorrência. Esta métrica está direcionada à satisfação e ao resultado da acumulação de suas experiências anteriores.
- c) Medidas de Mercado: por meio do crescimento das vendas, percentual de publicidade e marketing investimentos em promoções, nível de divulgação em sites de busca, intensidade da cobertura das publicidades, número de visitas aos sites da empresa, crescimento do número de clientes em seus serviços.
- d) Medidas de Indicações: por meio da aferição das indicações dos serviços prestados pela empresa, feitos pelos clientes atuais aos clientes novos.

As avaliações da imagem da organização perante o cliente e o mercado demonstram uma imagem positiva da empresa diante de seus clientes e do mercado. A análise do percentual de medidas de qualidade e satisfação percebida aponta mais de 90% de aceitação dos clientes da empresa pelos serviços oferecidos pelo Portal Educação.

4.2.2 Definição dos Canais de Relacionamentos com o Cliente

A divulgação dos canais de relacionamento do Portal Educação é feita por meio de quatro meios de comunicação que estão nos portais institucionais e nos portais associados que centraliza essas informações. São disponíveis nesta sessão: 0800 para contato com a central de atendimento, atendimento via *chat* em tempo real, um formulário on-line e um e-mail de atendimento. Todos os materiais de divulgação impressos e informativos enviados por e-mail contêm as mesmas informações. O SRC (Serviço de Relacionamento com o Cliente) é treinado para identificar os tipos de clientes atendidos pelos diferentes meios, e direcionar convenientemente o contato.

A criação de sites associados separados por áreas de atuação (farmácia, biologia, administração, educação, veterinária, entre outros) permite que a empresa faça um canal de relacionamento direcionado aos clientes e clientes em potencial, respeitando as diferenças profissionais e por consequência os interesses individuais dos mesmos.

4.2.3 Tratamento das Reclamações e Sugestões

Reclamações, sugestões e solicitações podem ser recebidas por qualquer colaborador por qualquer meio (formulário de pesquisa, qualidade, e-mail, contato telefônico, formulário de e-mail) e obrigatoriamente são centralizadas em um banco de dados no sistema de gestão para acesso do *Ombudsman*. Este convocará uma reunião para discutir com os setores pertinentes ações proativas para resolução das situações, e após a internalização da sugestão ou reclamação, o cliente recebe *feedback*.

O *ombudsman* é o setor designado para receber críticas, sugestões, reclamações que procedem e deve agir em defesa imparcial da comunidade. O Serviço de Relacionamento com o Cliente (SRC) tem como objetivo principal a busca da excelência no relacionamento com os clientes, com registro das principais interações no cadastro de cada participante.

4.2.4 Tutoria do Portal Educação

O tutor de EaD, é um “assessor pedagógico”, é dele a função de fazer a ligação entre a instituição e o participante do curso, acompanhando o processo para enriquecê-lo com seus conhecimentos e experiências. Poucas empresas de Educação a Distância utilizam a figura do professor no processo de ensino-aprendizagem, visto que TUTOR seria a classificação mais coerente para a modalidade.

O sistema de ensino do Portal Educação não possui apenas um tipo de tutor, mas há uma Coordenação de Tutoria composta por uma equipe multidisciplinar com os mais variados profissionais. Os tutores estão divididos em:

- a) Tutoria em Supervisão de Conteúdo e Qualidade;
- b) Tutoria de Interações Gerais e Dúvidas;

- c) Tutoria de Interações Específicas;
- d) Tutoria de Material Didático;
- e) Equipe Gerencial e Logística Tutorial;
- f) Equipe de Desenvolvimento Tecnológico e Multimídia Tutoria.

Cada um tem sua função junto à proposta pedagógica⁴¹. A tutoria é o método mais utilizado para efetivar a interação pedagógica e é de grande importância na avaliação do sistema de ensino a distância.

Tutoria e Interação: são 18 profissionais, todos graduados e pós-graduados nas áreas que exercem as suas funções, sendo que cinco desses profissionais possuem mestrado e mais dois são doutorandos.

a) Tutoria em supervisão de conteúdo e qualidade

São profissionais que supervisionam a qualidade do curso, e se estão de acordo com a proposta pedagógica.

- Supervisiona a qualidade dos cursos. *Feedback* direto com *Ombudsman* (sobre eventuais críticas e sugestões dos alunos).
- Supervisiona a qualidade na configuração, textos, provas, bibliografia, entre diversos outros requisitos de qualidade.
- Supervisiona se a proposta pedagógica está de acordo com as normas de adequação.
- Suporte eventual aos artigos e dissertações enviadas aos portais.

b) Tutoria de interações gerais e dúvidas

Os tutores respondem todas as dúvidas dos participantes, tanto dúvidas técnicas do portal, como dúvidas específicas da matéria.

- Recebem treinamento específico, detalhado, contínuo e aprofundado em tutoria.
- Funções de condutor das atividades contidas na proposta pedagógica de cada curso (formulada em conjunto com todos os tutores).
- Debatedor: suscita a polêmica; “esquenta a discussão”, provoca a todos com perguntas e comentários instigadores (anteriormente já planejados).
- Mantêm a visão e harmonia da sala de aula e com os participantes.

⁴¹ Funções de cada um detalhadamente na proposta pedagógica do Portal Educação (anexo 3).

- Animador: motiva, incentiva, mantém acesa a chama da discussão.
- Responsáveis pelas interações gerais e, “ponte” entre o participante e o tutor de interações específicas.
- Atividades assíncronas.
- Diversas outras funções do tutor.

c) *Tutoria de interações específicas*

É realizada a interação com o aluno, criando fóruns específicos como fórum de apresentação, fórum de atividade, em que são retirados de sites como Scielo, Portal Domínio Público, entre outros, para que o aluno interaja, colocando seu comentário e aprendendo mais.

- Profissional capacitado, especialista na área do curso em questão.
- Conferencista das videoconferências.
- Atua nas atividades síncronas.
- Tutoria passiva, auxiliada pelos tutores de interações gerais.
- Utiliza o sistema de trabalho: *Home office*.
- Normalmente acumula a função de Tutor de Material Didático.

Para um melhor entendimento sobre as atividades da tutoria que é considerada pelo Portal Educação um diferencial em EaD. A Tutoria e Interação desenvolve todo o processo de interação com o aluno, fazendo as seguintes atividades:

- Faz o contato com o tutor conteudista, fecha o contrato e recebe todo o material. Este material é pago dependendo do grau de instrução e do número de páginas (conforme tabela de preço desenvolvida pelo Portal Educação).
- Este material é revisado, passado pelo farejador de cópias da internet. Se não estiver faltando nenhum conteúdo e não tiver plágio, é passado para a correção ortográfica.
- O departamento de correção realiza a padronização ortográfica conforme as normas de ABNT. Após isso, o material retorna para o tutor, este começa a “trabalhar” o material, fazendo toda a parte de estudo para o aluno.

- O Tutor é o responsável em desenvolver e criar a vinheta do curso, que será gravada pelo setor de tutoria Multimídia e disponibilizada gratuitamente em vários sites como propaganda do curso.
- Todos os novos cursos lançados devem ser cadastrados na ABED, pois sem este cadastro o curso não pode começar.
- É responsabilidade também do tutor a criação do objeto de aprendizagem, que é uma animação de algum assunto que merece destaque no curso. Este objeto de aprendizagem tem o objetivo de mostrar aos alunos um tema “animado”, como se fosse um desenho e é inserido no meio dos módulos.
- Quiz são exercícios interativos sobre cada assunto, de cada módulo do curso, também é criado e desenvolvido pelo tutor.
- Faz parte das atividades do tutor também a realização de exercícios de fixação. Geralmente um exercício a cada 10 páginas. Esses exercícios servirão para que o aluno veja como está sendo seus estudos.
- O curso é dividido em módulos de aproximadamente 20 páginas cada um. A tutoria coloca estes módulos no esqueleto da apostila do Portal Educação, converte em Adobe PDF (com senha, para que não tenha alteração do conteúdo) e insere o curso para que o aluno possa imprimir e estude quando e onde quiser.
- São realizadas também as atividades complementares, as mesmas são retiradas do portal Scielo ou outros sites de artigos, para que sejam postadas no fórum (ambiente virtual do Portal Educação, onde os alunos têm acesso para interagir entre si) para que o aluno leia e interaja.
- O tutor também elabora a enquete, (uma vez por semana) com uma pergunta e 2 ou 3 respostas, para que o aluno vote e coloque sua opinião. O resultado é divulgado no fórum.
- O tutor faz a videoaula, uma por módulo, de assuntos ligados àquele módulo. Esta videoaula pode ser uma entrevista com um profissional da área, uma gravação externa em uma empresa, clínica ou hospital, ou a demonstração de uma técnica no próprio estúdio do Portal Educação.

- É realizada também a videoconferência, que é uma aula de 1 hora, ao vivo, em que os alunos assistem e tiram suas dúvidas no final da apresentação, as quais são respondidas na hora.
- A tutoria insere a prova, o aluno deve realizar a avaliação até o dia 14, às 17 horas (de Brasília), esta é composta de 10 questões com 5 alternativas cada. A prova é corrigida pelo sistema e a nota é lançada na hora. Para o aluno ser considerado aprovado ele deve ter nota mínima de 6. Aquele que não atinge a média pode fazer a rematrícula no curso, com 90% de desconto e tem acesso ao conteúdo novamente.
- Durante o curso, a tutoria responde todas as dúvidas dos alunos, posta as atividades nos fóruns, interage diariamente no fórum, e faz todas as atividades para o novo curso, pois é lançado um curso por mês, por portal.

d) *Tutoria de material didático*

São profissionais encontrados pelo sistema que está disponível no site do Portal Educação ou pela pesquisa do currículo Lattes. Esses profissionais (tutores conteudistas) desenvolvem o material didático que será transformado em curso. O Portal Educação adotou como regra escolher os conteudistas que têm no mínimo uma especialização na área que em vai desenvolver o curso.

- “Professor ou Tutor-Autor”.
- Contribui com a elaboração da proposta pedagógica do curso.
- Supervisiona o conteúdo final (quando o material didático “transforma-se” em curso).
- Normalmente acumula a função de Tutor de Interações Específicas.

e) *Equipe gerencial e logística tutorial*

São profissionais de logística responsáveis pelo envio dos certificados impressos às casas dos alunos após aprovação e conclusão do curso. O Certificado do Portal Educação é enviado em canudo para não amassar e chegar ao destino com qualidade.

- Administração gerencial, logística e técnica da empresa.

- Responsáveis pelas matrículas, avaliação das propostas de empresas, controle gerencial de turmas, entre outros.
- Relacionamento com o cliente.
- Esclarecem dúvidas de acesso ou técnicas não científicas.
- Demais procedimentos gerenciais e administrativos envolvidos na pré e pós-tutoria.

f) *Equipe de desenvolvimento tecnológico e multimídia tutorial*

Audiovisual, realizam videoaulas que são inseridas em cada curso específico conforme cada assunto que é tratado. Além disso, eles desenvolvem as videoconferências que são transmitidas ao vivo para os alunos. Para transmissão de videoconferências os alunos recebem um convite via e-mail com dia e hora agendando esse encontro on-line.

- Trabalho em conjunto com os diversos tutores.
- Realizam o processo de conversão do material impresso em cursos on-line.
- Layout, animações, interface gráfica, inserção dos exercícios on-line, objetos de aprendizagem, vídeos, videoconferências, atividades complementares entre outros (interatividade e tecnologia).
- Tecnologias em multimídia.
- Sistema de Gestão e LMS.

Todos os clientes têm ainda o suporte e o acompanhamento do Serviço de Relacionamento com o Cliente. É disponibilizado no ambiente virtual de aprendizagem dos participantes um manual de orientações com primeiros passos totalmente ilustrados para melhor uso dos serviços prestados pelo Portal Educação.

4.2.5 Designer Instrucional

O design instrucional não surgiu com o *e-learning*, pelo contrário, toda vez que alguém elabora um material de tal forma que facilite a assimilação e o entendimento deste, existe ali um enfoque de design instrucional. Mas ao longo da história pode-se dizer que os maiores avanços surgiram na segunda guerra

mundial quando os norte-americanos tinham a necessidade de treinamentos em massa.

Com o passar dos anos e toda a revolução desencadeada pela *world wide web*, um novo impulso foi dado em decorrência da educação a distância baseada no *eletronic learning*. O designer instrucional deve caminhar entre duas vertentes principais: a arte e a técnica pedagógica.

A arte justifica-se pela necessidade de trabalhar imagens, cores, layouts, muitas vezes – dependendo da qualidade – chegando ao que chamamos de arte digital. A técnica pedagógica deve ser aplicada no desenvolvimento, elaboração e/ou adaptação de um conteúdo. Não existe a necessidade que o designer instrucional seja um web-designer ou pedagogo, mas sim que domine as vertentes previamente citadas, tal desenvolvimento pode ser realizado por cursos específicos que o aprimorem no uso das ferramentas de elaboração (LCMS) e também pela pós-graduação em design instrucional, a qual já é ofertada e reconhecida pelo Ministério da Educação.

O objetivo do profissional de design instrucional na EaD é o planejamento, desenvolvimento e elaboração de materiais didáticos que atendam plenamente as condições de ensino-aprendizagem apesar da separação física e temporal entre participante e instituição.

O designer instrucional trabalha com ferramentas capazes de criar partes isoladas do curso, como por exemplo: Photoshop, Corel Draw, Illustrator, Flash, Swish, 3D Max, Toom Boom Studio, entre outros. E com ferramentas de autoria capazes de elaborar todo o curso: QuickLessons, Lectora, e outras.

Muitas vezes, principalmente designers que lançam mão de LMS gratuitos (por exemplo, o Moodle), ocorre a utilização de recursos de Web 2.0. Neste caso, dois fatores justificam a utilização de tais ferramentas: a disponibilidade gratuita de conteúdos e a possibilidade da ação que se consolidou com a Web 2.0, o upload.

Pode-se citar como exemplo de ferramentas Web 2.0: blogs, microblogs, Wiki, Googles Docs, Youtube, Glogs, Orkut, Flickr, MySpace, RSS, Feeds, Google REaDer, entre outras.

O objeto de aprendizagem não é uma metodologia de ensino, mas se refere a conceitos mais amplos nos quais ele está inserido. Muitos debates são realizados a fim de definir exatamente o que é um objeto de aprendizagem.

Diversas técnicas pedagógicas são defendidas na elaboração de cursos on-line, dentre elas o construtivismo é a mais completa. Neste sentido, os designers instrucionais debatem sobre a produção de cursos que se encaixem plenamente neste enfoque.

Nem todo curso pode adequar-se em sua plenitude ao construtivismo. Fatores como público-alvo, tempo de curso, tipo de conexão e conhecimentos tecnológicos do público são itens que são limitantes entre a escolha desta ou daquela abordagem.

Ressalto que não existe uma receita de bolo na elaboração de um curso, independente de que este seja de atualização profissional, pós-graduação, técnico profissionalizante, ou outro tipo. O que o designer instrucional deve ter sempre é o bom senso e a sensibilidade para decidir qual caminho trilhar.

4.2.6 Avaliação e Comparação

Com o término do curso, o Portal Educação disponibiliza aos seus clientes uma avaliação como o grau de satisfação do cliente relativo aos serviços (curso), ao atendimento durante o processo de aprendizado, ao atendimento e informações iniciais, às instruções sobre utilização do ambiente de ensino e ao processo de matrícula.

As ações de implementação dos fatores de insatisfação dos clientes são planos de aperfeiçoamento dos processos existentes. A consolidação dos novos serviços e novos cursos é baseada nas sugestões de um número maior de clientes, tendências e avaliação das necessidades.

O Relatório da Gestão 2008 (PORTAL EDUCAÇÃO, 2008) apresenta uma tabela em que esclarece os sistemas e suas finalidades.

QUADRO 2 - SISTEMAS DE INFORMAÇÃO E FINALIDADES DO PORTAL EDUCAÇÃO

Principais Sistemas de Informação	Finalidade
Sistema de Gestão ou ERP	Sistema integrado que contém todos os módulos dos departamentos obedecendo a um workflow de troca de informações.
Sistema de Relacionamento com o Cliente ou CRM	Mantém os registros do histórico de todos os contatos realizados com o cliente.
Sistema de Gerenciamento do Aprendizado ou LMS (Learning Management System)	Gerencia a troca de informações entre aluno e tutor, armazena dados sobre os cursos, conteúdo dos cursos, provas, registro de presença do aluno e medições de desempenho.
Wiki	Software colaborativo que permite a edição coletiva de documentos, utilizado para a construção do aprendizado organizacional da empresa.
Service Desk	Sistema de help-desk para registro de ocorrências do suporte técnico interno.
Agenda Corporativa	Calendário e agenda compartilhada para registro de reuniões, videoconferências, eventos, congressos e feiras.
Blog Corporativo	Diário da empresa mantido pelos diretores para divulgação dos acontecimentos do dia-a-dia, fotos, inovações e participação em eventos.
Gerenciador de Projetos	Oferece suporte a gestão de projetos desenvolvidos internamente.
Webmail	Ferramenta on-line para uso do e-mail corporativo.
BI (Business Intelligence)	Atende ao processo de coleta, organização, compartilhamento e análise de informações que oferecem suporte à gestão de negócios para a tomada de decisão.

FONTE: Portal Educação (2008)

O Portal Educação realiza as reuniões gerais, auditorias internas, workshops, e a aprendizagem organizacional, com o objetivo de determinar as necessidades de novas informações ou revisar as atuais.

As novas informações são analisadas e uma vez priorizadas, a diretoria aloca os recursos e tecnologias para implantação das mesmas.

A Tecnologia da Informação (TI) fica sob a responsabilidade do Departamento de Tecnologia e Desenvolvimento da empresa e por meio de reuniões periódicas os mesmos identificam as necessidades de informações dos usuários, considerando as modificações que os processos e o planejamento sofrem.

O sistema de gestão, CRM, BI e o LMS do Portal Educação, é desenvolvido por uma equipe própria que mantém o projeto gerenciado internamente. Estes

sistemas são acessíveis por todos os departamentos, de acordo com o perfil de cada colaborador.

O desenvolvimento *“in house”* dos sistemas de informação do Portal Educação se torna um diferencial competitivo frente às rápidas implementações de atualização e novas tecnologias que é garantido pela interoperabilidade, usabilidade, mobilidade, padronização, distribuição e segurança. A manutenção do parque tecnológico e infraestrutura preveem a depreciação acumulada analisando o crescimento com atualização constante.

Desta forma a disponibilização das informações entre os diversos setores podem ser feitas de diversas formas:

- Ambiente Intranet (sistema eletrônico interno), por meio do Sistema de Gestão e da Wiki;
- Com a utilização de servidores gerais, compartilhados ou separados por departamento;
- Mensagens eletrônicas (e-mails organizados por grupos de departamentos);
- Informativo semanal, por website navegável por departamento;
- Videoconferência para reuniões remotas (áudio e vídeo);
- Por meio de memória de reuniões formalmente elaboradas.

O serviço de disponibilização na área de TI para os colaboradores do Portal Educação é garantido por uma equipe interna com prioridade para a resolução de problemas de acesso interno e externo, manutenção emergencial de hardware e infraestrutura de rede. Os profissionais são treinados para manter o monitoramento da demanda e responder prontamente a diferentes áreas do parque tecnológico.

Todas as formas disponíveis de informações são acessíveis por todos os departamentos. O ambiente intranet é disponível por tempo integral, assim como a utilização dos servidores, e-mails (também fora da empresa), videoconferência e memórias de todas as reuniões desde a fundação da empresa.

O informativo e as reuniões periódicas têm sido os principais meios de divulgação das atividades do dia-a-dia dos departamentos em que todos participam, enviando artigos, fotos e trabalhos realizados que se destacaram na semana. Além disso, há espaço para:

- Resumo das reuniões da semana;
- Eventos, encontros da empresa;
- Aniversariantes da semana;
- Galeria de fotos;
- Nota de pesar;
- Divulgação de treinamentos e palestras;
- “Isso acontece”, um espaço informal.

Cada setor é responsável pelas informações disponibilizadas e divulgadas. O Departamento de Assessoria de imprensa, por intermédio da Gestora de Comunicação, é responsável pela organização das informações.

4.2.7 Segurança das Informações

As informações da empresa são estruturadas nos sistemas de informação de forma a permitir o acesso ao Sistema de Gestão. Todas as operações no sistema do Portal Educação são suportadas por rotinas de rastreamento e integridade, podendo os dados ser atualizados automaticamente, independentes dos autores das ações. A segurança no tráfego de dados pela rede é garantida por recursos tecnológicos tais como firewall, proxy transparente, IDS (sistema de detecção de intrusão), antivírus, antispam, monitoramento de tráfego, geração de logs e senhas de acessos individuais para intranet e internet. O backup diário dos dados assegura o armazenamento de cópias de segurança em mais de um local. Esses recursos já são adotados a partir do segundo ano de fundação da empresa.

O CPD (Central de Processamento de Dados) possui acesso monitorado 24 horas por dia e 7 dias por semana e restrito aos responsáveis pela administração da infraestrutura, com manutenção de uma política de renovação de senhas.

Além disso, todos os colaboradores da empresa assinam um documento de confidencialidade com as informações e dados tratados na empresa.

O setor responsável pela segurança das informações é o Departamento de Tecnologia e Desenvolvimento.

4.2.8 Informações Comparativas

O Portal Educação realiza um benchmarking com a concorrência para o estabelecimento de metas no aprimoramento de suas práticas de gestão, entre estas, de seu LMS, do conteúdo dos cursos, na busca de novos objetos de aprendizagem. Por meio da visitação a feiras e congressos, estabelecem-se responsabilidades e prioridades para a busca de informações relacionadas ao mercado. Essa prática é adotada desde a fundação da empresa e foi primordial para a definição das características dos produtos.

As organizações consideradas referenciais são identificadas pelo mesmo ramo de atuação, que utilizam o mesmo canal de distribuição e marketing ou empresas que possuem excelência na gestão de processos similares. No primeiro caso, são identificados Instituto Monitor, iPed e CPT; no segundo caso, são identificados WebAula, Sebrae e FGV.

Os referenciais comparativos são identificados por meio de critérios como: capacidade de disponibilizar informações com qualidade e confiáveis, possuir inovação no mesmo ramo de atividade e ser referencial no mercado.

Todos os setores estão envolvidos na identificação de fontes de informações comparativas.

A prática do benchmarking, a manutenção e atualização das informações comparativas seguem as etapas da metodologia do Relatório do Comitê Temático 2005 da Fundação Nacional de Qualidade, conforme abaixo:

QUADRO 3 - FASES DE BENCHMARKING DA FNQ

FASE 1	FASE 2	FASE 3	FASE 4	FASE 5
Planejar	Coletar	Analisar	Adaptar	Melhorar
Definir objeto e equipe do estudo	Definir métodos de coleta	Identificar diferenciais	Adequar práticas	Implementar planos de melhoria
Entender objeto do estudo	Coletar dados	Determinar causas dos diferenciais	Comunicar resultados e obter aceite	Monitorar resultados dos planos
Selecionar organizações parceiras	Registrar conclusões	Projetar o desempenho futuro	Definir metas e planos	Reavaliar metas

FONTE: Portal Educação (2008)

O Benchmarking inicia-se com a definição do assunto e os parceiros com as melhores práticas de gestão para a comparação. Em seguida, é definido o método para a coleta dos dados (mesma base de dados), e a coleta na prática. Feito isto, a empresa determina eventuais motivos da defasagem entre os dados coletados e projeta o desempenho futuro. Com a comunicação interna das descobertas feitas, são estabelecidas as metas e desenvolvidas as estratégias para atingi-las. Incorporando as ações estratégicas de forma individual para os respectivos colaboradores, no gerenciador de desempenho que é um sistema interno que acompanha o desempenho individual e departamental.

Todos os setores estão envolvidos na manutenção e atualização das informações comparativas.

4.2.9 Planejamento Estratégico

Com a elaboração do planejamento estratégico da empresa é possível identificar os pontos fortes e pontos fracos ameaças e oportunidades analisando os seus ambientes internos e externos. Essa identificação é resultado da análise de informações sobre a empresa e seu negócio, ou seja, as competências da organização.

Analisando as competências da organização, há tempos a mesma identificou as competências essenciais que geraram ativos intangíveis. Entre elas estão à criação de portais de informação segmentados por área de atuação, oferecendo diversos outros serviços aos clientes e conseqüentemente agregando valor aos serviços, como notícias, artigos, informativos, promoções, respostas a dúvidas técnicas, entre outros.

Outro exemplo de competência essencial desenvolvida pela empresa é a criação e implantação do próprio CRM (Customer Relationship Management), com relatórios emitidos de maneira informatizada com parâmetros variáveis, permitindo analisar a evolução dos serviços ao longo do tempo, fornecendo indicadores quantitativos e qualitativos, que permitem avaliar resultados e traçar ações e estratégias.

Uma vantagem essencial sobre a análise dos ativos intangíveis é um banco de dados abrangente, alimentado constantemente de forma automática pelo cliente e pelos colaboradores internos do Portal Educação.

Os ativos são desenvolvidos a partir do monitoramento de tecnologias emergentes apresentadas em feiras, congressos e eventos técnicos bem como ações proativas baseadas na sugestão dos clientes para o lançamento de novos cursos. A capacitação e treinamento dos colaboradores são fundamentais para a implementação das mesmas.

O desenvolvimento e proteção dos ativos intangíveis são feitos por meio de práticas de gestão estruturadas a partir das características do ativo a ser desenvolvido e considerando o perfil da organização. O capital intelectual do Portal Educação está subdividido em ativos de: infraestrutura, humanos, propriedade intelectual e mercadológicos.

Todos os setores estão envolvidos no desenvolvimento e proteção de ativos intangíveis, por meio de seus coordenadores.

QUADRO 4 - ATIVOS INTANGÍVEIS DO PORTAL EDUCAÇÃO

Ativo	Desenvolvimento e Proteção
Infraestrutura	Compreendem os sistemas de informação, desenvolvidos pela empresa. Protegidos por termos de confidencialidade, registros, seguros e backup's periódicos.
Humanos	Relacionados à capacidade, conhecimento, habilidade e experiência dos especialistas em educação, em tecnologia da informação, em atendimento ao cliente e em processos gerenciais. Desenvolvidos por programas afins, aprendizado organizacional e Departamento de Gestão de Pessoas. Proteção: planos de saúde, qualidade de vida, clima organizacional.
Propriedade Intelectual	Relacionados aos cursos produzidos e desenvolvidos pela empresa e registros de marcas. Proteção: contratos firmados, direitos autorais e patrimoniais, termos e declarações de prestação de serviços, registro de sites e marcas nos órgãos afins, auditorias, POP's, assessoria jurídica.
Mercadológicos	Representados pelos portais associados à empresa, participação em eventos e congressos ou apoio, parcerias estratégicas firmadas (destaque Programa Afiliados). Auditoria de marcas e materiais de propriedade da empresa, assessoria jurídica.

FONTE: Portal Educação (2008)

4.2.10 Investimento no Capital Humano

Para manter o desenvolvimento e atualização do conhecimento, o Portal Educação possui um Programa de Treinamento e Desenvolvimento do Capital

Humano e uma Política de Inovação, que tem investimento de 3% do faturamento bruto em inovação. Outras premissas desta política são: foco em nosso capital humano e em seu desenvolvimento, práticas de benchmarking, parcerias estratégicas, ROI sobre inovações realizadas e clima organizacional e políticas de incentivo.

O conhecimento digital é desenvolvido por meio da organização estruturada das informações em um banco de dados centralizado, no qual sistemas de mapeamento das regras de negócio são desenvolvidos para cada departamento obter dados precisos e consistentes. Dados dispersos em banco de dados de fornecedores são integrados de forma que ficam transparentes para suas fontes de dados.

A preservação do conhecimento é feita por meio do aprendizado organizacional, por práticas como o intercâmbio de experiência e informações entre os colaboradores, entre estes: edição de novos padrões de trabalho, compartilhamento de informações e instruções internas.

A WIKI (instrumento para o aprendizado organizacional) é um sistema colaborativo por onde é feita a documentação formal e, histórico de operações e atualizações, desta forma, pode-se emitir relatórios em tempo real e retroativos das atividades relacionados ao compartilhamento de informações e conhecimento, contribuindo para sua preservação.

Além disso, os POP's, (Procedimentos Operacionais Padrão) são formas de compartilhamento do conhecimento. Todos os setores estão envolvidos no desenvolvimento e preservação do conhecimento, por meio de seus coordenadores.

A supervisão geral de todos os processos fica a cargo do Departamento de Planejamento, Auditoria e Qualidade em conjunto com o Departamento de Ouvidoria e Departamento de Gestão de Pessoas, e se necessário da Assessoria Jurídica.

4.3 PESQUISA PARA AVALIAÇÃO DO USO DAS FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO E INTERAÇÃO COM OS ALUNOS DOS CURSOS SELECIONADOS

Analisando as ferramentas de comunicação e o comportamento dos alunos baseados nos indicadores de desempenho que são: fórum de apresentação; fórum de discussão; fórum café; videoconferência; e - dúvidas; desempenho individual, observa-se uma relação entre os alunos de diferentes cursos.

4.3.1 Curso de Sistematização da Assistência de Enfermagem

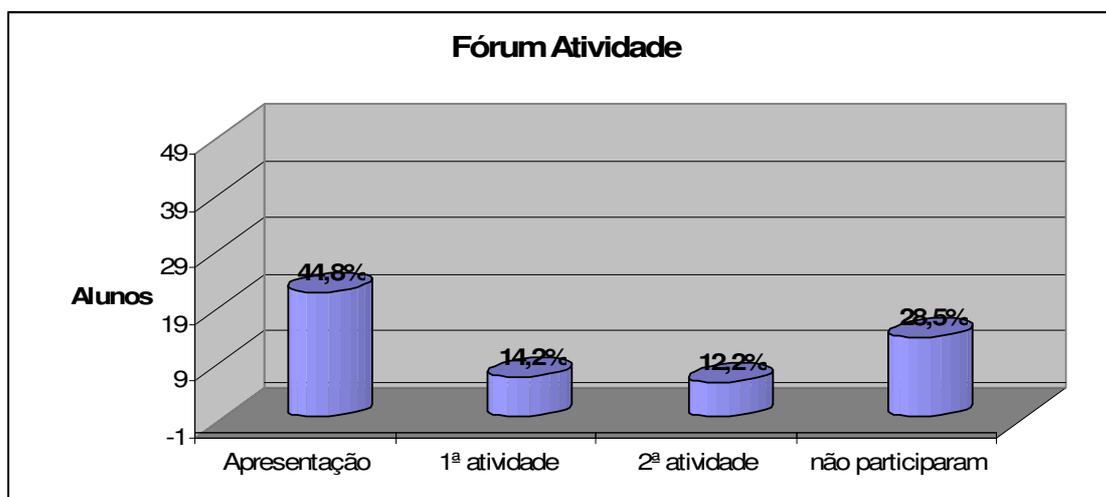
O Curso de Sistematização da Assistência de Enfermagem contava com 49 alunos. A primeira interação entre alunos e alunos e tutores é o fórum atividades, com três tópicos para interação.

Analisou-se o primeiro tópico que foi de apresentação dos participantes. Dos 49 alunos, 22 se apresentaram descrevendo os seus dados pessoais, profissão e o motivo da procura do curso a distância.

O segundo tópico contava com um artigo que os alunos tinham que ler e postar a sua opinião no fórum realizando discussões e aprendizagem colaborativa. Desta atividade participaram sete alunos.

O terceiro tópico mostrava outro artigo o qual o aluno deveria ler e postar no fórum sua opinião. Deste tópico seis alunos participaram.

GRÁFICO 1 - INTERAÇÃO DOS ALUNOS NO FÓRUM ATIVIDADE



FONTE: O autor (2009)

Observa-se no gráfico 1 que os alunos têm uma participação maior no fórum de apresentação, pois são postadas informações pessoais e profissionais. Já nas outras atividades observa-se que o número de participações caiu mais da metade. Isso pode ser consequência de três fatores: por ser início do curso, os alunos estão motivados a se apresentarem e conhecerem outras pessoas. A baixa participação pode ser em virtude de o artigo ser pouco interessante e interativo, ou até mesmo da falta de interesse dos alunos pela leitura.

A segunda ferramenta de interação entre os alunos é o fórum café, no qual eles podem interagir entre si e criar tópicos de discussões, bem como trocar experiências e e-mails. Neste fórum houve um tópico criado em que o aluno sugeriu a troca de MSN, mas não houve interação entre os alunos.

Este fato justifica-se por dois fatores que seriam a falta de interesse por parte dos alunos ou a falta de motivação por parte dos tutores.

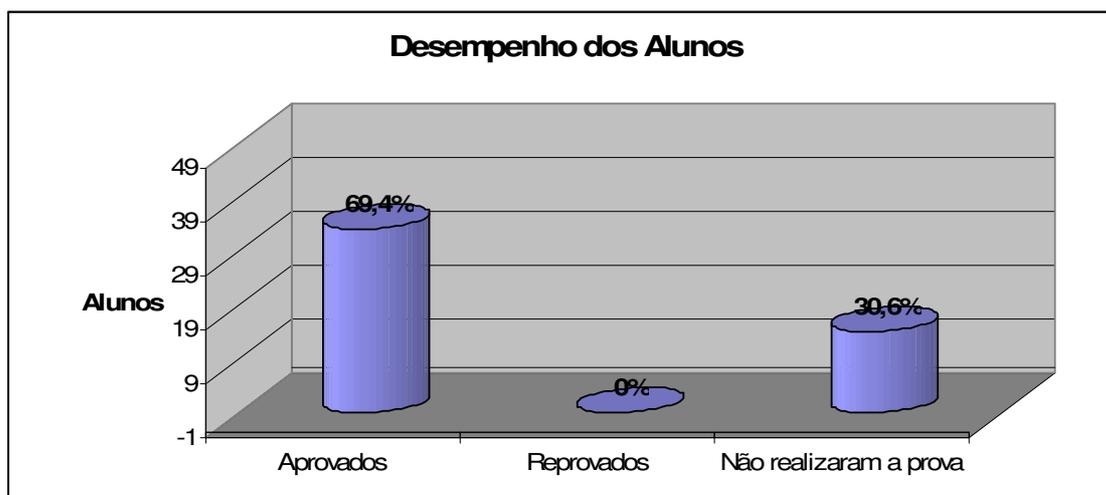
Analizou-se também a ferramenta de comunicação em educação a distância que é a videoconferência. Esta é marcada de acordo com a disponibilidade do palestrante e resposta adquirida por uma enquete respondida pelos alunos.

Observou-se que apenas 20% dos alunos participam da videoconferência. Isto pode ser em função do horário escolhido, pois nem todos estão disponíveis na hora marcada. Prova disso é o relatório da ouvidoria no qual os alunos registram suas observações quanto ao horário da videoconferência.

O e-dúvidas é considerado pelo Portal Educação como uma das principais ferramentas de comunicação entre aluno e tutor, é nela que o aluno pode questionar sobre suas dúvidas do material didático. Neste curso houveram 78 dúvidas respondidas, sendo que várias delas do mesmo aluno, outros alunos não utilizaram esse recurso.

Quanto ao desempenho constatou-se que dos 49 alunos, 34 foram aprovados (69,4%), 15 não realizaram a prova (30,6%) e não houve reprovados.

GRÁFICO 2 - DESEMPENHO DOS ALUNOS



FONTE: O autor (2009)

4.3.2 Curso de Urgência e Emergência

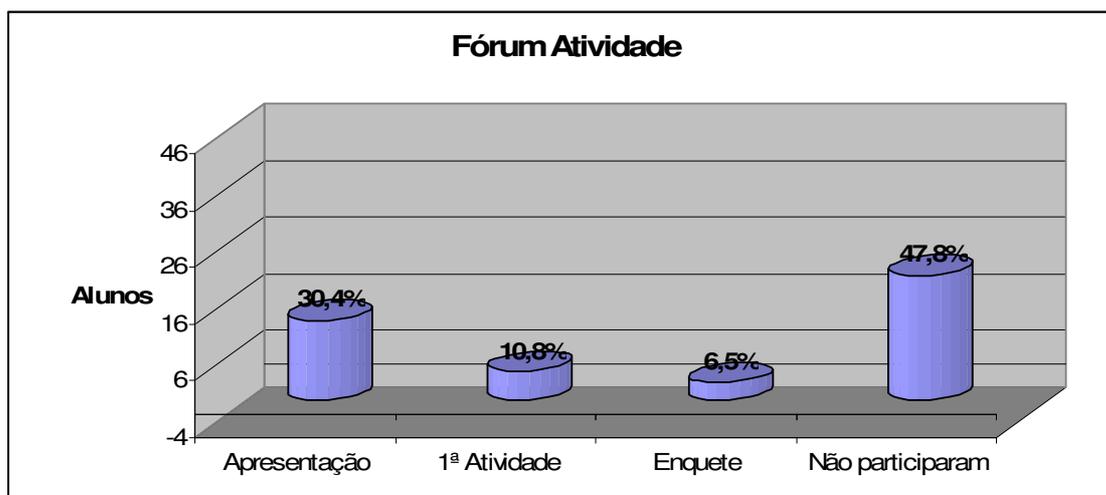
O próximo curso analisado foi Urgência e Emergência, com carga horária de 60 horas e com 46 participantes. Foram analisadas as mesmas ferramentas de comunicação do outro curso já citado, sendo que a primeira ferramenta foi o fórum atividades.

O primeiro tópico foi o de apresentação dos participantes. Dos 46 alunos, apenas 14 se apresentaram descrevendo os seus dados pessoais, profissão e o motivo da procura do curso a distância.

O segundo tópico contava com um artigo o qual os alunos tinham que ler o postar a sua opinião no fórum, realizando discussões e aprendizagem colaborativa. Desta atividade participaram cinco alunos.

O terceiro tópico mostrava uma enquete com uma pergunta e três alternativas de resposta. O aluno deveria ler, votar e postar no fórum sua opinião. Deste tópico três alunos participaram.

GRÁFICO 3 - FÓRUM ATIVIDADE



FONTE: O autor (2009)

Pode-se observar que as atividades não foram as mesmas do curso anterior e mesmo assim não houve muitas interações.

No fórum café não houve tópico criado pelos alunos, em razão disso não é possível adquirir uma análise completa.

No e-dúvidas, dos 46 alunos, apenas cinco questionaram um total de 10 perguntas. Reflexo disso pode ser a alta qualidade e interação do conteúdo didático, assim poucas dúvidas surgiram.

Na videoconferência deste curso de Urgência e Emergência foram convidados todos os alunos do Portal Enfermagem Virtual, totalizando 1.200 alunos, destes apenas 49 (4%) participaram. Esta palestra ocorreu em uma sexta-feira, às 19 horas do horário de Brasília.

Ainda analisando este curso, o desempenho dos alunos foi muito proveitoso, dos 46 alunos, 39 (84,7%) foram aprovados, 07 (15,2%) não realizaram a prova e não houve reprovados. Observa-se, então, que mesmo não participando da totalidade das ferramentas de comunicação os alunos atingiram o objetivo que é o aprendizado.

4.3.3 Curso de Auditoria em Enfermagem

O terceiro e último curso analisado foi Auditoria em Enfermagem, com carga horária de 60 horas e 72 alunos.

Seguindo a mesma sequência de análise dos dados, a primeira ferramenta de comunicação analisada foi o fórum atividade, no qual pôde-se observar que os alunos tiveram as mesmas atitudes (referente às interações) dos demais alunos de outros cursos.

Dos 72 alunos, participaram do fórum de apresentação 44 deles (61,1%), no segundo tópico que também foi apresentado um artigo em que os alunos deveriam opinar e discutir sobre o tema proposto, 28 alunos participaram (38,8%).

Já no terceiro tópico, uma enquete de participação, este número diminuiu significativamente, pois cinco alunos (6,9%) votaram e postaram sua opinião no fórum.

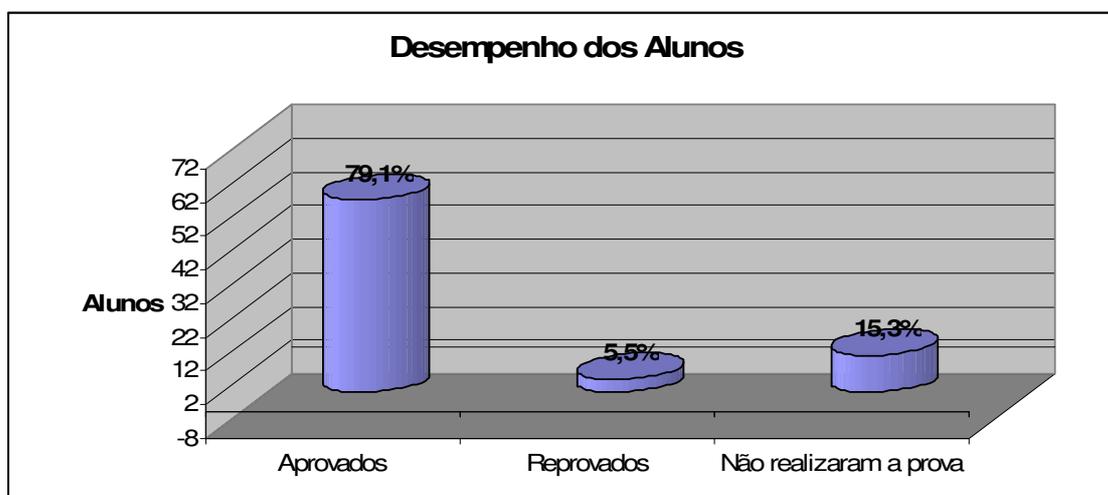
Observou-se uma diferença neste curso, pois alguns alunos participaram de mais de uma atividade.

No fórum café, apenas três tópicos foram criados, sendo que não houve nenhuma interação dos participantes.

Analisando o e-dúvidas, 11 alunos questionaram com 37 perguntas, sendo que o mesmo aluno fez sete perguntas ao tutor.

O desempenho desses alunos também foi analisado neste curso. Dos 72 alunos, 57 foram aprovados (79,1%), 4 reprovaram (5,5%) e 11 não realizaram a prova (15,3%).

GRÁFICO 4 - DESEMPENHO DOS ALUNOS



FONTE: O autor (2009)

5 CONSIDERAÇÕES

Baseado no objetivo geral deste trabalho que era identificar e avaliar de que maneira o Portal Educação utiliza as ferramentas de comunicação e interação entre alunos e tutores, pretende-se agora ressaltar os principais pontos dessa pesquisa.

O volume de informações está se ampliando como também os meios para acessá-las; esses meios estão se aperfeiçoando, de modo especial para as pessoas que pretendem estudar e estão afastadas dos grandes centros.

Com a educação a distância, as barreiras de tempo e espaço caíram sendo possível o aprendizado colaborativo e construtivo com o uso de ferramentas de comunicação e interação.

A interação entre alunos e tutores com o uso de ferramentas de comunicação deixou claro que esses meios facilitam a aprendizagem, ressaltando que quanto mais ferramentas de comunicação a empresa disponibilizar, melhor será o desempenho dos alunos.

Com as pesquisas realizadas com os alunos constatou-se que o desempenho nos estudos também é de responsabilidade do aluno. Quanto mais ele estudar por conta, melhor será o seu desempenho.

Ao contrário disso, quanto menos interessado for o aluno, menos ele aprenderá, e não se interessará em utilizar as ferramentas de comunicação e interação que estão a sua disposição.

A observação de interação entre alunos e tutores foi possível por intermédio do site associado Enfermagem Virtual, e análise do comportamento dos alunos referentes a algumas ferramentas como o fórum, e-dúvidas, videoconferência, e principalmente o desempenho como um todo.

Foi necessária também, para uma melhor compreensão do assunto, uma pesquisa bibliográfica na qual podem-se identificar as ferramentas de comunicação e suas principais funcionalidades.

Para fechar os objetivos específicos propostos nesta pesquisa, levantou-se por meio de estudo de caso o posicionamento do Portal Educação e a sua forma de utilização das ferramentas de comunicação e interação.

O caráter das informações está se modificando continuamente, e, portanto, conhecer como gerenciar essas informações em alterações e convertê-las em conhecimento constitui um determinante básico da eficácia econômica pessoal e nacional.

Sugerem-se novos trabalhos e estudos sobre a temática do ensino à distância e o processo de comunicação e interação dos alunos com os tutores e dos alunos com outros alunos:

- Analisar novas tecnologias que devem influenciar o processo de ensino-aprendizagem;
- Identificar novas ferramentas de comunicação e interação entre alunos e tutores;
- Realizar um comparativo entre empresas de educação a distância e suas metodologias de ensino, avaliação do processo de aprendizagem.

REFERÊNCIAS

ANUÁRIO BRASILEIRO ESTATÍSTICO DE EDUCAÇÃO ABERTA E A DISTÂNCIA (AbraEAD). São Paulo: Instituto Monitor, 2008.

BARROS, D. M. V. Educação a distância e as novas ondas ocupacionais. **Educar em Revista**, Curitiba, n.21, jan./jun. 2003.

BELLONI, M. L. **Educação à distância**. 2.ed. Campinas: Autores Associados, 2001.

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil**. Brasília, DF, 20 dez. 2005.

CAMPOS, F. C. A. et al. **Cooperação e aprendizagem on line**. Rio de Janeiro: DP&A, 2003.

CARNEIRO, R. **Informática na educação**: representações sociais do cotidiano. São Paulo: Cortez, 2002.

CHAVES, E. **Ensino a distancia**: conceitos básicos. 1999. Disponível em: <<http://www.engenheiro2001.org.br>>. Acesso em: 15 jan. 2009.

DEMO, P. **Educação e qualidade**. Campinas: Papirus, 1994.

FERREIRA, L. C.; VIOLA, E. **Incertezas de sustentabilidade na globalização**. Campinas: Unicamp, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projeto de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

GIOVANNI, G. **Evolução na comunicação**. Rio de Janeiro: Campus, 1987.

LAMPERT, E. **Experiências inovadoras e a tecnologia educacional**. Porto Alegre: Sulinas, 2000.

MACHADO, L. M.; FERREIRA, N. S. C. **Política e gestão na educação**: dois olhares. Rio de Janeiro: DP&A, 2002.

MAIA, C. **Guia brasileiro de educação à distância**. São Paulo: Esfera, 2002.

MAIA, C.; MATTAR, J. **ABC da educação**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2007.

MORAN, J. M. Interferências dos meios de comunicação no nosso conhecimento. **Intercom**: Revista Brasileira de Comunicação, São Paulo, v.17, n.2, 1994.

MORGAN, G. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1996.

MORIN, E. **O método 3**: conhecimento do conhecimento. Porto Alegre: Sulina, 2005.

MOORE, M. G. **Educação a distância**: uma visão integrada. São Paulo: Thomson Learning, 2007.

PONCHIROLI, O. **Capital humano**. Curitiba: Juruá, 2005.

PORTAL EDUCAÇÃO. **Projeto Político Pedagógico 2009**. Campo Grande, Janeiro 2009.

_____. **Relatório de gestão 2008**: excelência em qualidade. Campo Grande: FNQ, 2008.

RAMOS, G. **A nova ciência das organizações**. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1996.

SACHS, I. **Rumo à ecossocioeconomia**: teoria e prática do desenvolvimento. São Paulo: Cortez, 2007.

SARTORI, A. S.; RODRIGUES, S. G. **Metodologia da educação à distância**: educação a distância: resposta pedagógica aos desafios da educação contemporânea. 2.ed. Florianópolis: UDESC/FAED/CEAD, 2002.

SEGENREICH, S. C. D. Educação superior a distância: políticas públicas e realidades institucionais. **Série-Estudos**: Periódico do Mestrado em Educação da UCDB, Campo Grande, n.16, p.199-213, dez. 2003.

TAKESHY, T.; ANDRADE, R. O. B. **Tecnologias da informação aplicadas às instituições de ensino e às universidades corporativas**. São Paulo: Atlas, 2003.

TENÓRIO, R. M. **Cérebros e computadores**: a complementaridade analógico-digital na informática e na educação. São Paulo: Escrituras, 1998.

VALENTE, C.; MATTAR J. **Second Life e Web 2.0 na educação**: o potencial revolucionário das novas tecnologias. São Paulo: Novatec, 2007.

VIANNEY, J.; TORRES, P.; SILVA, E. **A universidade virtual no Brasil**: os números do ensino superior à distância no país em 2002. Santa Catarina: UNISUL/IESALC, 2003. Disponível em <<http://www.virtual.unisul.br>>. Acesso em: 2 mar. 2003.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e método. Porto Alegre: Bookman, 2001.

GLOSSÁRIO

3D Max	– Nome de um programa de computação gráfica usado pelo Design Instrucional
Adobe PDF	– Nome de um programa de computação
Animações	– Desenhos feitos em 2D ou 3D, relacionado a assuntos e inseridos no curso on-line. Também conhecido como objetos de aprendizagem
Antispam	– Programa que serve para barrar os e-mails não desejados
Antivírus	– Programa que serve para proteger os computadores dos vírus da internet
Atividades assíncronas	– São atividades que não tem hora marcada com por exemplo o fórum
Atividades complementares	– Textos, artigos, vídeo ou áudio, relacionados ao assunto e inseridos no curso on-line
Atividades síncronas	– São atividades com hora marcada como, por exemplo, a videoconferência.
Avaliação 360º	– Avaliação interna em forma de questionário, direcionada apenas para os colaboradores, com o objetivo de cada um realizar a autoavaliação e avaliar seus colegas de trabalho
Backup	– Arquivo copia criado com o objetivo de substituir o original caso este sofra algum dano
Business Intelligence (BI)	– Atende ao processo de coleta, organização, análise, compartilhamento e análise de informações que oferecem suporte a gestão de negócios para a tomada de decisão
Blackboard	– Nome dado a um dos LMS
Blogs	– Diário para divulgação dos acontecimentos do dia-a-dia, fotos, inovações e participação em eventos
Bulletin Board Systems (BBS)	– Formas de comunicação muito similar aos e-mails
Call Center	– Departamento de uma empresa onde são atendidas ligações do 0800
Chats	– Espaço virtual de bate-papo on-line entre os alunos
Conteudistas	– Profissionais de diversas áreas que realizam materiais didáticos
Customer Relationship Management (CRM)	– Mantém os registros do histórico de todos os contatos realizados com o cliente
e-Bit	– Empresa que pesquisa os consumidores para avaliar o desempenho das empresas eletrônicas
E-commerce	– Comércio de produtos e serviços através da internet
E-dúvidas	– Ferramenta criada pelo Portal educação onde os alunos enviam as suas dúvidas para os tutores
Enquete interativa	– Pergunta com duas ou três alternativas de resposta, inseridas no fórum para criar discussão entre os alunos
Enterprize Resource Planning (ERP)	– Sistema integrado que contém todos os módulos dos departamentos obedecendo a um workflow de troca de informações

Feedback	– Resposta dada a uma situação do cotidiano
Flash	– Programa de animação usado pelo Design Instrucional
Fórum café	– Espaço virtual onde os alunos podem interagir entre si e criar tópicos de discussões, bem como trocar experiências e e-mails
Fóruns	– Espaço virtual onde há interação de tutores e alunos
Home Office	– Escritório em casa
Illustrator	– Programa de animação (ilustração) usado pelo Design Instrucional
In house	– Trabalho desenvolvido em casa
Intranet	– Ambiente virtual interno de uma empresa
Layout	– Esboço de um desenho retratando o que se pretende
Learning Management Systems (LMS)	– Gerencia a troca de informações entre aluno e tutor, armazena dados sobre os cursos, conteúdo dos cursos, provas, registro de presença do aluno e medições de desempenho
Microblogs	– São pequenas postagens feitas pelos usuários da internet
Monitoramento de tráfego	– Atividade desenvolvida pela TI para controlar a quantidade de usuários conectados
MSN (Windows Live Messenger)	– Forma de conversação on-line através da escrita
Objetos de aprendizagem	– Desenhos feitos em 2D ou 3D, relacionado a assuntos e inseridos no curso on-line. Também conhecidos como animações
Ombudsman	– Canal aberto e independente (ombudsman) para determinar os principais fatores para tomadas de decisão na organização dos processos
Orkut	– Rede de relacionamento on-line
Photoshop	– Nome de um programa de computação gráfica usado pelo Design Instrucional
QuickLessons	– Nome de software onde são armazenados os cursos do Portal Educação
Quizz	– Exercícios animados inseridos no curso on-line
Relatório da Gestão	– Documento interno da empresa, onde está descrito todas as normas praticadas pelo Portal Educação.
Service desk	– Sistema de help-desk para registro de ocorrências do suporte técnico interno
Skype	– Forma de conversação on-line, simulando o telefone
Toom Boom Studio	– Nome de um programa de computação gráfica usado pelo Design Instrucional
Tutoria	– Professores on-line
Upload	– Postagem de comentários dos consumidores
Videoaulas	– Palestras gravadas sobre assuntos relacionados à aula e inseridos no curso on-line
Videoconferência	– Palestra ao vivo sobre assuntos relacionados a aula
Web 2.0	– Termo apropriado ao comportamento do consumidor onde hoje ele não está somente recebendo informações, mas também está postando os seus comentários em blogs, e outras ferramentas
WebAula	– Nome de uma empresa de educação a distancia

Webmail	- Ferramenta on-line para uso do e-mail corporativo
Website	- Nome dado a uma página da internet
Wiki	- Software colaborativo que permite a edição coletiva de documentos, utilizado para a construção do aprendizado organizacional da empresa
Workshops	- Atividade que envolve palestra e trabalho em grupo sobre um determinado assunto
World wide web	- Nome dado aos sites chamados WWW
Youtube	- Site da internet onde pode-se armazenar vídeos

ANEXO 1 - HISTÓRICO DA EAD NO BRASIL

HISTÓRIA DA EAD NO BRASIL - LINHA CRONOLÓGICA DA EAD NO BRASIL

Meio de comunicação	Comentários
Escola Nacional e Cursos por correspondência – 1904	<ul style="list-style-type: none"> • Considera-se marco histórico a implantação das Escolas Internacionais em 1904, que representam organizações norte-americanas. Momento de crise na educação a qual a reforma educacional era a única saída. • Nesse período a Educação a distância manteve o material impresso como base e posteriormente complementou o recurso com áudio e vídeo.
Rádio Escola – 1923	<ul style="list-style-type: none"> • Criada a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro que oferecia cursos de português, literatura francesa, entre outros. • Em 1927 foi criada no Rio de Janeiro a Comissão de cinema e educação. • Em 1936 a Rádio Sociedade do Rio de Janeiro foi doada ao Ministério da Educação e Saúde.
Rádio Monitor – 1939	<ul style="list-style-type: none"> • Os institutos Rádio Técnica Monitor e Instituto Universal Brasileiro foram as primeiras instituições a oferecer cursos a distância por correspondência profissionalizante.
IUB – 1941	<ul style="list-style-type: none"> • Também pioneiro na EaD no Brasil é o Instituto Universal Brasileiro, hoje possui cerca de 200 mil alunos. • Nas décadas de 1940 e 1950, mais instituições passaram a fazer uso do ensino a distância via correspondência.
A voz da Profecia – 1943	<ul style="list-style-type: none"> • O Sistema adventista de comunicação é considerado o primeiro programa religioso do Brasil.
Senac, Sesc e Universidade do Ar – 1947	<ul style="list-style-type: none"> • Essas instituições fundaram a Universidade do Ar com o objetivo de oferecer cursos comerciais radiofônicos. • Os alunos estudavam nas apostilas e corrigiam exercícios com auxílio dos monitores.
MEB – 1961	<ul style="list-style-type: none"> • O Movimento de Educação de Base é um marco da EaD não formal no Brasil. • Ela é formada pela Diocese de Natal, no Estado do Rio Grande do Norte que criou algumas escolas radiofônicas que deu origem a este movimento.
Ocidental Scholl – 1962	<ul style="list-style-type: none"> • Fundada em São Paulo com origem americana e focada no campo da eletrônica
Ibam – 1967	<ul style="list-style-type: none"> • O Instituto Brasileiro de Administração Municipal teve início em suas atividades em EaD utilizando a metodologia de ensino por correspondência.
Projeto Minerva – 1970	<ul style="list-style-type: none"> • Teve início ao projeto Minerva, convênio entre o Ministério da Educação, Fundação Padre Landell e Fundação Padre Anchieta, com a meta de utilização do rádio para educação e inclusão social de adultos.
Telecurso – 1977	<ul style="list-style-type: none"> • Cursos supletivos a distância que utilizava tecnologias de teleeducação, satélite e materiais impressos. • Na década de 1970 a Fundação Roberto Marinho lançou o programa de educação a distância para 1º e 2º graus. (hoje chama-se telecurso 2000)
Cier – 1981	<ul style="list-style-type: none"> • O Colégio Anglo-Americano, oferecia ensino fundamental e médio a distância. • O objetivo desse instituto é dar continuidade aos estudos a distância para as crianças e jovens que moram o exterior temporariamente.
Salto para o Futuro – 1991	<ul style="list-style-type: none"> • O programa Jornal da Educação edição do professor foi um marco na EAD nacional

FONTE: Maia e Mattar – História da educação no Brasil, 2007

ANEXO 2 - GRÁFICOS SOBRE A PESQUISA ABRAEAD 2008

NÚMERO DE BRASILEIROS EM CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Projeto ou pesquisa	Nº de alunos
Instituições credenciadas (AbraEAD/2008)	972.826
Educação corporativa (AbraEAD/2008)	582.985
Senai*	53.304
Sebrae	218.575
Senac	29.000
CIEE	148.199
Fundação Bradesco	164.866
OI Futuro	175.398
Secretaria de Educação a Distância do MEC**	8.552
Governo do Estado de São Paulo	119.225
Fundação Telefônica	9.000
Fundação Roberto Marinho***	22.553
TOTAL	2.504.483

FONTE: as próprias instituições citadas e AbraEAD/2008.

* Exclui alunos em cursos autorizados oficialmente, informados em outro item.

** Exclui o projeto Mídias na Educação (20 mil alunos), já informado pelas instituições credenciadas.

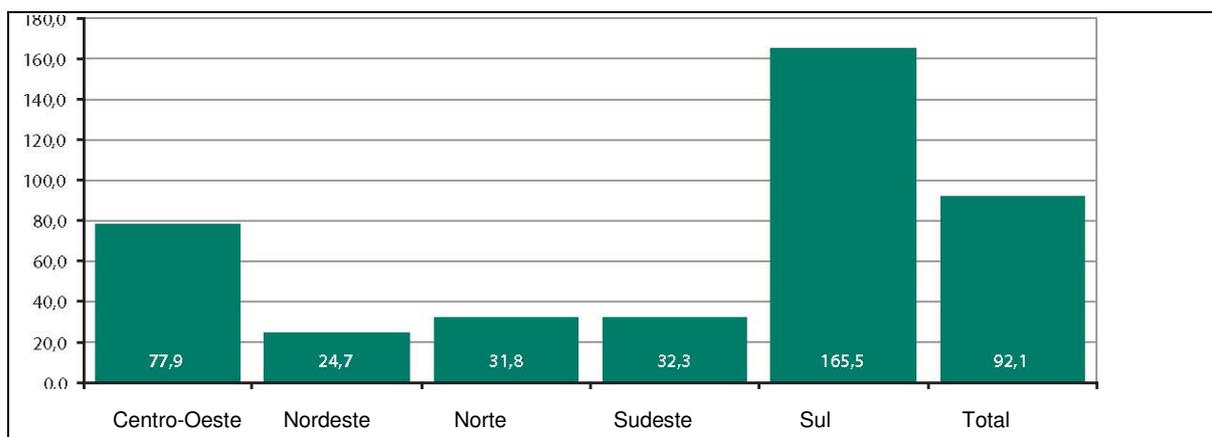
*** Exclui alunos do Telecurso 2000.

EVOLUÇÃO DOS CURSOS DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

	Nível de ensino/ Ano do censo	Nº de cursos	Vagas oferecidas	Candidatos inscritos	Ingressos	Matrículas em 30.06	Concluintes
2000	Graduação	10	6.430	8.002	5.287	1.682	460
	Seqüencial Formação Específica	2	-	-	105	48	-
	Seqüencial Complementação de Estudos	1	-	-	28	28	-
	Total	13	6.430	8.002	5.420	1.758	460
2001	Graduação	14	6.856	13.967	6.618	5.359	131
	Seqüencial Formação Específica	3	-	-	111	121	90
	Seqüencial Complementação de Estudos	-	-	-	-	-	-
	Total	17	6.856	13.967	6.729	5.480	221
2002	Graduação	46	24.389	29.702	20.685	40.714	1.712
	Seqüencial Formação Específica	3	-	-	127	169	-
	Seqüencial Complementação de Estudos	-	-	-	-	-	-
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	153	-	-	-	18.889	-
	Total	202	24.389	29.702	20.812	59.772	1.712
2003	Graduação	52	24.025	21.873	14.233	49.911	4.005
	Seqüencial Formação Específica	4	-	-	947	351	73
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	222	-	-	-	26.507	11.109
	Tecnólogo	1	1.000	1.622	1.000	-	-
	Total	278	24.025	21.873	15.180	76.769	15.187
2004	Graduação	107	113.079	50.706	25.006	59.611	6.746
	Seqüencial Formação Específica	7	2.225	3.224	1.896	1.768	51
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	141	72.524	-	35.694	-	-
	Total	255	187.828	-	-	61.379	-
2005	Graduação	189	423.411	233.626	127.014	114.642	12.626
	Seqüencial Formação Específica	14	4.125	2.935	2.103	1.982	840
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	N.D.	-	-	-	-	-
	Total	N.D.	-	-	-	-	-
2006	Graduação	349	813.550	430.229	212.246	207.206	25.804
	Seqüencial Formação Específica	17	1.085	1.404	837	2.338	653
	Pós-graduação <i>lato sensu</i>	N.D.	-	-	-	-	-
	Total	N.D.	-	-	-	-	-

FONTE: AbraEAD (2008)

MÉDIA DE ALUNOS POR PROFISSIONAL DE DOCENTES



FONTE: AbraEAD (2008)

MÉDIA DE ALUNO POR PROFISSIONAL SEGUNDO O TIPO DE CREDENCIAMENTO DAS INSTITUIÇÕES

	Estadual		Federal		TOTAL	
	TOTAL	Média de aluno por profissional	TOTAL	Média de aluno por profissional	TOTAL	Média de aluno por profissional
PROFISSIONAIS DOCENTES						
Professores	1.499	338,7	4.138	97,2	5.637	175,2
Coordenadores	179	2.366,9	636	768,4	815	1.296,1
Monitores e tutores	820	376,9	12.097	77,9	12.917	157,0
Produtores de conteúdo	145	1.270,8	2.914	246,6	3.059	463,0
Outros profissionais da docência	0	0,0	172	3.977,4	172	3.977,4
PROFISSIONAIS DE APOIO	2.643		19.957		22.600	
Designers e ilustradores	28	4.055,1	229	1.391,4	257	1.848,0
Produtores e roteiristas de vídeo	19	6.118,3	115	4.126,5	134	4.259,2
Produtores de conteúdo	166	945,5	1.811	277,2	1.977	454,1
Designer instrucional	18	5.291,6	142	2.505,7	160	3.016,5
Programadores de WEB	24	2.788,3	193	2.319,7	217	2.418,4
Administradores de suporte tecnológico	48	2.411,6	156	2.111,2	204	2.185,2
Outros de apoio	8	54,2	98	3.960,7	106	3.501,1
PROFISSIONAIS TÉCNICO-ADMINISTRAT.	311		2.744		3.055	
Direção	141	2.843,3	175	3.798,7	316	3.453,1
Secretaria	167	1.562,1	434	1.622,1	601	1.600,0
Biblioteca	113	4.327,9	274	2.222,4	387	3.077,8
Central de atendimento e telemarketing	75	1.441,5	313	878,7	388	1.047,5
Administração geral	127	1.498,1	390	3.548,8	517	2.810,5
Recepção	81	2.139,6	147	2.682,9	228	2.493,9
Outros técnico-administrativos	1	1.641,0	162	2.162,6	163	2.119,1
Total Parcial	705		1.895		2.600	
TOTAL DE PROFISSIONAIS	3.659	96,3	24.596	327,9	28.255	250,0
TOTAL DE ALUNOS	332.022		435.178		767.200	

FONTE: AbraEAD (2008)

RECURSOS TUTORIAIS APRESENTADOS PELAS INSTITUIÇÕES

Recursos oferecidos	Público		Privado		TOTAL	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
<i>e-mail</i>	34	66,7	75	84,3	109	77,9
Professor <i>on-line</i>	33	64,7	64	71,9	97	69,3
Telefone	29	56,9	66	74,2	95	67,9
Professor presencial	29	56,9	64	71,9	93	66,4
Reunião presencial	31	60,8	44	49,4	75	53,6
Reunião virtual	29	56,9	36	40,4	65	46,4
Fax	17	33,3	34	38,2	51	36,4
Carta	12	23,5	24	27,0	36	25,7
NR/NA	13	25,5	7	7,9	20	14,3
Outros	5	9,8	13	14,6	18	12,9
TOTAL DE INSTITUIÇÕES	51		89		140	

FONTE: AbraEAD (2008)

TIPO DE AVALIAÇÃO EMPREGADO NO FINAL DO CURSO

	Estadual		Federal		Total		TOTAL (SÓ RESPONDENTES) EM %
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	
Prova escrita presencial	29	60,4	52	56,5	81	57,9	81,8
NR/NA	11	22,9	30	32,6	41	29,3	
Trabalho de conclusão de curso	5	10,4	32	34,8	37	26,4	37,3
Trabalho de pesquisa	9	18,8	20	21,7	29	20,7	29,2
Trabalho prático	9	18,8	14	15,2	23	16,4	23,2
Outras	5	10,4	10	10,9	15	10,7	15,1
Prova prática presencial	3	6,3	10	10,9	13	9,3	13,1
Memorial	1	2,1	8	8,7	9	6,4	9
TOTAL DE INSTITUIÇÕES	48		92		140		99

FONTE: AbraEAD (2008)

ÍNDICE DE EXTRATERRITORIALIDADE (ET) DE ACORDO COM O NÍVEL DE CREDENCIAMENTO DA INSTITUIÇÃO

Índice de extraterritorialidade	Estadual		Federal		Total		TOTAL RESPONDENTES
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%	
Nenhum	16	33	14	15	30	21	31
até 25%	13	27	20	22	33	24	34
de 26% a 50%	1	2	10	11	11	8	11
de 51% a 75%	1	2	8	9	9	6	9
Acima de 75%	2	4	11	12	13	9	14
Não especificou	3	6	8	9	11	8	
Não respondeu	12	25	21	23	33	24	
TOTAL DA AMOSTRA	48	100	92	100	140	100	

FONTE: AbraEAD (2008)

ESTADOS EXPORTADORES DE MATRÍCULAS A DISTÂNCIA

Estados em que se encontram a maior proporção de alunos (fora o Estado sede)	Distribuição das instituições de acordo com o percentual de extraterritorialidade das que indicaram o estado de onde importam matrículas							TOTAL	%
	até 25%	de 26% a 50%	de 51% a 75%	Acima de 75%	Não especificou	Não respondeu			
São Paulo	3	3	3	3	2	0	14	18	
Minas Gerais	6	1	0	2	1	0	10	13	
Santa Catarina	3	2	1	0	2	0	8	10	
Paraná	4	1	0	2	0	0	7	9	
Distrito Federal	3	1	0	0	1	0	5	7	
Rio de Janeiro	3	0	2	0	0	0	5	7	
Bahia	0	1	1	2	0	0	4	5	
Alagoas	1	1	0	0	2	0	4	5	
Rio Grande do Sul	1	0	0	1	1	0	3	4	
Mato Grosso	1	0	0	0	1	0	2	3	
Maranhão	1	1	0	0	0	0	2	3	
Pará	0	0	0	2	0	0	2	3	
Goiás	1	0	0	0	1	0	2	3	
Amapá	1	0	0	0	0	0	1	1	
Espírito Santo	1	0	0	0	0	0	1	1	
Mato Grosso do Sul	1	0	0	0	0	0	1	1	
Roraima	0	0	1	0	0	0	1	1	
Tocantins	1	0	0	0	0	0	1	1	
Ceará	0	0	0	0	0	0	0	0	
Piauí	0	0	0	0	0	0	0	0	
Rio Grande do Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	
NR/NA	2	0	1	1	0	33		0	
TOTAL DA AMOSTRA	33	11	9	13	11	33	77	100	

FONTE: AbraEAD (2008)

ANEXO 3 - QUADRO DE CARGOS E FUNÇÕES DO PORTAL EDUCAÇÃO

COLABORADORES DO PORTAL EDUCAÇÃO

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Direitor de Novos Projetos	1	Sócio	Planejamento, Auditoria e Qualidade
Diretor Executivo	1	Sócio	
Supervisor de Metas e Qualidade	1	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Analista Programador Pleno	3	CLT	Tecnologia e Desenvolvimento
Diretor de TI	1	Sócio	
Tec. Manutenção Computadores	1	CLT	
Analista Programador Junior	2	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Webdesigner	2	CLT	Propaganda e Marketing
Gerente de Criação	1	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Tutor de Educação a Distância	18	CLT	Tutoria e Interação e Desenvolvimento
Operador Administrativo	1	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Gestor de Logística	1	CLT	Logística e Produção
Operador Administrativo	3	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Gerente de Design Instrucional	1	CLT	Design Instrucional
Design Instrucional	3	CLT	
Designer Gráfico	3	CLT	
Trainee de Design Instrucional	3	CLT	

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Operador Administrativo	1	CLT	Novos Negócios
Gestor de Novos Negócios	1	CLT	Novos Negócios

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
Supervisor de Relacionamento com o Cliente	1	CLT	SRC e Marketing Direto
Gestor de Relacionamento com o Cliente	33	CLT	SRC e Marketing Direto

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho	Departamento Relacionado
		CLT	Contrato
Ombudsman	1	CLT	Ouvidoria

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho		Departamento Relacionado
		CLT	Contrato	
Gerente de Produção Audiovisual	1	CLT		Produção Audiovisual
Técnico de Edição de Vídeo	1	CLT		Produção Audiovisual
Trainee de Editor de Vídeo e Cinegrafista	2	CLT		Produção Audiovisual
Gestora de Comunicação	1	CLT		Produção Audiovisual

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho		Departamento Relacionado
		CLT	Contrato	
Operador Administrativo	2	CLT		Controles Internos
Operador de Serviços Gerais	1	CLT		Controles Internos
Gestor de Serviços Gerais	1	CLT		Controles Internos
Gerente de Controles Internos e Compras	1	CLT		Controles Internos
Telefonista	1	CLT		Controles Internos

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho		Departamento Relacionado
		CLT	Contrato	
Gestor Financeiro	1	CLT		Financeiro
Operador Administrativo e Financeiro	1	CLT		Financeiro

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho		Departamento Relacionado
		CLT	Contrato	
Assessoria jurídica	1		Contrato	Assessoria Jurídica

Cargo/Função	nº colaboradores	Regime de trabalho		Departamento Relacionado
		CLT	Contrato	
Assessoria de imprensa	2	CLT		Assessoria Jurídica

FONTE: Portal da Educação (2008)

**ANEXO 4 - CARACTERÍSTICAS DOS CURSOS LIVRES DE EDUCAÇÃO A
DISTÂNCIA**

Cursos 60h

Material didático entre 80 e 149 páginas.
Período de curso – 30 dias.

Ações educativas previstas durante o período de curso	Orientação Para estudo	Total Carga Horária Mensal
01 hora de estudo por dia, para leitura e conhecimento das atividades. Necessário para compreensão e entendimento do AVA. (ambientação)	01h/dia	30h
Leitura do manual do participante para conhecimento do Ambiente Virtual de Aprendizagem. Aprender na prática como funciona o AVA, as características da sala de aula virtual, os recursos tecnológicos educativos a serem utilizados, os materiais e recurso complementares para aprendizagem.	03h	03h
Videoconferência de apresentação entre os participantes do curso e a coordenação pedagógica, com o intuito de apresentar nossa proposta pedagógica de ensino a distância, esclarecendo eventuais peculiaridades do curso oferecido ao participante, oportunizando desta maneira um ensino-aprendizagem de qualidade.	01h	01h
Após Videoconferência de apresentação, somente os participantes do curso a distância estarão participando de um chat, com a possibilidade de ser um bate-papo com áudio, através dos recursos tecnológicos de nossa sala de aula virtual. O objetivo aqui, é criar uma atmosfera confiante e aberta, tornando real o fato de que o grupo é composto por pessoas, com sua própria experiência de vida e saberes. Desta forma os participantes estarão aumentando sua rede de contatos (network), conseqüentemente discutindo e compartilhando suas expectativas e experiências.	01h30	01h30
Estudo e preenchimento dos exercícios de fixação dispostos no conteúdo on-line. Recomendamos que o aluno ao se deparar com o exercício de fixação on-line, com perguntas objetivas, somente responda aos mesmos após ter estudado de maneira coerente as matérias daquela semana. O objetivo do exercício de fixação é enriquecer o aprendizado de forma constante durante o período de curso, favorecendo a busca de conhecimentos múltiplos acerca de uma formação continuada eficaz. Assim recomendamos entre o tempo para resolução do exercício de fixação on-line, como o de uma eventual consulta aos conteúdos estudados, 30 minutos por exercício.	30 minutos por exercício	5h
Objetos de Aprendizagem. Nossa proposta de formação continuada possui objetos de aprendizagem complementares. Os objetos de aprendizagem são recursos digitais, modulares utilizados para apoiar a aprendizagem. Pode ser simulações, animações, tutorias, textos, cliques de áudio ou vídeo, fotografias, ilustrações, entre outros. Cada curso tem se específico. Assim recomendamos o tempo de 02h para leitura, análise, ouvir ou assistir se o objeto de aprendizagem, com a finalidade de compreender o mesmo para posterior discussão atividade de discussão no fórum, que será explicado abaixo.	02h	02h
Fórum Atividade (Atividades Complementares). Como o próprio nome diz o fórum é um ambiente para você discutir e interagir, com seus colegas de curso. Desta forma poderá relatar casos, expor e responder experiências, solicitar ou enviar conselhos a um colega de curso. Por conseguinte o fórum é um ambiente de interação entre os participantes de um mesmo curso. Por isso após analisar seu objeto de aprendizagem, solicitamos que acesse o fórum específico de seu	05 horas a serem distribuídas ao longo da semana	05h

objeto mencionado e interaja com seus colegas, lembre-se: que o fórum é um espaço privilegiado para ampliar a compreensão sobre o estudo que realizado. Colocar questionamentos e apresentar compreensões em debate exercitando a capacidade de argumentação e habilidades comunicativas. Recomendamos 05horas distribuídas ao longo desta semana para análise das mensagens que serão postadas pelos seus colegas de turma e sua discussão e participação.		
Fórum Café. É um ambiente para se encontrar com outros colegas de curso, onde poderá bater um papo mais descontraído. Utilize esse canal para comentar teoria, pensamentos, trocar informações e marcar (agendar) horário e data de encontro no bate-papo.	01h30	01h30
Enquete Interativa. O objetivo da enquete interativa é levantar seu censo crítico sobre temas polêmicos. Assim sugerimos que após efetuar sua votação da enquete interativa que será exposta após o fórum do objeto de aprendizagem, você acesse o fórum e discuta com seus colegas de curso, o “porque” do seu voto, fazendo argumentações válidas e propondo uma discussão que consolide uma comunidade de aprendizagem. Também recomendamos 05horas distribuídas ao longo desta semana para análise das mensagens que serão postadas pelos seus colegas de turma e sua discussão e participação.	05 horas a serem distribuídas ao longo da semana	05h
Os cursos com mais de 50 participantes , possuem vídeo-conferência específica sobre o tema do curso com o tutor. Assim sugerimos que antes da mesma, o participante faça uma rápida revisão do conteúdo estudado até o momento para participação desta videoconferência. Assim estará preparado para assistir à mesma e interagir com suas eventuais dúvidas com o tutor.	01h30	01h30
Videoconferência específica com o tema do curso (para cursos com mais de 50 alunos)	01h30	01h30
Revisão dos estudos para preenchimento da prova final. Antes de preencher a prova final, recomendamos que faça pelo menos 5 horas de revisão, haja que é necessário atingir um desempenho de no mínimo 60% para recebimento do certificado. Em virtude disto, somente preencha sua prova on-line após ter feito a revisão do conteúdo.	05h	05h
Preenchimento da prova on-line. Você terá 01 hora a partir do momento de entrada no ambiente virtual de aprendizagem (AVA) no ícone “prova” para preenchimento da mesma.	01h	01h
Avaliação do curso a distância. Possuímos também disponível um questionário de avaliação do curso que você fez, onde poderá avaliar vários pontos de nosso ensino a distância e fazer suas sugestões. Como na EaD o foco da aprendizagem é o participante e não os tutores, é necessário que preencha a mesma para que possamos estar sempre nos aprimorando.	01h	01h
TOTAL	----	64 HORAS

ANEXO 5 - LEI Nº 9394 DE 20 DE DEZEMBRO DE 1996

**Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996.
Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional.
O PRESIDENTE DA REPÚBLICA**

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

TÍTULO I

Da Educação

Art. 1º. A educação abrange os processos formativos que se desenvolvem na vida familiar, na convivência humana, no trabalho, nas instituições de ensino e pesquisa, nos movimentos sociais e organizações da sociedade civil e nas manifestações culturais.

§ 1º. Esta Lei disciplina a educação escolar, que se desenvolve, predominantemente, por meio do ensino, em instituições próprias.

§ 2º. A educação escolar deverá vincular-se ao mundo do trabalho e à prática social.

TÍTULO II

Dos Princípios e Fins da Educação Nacional

Art. 2º. A educação, dever da família e do Estado, inspirada nos princípios de liberdade e nos ideais de solidariedade humana, tem por finalidade o pleno desenvolvimento do educando, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Art. 3º. O ensino será ministrado com base nos seguintes princípios:

I - igualdade de condições para o acesso e permanência na escola;

II - liberdade de aprender, ensinar, pesquisar e divulgar a cultura, o pensamento, a arte e o saber;

III - pluralismo de idéias e de concepções pedagógicas;

IV - respeito à liberdade e apreço à tolerância;

V - coexistência de instituições públicas e privadas de ensino;

VI - gratuidade do ensino público em estabelecimentos oficiais;

VII - valorização do profissional da educação escolar;

VIII - gestão democrática do ensino público, na forma desta Lei e da legislação dos sistemas de ensino;

IX - garantia de padrão de qualidade;

X - valorização da experiência extra-escolar;

XI - vinculação entre a educação escolar, o trabalho e as práticas sociais.

TÍTULO III

Do Direito à Educação e do Dever de Educar

Art. 4º. O dever do Estado com a educação escolar pública será efetivado mediante a garantia de:

I - ensino fundamental, obrigatório e gratuito, inclusive para os que a ele não tiveram acesso na idade própria;

II - progressiva extensão da obrigatoriedade e gratuidade ao ensino médio;

III - atendimento educacional especializado gratuito aos educandos com necessidades especiais, preferencialmente na rede regular de ensino;

IV - atendimento gratuito em creches e pré-escolas às crianças de zero a seis anos de idade;

V - acesso aos níveis mais elevados do ensino, da pesquisa e da criação artística, segundo a capacidade de cada um;

VI - oferta de ensino noturno regular, adequado às condições do educando;

VII - oferta de educação escolar regular para jovens e adultos, com características e modalidades adequadas às suas necessidades e disponibilidades, garantindo-se aos que forem trabalhadores as condições de acesso e permanência na escola;

VIII - atendimento ao educando, no ensino fundamental público, por meio de programas suplementares de material didático-escolar, transporte, alimentação e assistência à saúde;
IX - padrões mínimos de qualidade de ensino, definidos como a variedade e quantidade mínimas, por aluno, de insumos indispensáveis ao desenvolvimento do processo de ensino-aprendizagem.

Art. 5º. O acesso ao ensino fundamental é direito público subjetivo, podendo qualquer cidadão, grupo de cidadãos, associação comunitária, organização sindical, entidade de classe ou outra legalmente constituída, e, ainda, o Ministério Público, acionar o Poder Público para exigí-lo.

§ 1º. Compete aos Estados e aos Municípios, em regime de colaboração, e com a assistência da União:

I - recensear a população em idade escolar para o ensino fundamental, e os jovens e adultos que a ele não tiveram acesso;

II - fazer-lhes a chamada pública;

III - zelar, junto aos pais ou responsáveis, pela freqüência à escola.

§ 2º. Em todas as esferas administrativas, o Poder Público assegurará em primeiro lugar o acesso ao ensino obrigatório, nos termos deste artigo, contemplando em seguida os demais níveis e modalidades de ensino, conforme as prioridades constitucionais e legais.

§ 3º. Qualquer das partes mencionadas no *caput* deste artigo tem legitimidade para peticionar no Poder Judiciário, na hipótese do § 2º do art. 208 da Constituição Federal, sendo gratuita e de rito sumário a ação judicial correspondente.

§ 4º. Comprovada a negligência da autoridade competente para garantir o oferecimento do ensino obrigatório, poderá ela ser imputada por crime de responsabilidade.

§ 5º. Para garantir o cumprimento da obrigatoriedade de ensino, o Poder Público criará formas alternativas de acesso aos diferentes níveis de ensino, independentemente da escolarização anterior.

Art. 6º. É dever dos pais ou responsáveis efetuar a matrícula dos menores, a partir dos sete anos de idade, no ensino fundamental.

Art. 7º. O ensino é livre à iniciativa privada, atendidas as seguintes condições:

I - cumprimento das normas gerais da educação nacional e do respectivo sistema de ensino;

II - autorização de funcionamento e avaliação de qualidade pelo Poder Público;

III - capacidade de autofinanciamento, ressalvado o previsto no art. 213 da Constituição Federal.

TÍTULO IV

Da Organização da Educação Nacional

Art. 8º. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios organizarão, em regime de colaboração, os respectivos sistemas de ensino.

§ 1º. Caberá à União a coordenação da política nacional de educação, articulando os diferentes níveis e sistemas e exercendo função normativa, redistributiva e supletiva em relação às demais instâncias educacionais.

§ 2º. Os sistemas de ensino terão liberdade de organização nos termos desta Lei.

Art. 9º. A União incumbir-se-á de:

I - elaborar o Plano Nacional de Educação, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios;

II - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais do sistema federal de ensino e o dos Territórios;

III - prestar assistência técnica e financeira aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios para o desenvolvimento de seus sistemas de ensino e o atendimento prioritário à escolaridade obrigatória, exercendo sua função redistributiva e supletiva;

IV - estabelecer, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, competências e diretrizes para a educação infantil, o ensino fundamental e o

ensino médio, que nortearão os currículos e seus conteúdos mínimos, de modo a assegurar formação básica comum;

V - coletar, analisar e disseminar informações sobre a educação;

VI - assegurar processo nacional de avaliação do rendimento escolar no ensino fundamental, médio e superior, em colaboração com os sistemas de ensino, objetivando a definição de prioridades e a melhoria da qualidade do ensino;

VII - baixar normas gerais sobre cursos de graduação e pós-graduação;

VIII - assegurar processo nacional de avaliação das instituições de educação superior, com a cooperação dos sistemas que tiverem responsabilidade sobre este nível de ensino;

IX - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino.

§ 1º. Na estrutura educacional, haverá um Conselho Nacional de Educação, com funções normativas e de supervisão e atividade permanente, criado por lei.

§ 2º Para o cumprimento do disposto nos incisos V a IX, a União terá acesso a todos os dados e informações necessários de todos os estabelecimentos e órgãos educacionais.

§ 3º. As atribuições constantes do inciso IX poderão ser delegadas aos Estados e ao Distrito Federal, desde que mantenham instituições de educação superior.

Art. 10. Os Estados incumbir-se-ão de:

I - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino;

II - definir, com os Municípios, formas de colaboração na oferta do ensino fundamental, as quais devem assegurar a distribuição proporcional das responsabilidades, de acordo com a população a ser atendida e os recursos financeiros disponíveis em cada uma dessas esferas do Poder Público;

III - elaborar e executar políticas e planos educacionais, em consonância com as diretrizes e planos nacionais de educação, integrando e coordenando as suas ações e as dos seus Municípios;

IV - autorizar, reconhecer, credenciar, supervisionar e avaliar, respectivamente, os cursos das instituições de educação superior e os estabelecimentos do seu sistema de ensino;

V - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;

VI - assegurar o ensino fundamental e oferecer, com prioridade, o ensino médio.

Parágrafo único. Ao Distrito Federal aplicar-se-ão as competências referentes aos Estados e aos Municípios.

Art. 11. Os Municípios incumbir-se-ão de:

I - organizar, manter e desenvolver os órgãos e instituições oficiais dos seus sistemas de ensino, integrando-os às políticas e planos educacionais da União e dos Estados;

II - exercer ação redistributiva em relação às suas escolas;

III - baixar normas complementares para o seu sistema de ensino;

IV - autorizar, credenciar e supervisionar os estabelecimentos do seu sistema de ensino;

V - oferecer a educação infantil em creches e pré-escolas, e, com prioridade, o ensino fundamental, permitida a atuação em outros níveis de ensino somente quando estiverem atendidas plenamente as necessidades de sua área de competência e com recursos acima dos percentuais mínimos vinculados pela Constituição Federal à manutenção e desenvolvimento do ensino.

Parágrafo único. Os Municípios poderão optar, ainda, por se integrar ao sistema estadual de ensino ou compor com ele um sistema único de educação básica.

Art. 12. Os estabelecimentos de ensino, respeitadas as normas comuns e as do seu sistema de ensino, terão a incumbência de:

I - elaborar e executar sua proposta pedagógica;

II - administrar seu pessoal e seus recursos materiais e financeiros;

III - assegurar o cumprimento dos dias letivos e horas-aula estabelecidas;

IV - velar pelo cumprimento do plano de trabalho de cada docente;

V - prover meios para a recuperação dos alunos de menor rendimento;

VI - articular-se com as famílias e a comunidade, criando processos de integração da sociedade com a escola;

VII - informar os pais e responsáveis sobre a freqüência e o rendimento dos alunos, bem como sobre a execução de sua proposta pedagógica.

Art. 13. Os docentes incumbir-se-ão de:

I - participar da elaboração da proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;

II - elaborar e cumprir plano de trabalho, segundo a proposta pedagógica do estabelecimento de ensino;

III - zelar pela aprendizagem dos alunos;

IV - estabelecer estratégias de recuperação para os alunos de menor rendimento;

V - ministrar os dias letivos e horas-aula estabelecidos, além de participar integralmente dos períodos dedicados ao planejamento, à avaliação e ao desenvolvimento profissional;

VI - colaborar com as atividades de articulação da escola com as famílias e a comunidade.

Art. 14. Os sistemas de ensino definirão as normas da gestão democrática do ensino público na educação básica, de acordo com as suas peculiaridades e conforme os seguintes princípios:

I - participação dos profissionais da educação na elaboração do projeto pedagógico da escola;

II - participação das comunidades escolar e local em conselhos escolares ou equivalentes.

Art. 15. Os sistemas de ensino assegurarão às unidades escolares públicas de educação básica que os integram progressivos graus de autonomia pedagógica e administrativa e de gestão financeira, observadas as normas gerais de direito financeiro público.

Art. 16. O sistema federal de ensino compreende:

I - as instituições de ensino mantidas pela União;

II - as instituições de educação superior criadas e mantidas pela iniciativa privada;

III - os órgãos federais de educação.

Art. 17. Os sistemas de ensino dos Estados e do Distrito Federal compreendem:

I - as instituições de ensino mantidas, respectivamente, pelo Poder Público estadual e pelo Distrito Federal;

II - as instituições de educação superior mantidas pelo Poder Público municipal;

III - as instituições de ensino fundamental e médio criadas e mantidas pela iniciativa privada;

IV - os órgãos de educação estaduais e do Distrito Federal, respectivamente.

Parágrafo único. No Distrito Federal, as instituições de educação infantil, criadas e mantidas pela iniciativa privada, integram seu sistema de ensino.

Art. 18. Os sistemas municipais de ensino compreendem:

I - as instituições do ensino fundamental, médio e de educação infantil mantidas pelo Poder Público municipal;

II - as instituições de educação infantil criadas e mantidas pela iniciativa privada;

III - os órgãos municipais de educação.

Art. 19. As instituições de ensino dos diferentes níveis classificam-se nas seguintes categorias administrativas:

I - públicas, assim entendidas as criadas ou incorporadas, mantidas e administradas pelo Poder Público;

II - privadas, assim entendidas as mantidas e administradas por pessoas físicas ou jurídicas de direito privado.

Art. 20. As instituições privadas de ensino se enquadrarão nas seguintes categorias:

I - particulares em sentido estrito, assim entendidas as que são instituídas e mantidas por uma ou mais pessoas físicas ou jurídicas de direito privado que não apresentem as características dos incisos abaixo;

II - comunitárias, assim entendidas as que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas, inclusive cooperativas de professores e alunos que incluam na sua entidade mantenedora representantes da comunidade;

III - confessionais, assim entendidas as que são instituídas por grupos de pessoas físicas ou por uma ou mais pessoas jurídicas que atendem a orientação confessional e ideologia específicas e ao disposto no inciso anterior;

IV - filantrópicas, na forma da lei.

TÍTULO V

Dos Níveis e das Modalidades de Educação e Ensino

CAPÍTULO I

Da Composição dos Níveis Escolares

Art. 21. A educação escolar compõe-se de:

I - educação básica, formada pela educação infantil, ensino fundamental e ensino médio;

II - educação superior.

CAPÍTULO II

Da Educação Básica

Seção I

Das Disposições Gerais

Art. 22. A educação básica tem por finalidades desenvolver o educando, assegurar-lhe a formação comum indispensável para o exercício da cidadania e fornecer-lhe meios para progredir no trabalho e em estudos posteriores.

Art. 23. A educação básica poderá organizar-se em séries anuais, períodos semestrais, ciclos, alternância regular de períodos de estudos, grupos não-seriados, com base na idade, na competência e em outros critérios, ou por forma diversa de organização, sempre que o interesse do processo de aprendizagem assim o recomendar.

§ 1º. A escola poderá reclassificar os alunos, inclusive quando se tratar de transferências entre estabelecimentos situados no País e no exterior, tendo como base as normas curriculares gerais.

§ 2º. O calendário escolar deverá adequar-se às peculiaridades locais, inclusive climáticas e econômicas, a critério do respectivo sistema de ensino, sem com isso reduzir o número de horas letivas previsto nesta Lei.

Art. 24. A educação básica, nos níveis fundamental e médio, será organizada de acordo com as seguintes regras comuns:

I - a carga horária mínima anual será de oitocentas horas, distribuídas por um mínimo de duzentos dias de efetivo trabalho escolar, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver;

II - a classificação em qualquer série ou etapa, exceto a primeira do ensino fundamental, pode ser feita:

a) por promoção, para alunos que cursaram, com aproveitamento, a série ou fase anterior, na própria escola;

b) por transferência, para candidatos procedentes de outras escolas;

c) independentemente de escolarização anterior, mediante avaliação feita pela escola, que defina o grau de desenvolvimento e experiência do candidato e permita sua inscrição na série ou etapa adequada, conforme regulamentação do respectivo sistema de ensino;

III - nos estabelecimentos que adotam a progressão regular por série, o regimento escolar pode admitir formas de progressão parcial, desde que preservada a seqüência do currículo, observadas as normas do respectivo sistema de ensino;

IV - poderão organizar-se classes, ou turmas, com alunos de séries distintas, com níveis equivalentes de adiantamento na matéria, para o ensino de línguas estrangeiras, artes, ou outros componentes curriculares;

V - a verificação do rendimento escolar observará os seguintes critérios:

a) avaliação contínua e cumulativa do desempenho do aluno, com prevalência dos aspectos qualitativos sobre os quantitativos e dos resultados ao longo do período sobre os de eventuais provas finais;

b) possibilidade de aceleração de estudos para alunos com atraso escolar;

c) possibilidade de avanço nos cursos e nas séries mediante verificação do aprendizado;

d) aproveitamento de estudos concluídos com êxito;

e) obrigatoriedade de estudos de recuperação, de preferência paralelos ao período letivo, para os casos de baixo rendimento escolar, a serem disciplinados pelas instituições de ensino em seus regimentos;

VI - o controle de frequência fica a cargo da escola, conforme o disposto no seu regimento e nas normas do respectivo sistema de ensino, exigida a frequência mínima de setenta e cinco por cento do total de horas letivas para aprovação;

VII - cabe a cada instituição de ensino expedir históricos escolares, declarações de conclusão de série e diplomas ou certificados de conclusão de cursos, com as especificações cabíveis.

Art. 25. Será objetivo permanente das autoridades responsáveis alcançar relação adequada entre o número de alunos e o professor, a carga horária e as condições materiais do estabelecimento.

Parágrafo único. Cabe ao respectivo sistema de ensino, à vista das condições disponíveis e das características regionais e locais, estabelecer parâmetro para atendimento do disposto neste artigo.

Art. 26. Os currículos do ensino fundamental e médio devem ter uma base nacional comum, a ser complementada, em cada sistema de ensino e estabelecimento escolar, por uma parte diversificada, exigida pelas características regionais e locais da sociedade, da cultura, da economia e da clientela.

§ 1º. Os currículos a que se refere o caput devem abranger, obrigatoriamente, o estudo da língua portuguesa e da matemática, o conhecimento do mundo físico e natural e da realidade social e política, especialmente do Brasil.

§ 2º. O ensino da arte constituirá componente curricular obrigatório, nos diversos níveis da educação básica, de forma a promover o desenvolvimento cultural dos alunos.

§ 3º. A educação física, integrada à proposta pedagógica da escola, é componente curricular da Educação Básica, ajustando-se às faixas etárias e às condições da população escolar, sendo facultativa nos cursos noturnos.

§ 4º. O ensino da História do Brasil levará em conta as contribuições das diferentes culturas e etnias para a formação do povo brasileiro, especialmente das matrizes indígena, africana e européia.

§ 5º. Na parte diversificada do currículo será incluído, obrigatoriamente, a partir da quinta série, o ensino de pelo menos uma língua estrangeira moderna, cuja escolha ficará a cargo da comunidade escolar, dentro das possibilidades da instituição.

Art. 27. Os conteúdos curriculares da educação básica observarão, ainda, as seguintes diretrizes:

I - a difusão de valores fundamentais ao interesse social, aos direitos e deveres dos cidadãos, de respeito ao bem comum e à ordem democrática;

II - consideração das condições de escolaridade dos alunos em cada estabelecimento;

III - orientação para o trabalho;

IV - promoção do desporto educacional e apoio às práticas desportivas não-formais.

Art. 28. Na oferta de educação básica para a população rural, os sistemas de ensino promoverão as adaptações necessárias à sua adequação às peculiaridades da vida rural e de cada região, especialmente:

I - conteúdos curriculares e metodologias apropriadas às reais necessidades e interesses dos alunos da zona rural;

II - organização escolar própria, incluindo adequação do calendário escolar às fases do ciclo agrícola e às condições climáticas;

III - adequação à natureza do trabalho na zona rural.

Seção II

Da Educação Infantil

Art. 29. A educação infantil, primeira etapa da educação básica, tem como finalidade o desenvolvimento integral da criança até seis anos de idade, em seus aspectos físico, psicológico, intelectual e social, complementando a ação da família e da comunidade.

Art. 30. A educação infantil será oferecida em:

I - creches, ou entidades equivalentes, para crianças de até três anos de idade;

II - pré-escolas, para as crianças de quatro a seis anos de idade.

Art. 31. Na educação infantil a avaliação far-se-á mediante acompanhamento e registro do seu desenvolvimento, sem o objetivo de promoção, mesmo para o acesso ao ensino fundamental.

Seção III

Do Ensino Fundamental

Art. 32. O ensino fundamental, com duração mínima de oito anos, obrigatório e gratuito na escola pública, terá por objetivo a formação básica do cidadão, mediante:

I - o desenvolvimento da capacidade de aprender, tendo como meios básicos o pleno domínio da leitura, da escrita e do cálculo;

II - a compreensão do ambiente natural e social, do sistema político, da tecnologia, das artes e dos valores em que se fundamenta a sociedade;

III - o desenvolvimento da capacidade de aprendizagem, tendo em vista a aquisição de conhecimentos e habilidades e a formação de atitudes e valores;

IV - o fortalecimento dos vínculos de família, dos laços de solidariedade humana e de tolerância recíproca em que se assenta a vida social.

§ 1º. É facultado aos sistemas de ensino desdobrar o ensino fundamental em ciclos.

§ 2º. Os estabelecimentos que utilizam progressão regular por série podem adotar no ensino fundamental o regime de progressão continuada, sem prejuízo da avaliação do processo de ensino-aprendizagem, observadas as normas do respectivo sistema de ensino.

§ 3º. O ensino fundamental regular será ministrado em língua portuguesa, assegurada às comunidades indígenas a utilização de suas línguas maternas e processos próprios de aprendizagem.

§ 4º. O ensino fundamental será presencial, sendo o ensino a distância utilizado como complementação da aprendizagem ou em situações emergenciais.

Art. 33. O ensino religioso, de matrícula facultativa, constitui disciplina dos horários normais das escolas públicas de ensino fundamental, sendo oferecido, sem ônus para os cofres públicos, de acordo com as preferências manifestadas pelos alunos ou por seus responsáveis, em caráter:

I - confessional, de acordo com a opção religiosa do aluno ou do seu responsável, ministrado por professores ou orientadores religiosos preparados e credenciados pelas respectivas igrejas ou entidades religiosas; ou

II - interconfessional, resultante de acordo entre as diversas entidades religiosas, que se responsabilizarão pela elaboração do respectivo programa.

Art. 34. A jornada escolar no ensino fundamental incluirá pelo menos quatro horas de trabalho efetivo em sala de aula, sendo progressivamente ampliado o período de permanência na escola.

§ 1º. São ressalvados os casos do ensino noturno e das formas alternativas de organização autorizadas nesta Lei.

§ 2º. O ensino fundamental será ministrado progressivamente em tempo integral, a critério dos sistemas de ensino.

Seção IV

Do Ensino Médio

Art. 35. O ensino médio, etapa final da educação básica, com duração mínima de três anos, terá como finalidades:

I - a consolidação e o aprofundamento dos conhecimentos adquiridos no ensino fundamental, possibilitando o prosseguimento de estudos;

II - a preparação básica para o trabalho e a cidadania do educando, para continuar aprendendo, de modo a ser capaz de se adaptar com flexibilidade a novas condições de ocupação ou aperfeiçoamento posteriores;

III - o aprimoramento do educando como pessoa humana, incluindo a formação ética e o desenvolvimento da autonomia intelectual e do pensamento crítico;

IV - a compreensão dos fundamentos científico-tecnológicos dos processos produtivos, relacionando a teoria com a prática, no ensino de cada disciplina.

Art. 36. O currículo do ensino médio observará o disposto na Seção I deste Capítulo e as seguintes diretrizes:

I - destacará a educação tecnológica básica, a compreensão do significado da ciência, das letras e das artes; o processo histórico de transformação da sociedade e da cultura; a língua portuguesa como instrumento de comunicação, acesso ao conhecimento e exercício da cidadania;

II - adotará metodologias de ensino e de avaliação que estimulem a iniciativa dos estudantes;

III - será incluída uma língua estrangeira moderna, como disciplina obrigatória, escolhida pela comunidade escolar, e uma segunda, em caráter optativo, dentro das disponibilidades da instituição.

§ 1º. Os conteúdos, as metodologias e as formas de avaliação serão organizados de tal forma que ao final do ensino médio o educando demonstre:

I - domínio dos princípios científicos e tecnológicos que presidem a produção moderna;

II - conhecimento das formas contemporâneas de linguagem;

III - domínio dos conhecimentos de Filosofia e de Sociologia necessários ao exercício da cidadania.

§ 2º. O ensino médio, atendida a formação geral do educando, poderá prepará-lo para o exercício de profissões técnicas.

§ 3º. Os cursos do ensino médio terão equivalência legal e habilitarão ao prosseguimento de estudos.

§ 4º. A preparação geral para o trabalho e, facultativamente, a habilitação profissional, poderão ser desenvolvidas nos próprios estabelecimentos de ensino médio ou em cooperação com instituições especializadas em educação profissional.

Seção V

Da Educação de Jovens e Adultos

Art. 37. A educação de jovens e adultos será destinada àqueles que não tiveram acesso ou continuidade de estudos no ensino fundamental e médio na idade própria.

§ 1º. Os sistemas de ensino assegurarão gratuitamente aos jovens e aos adultos, que não puderam efetuar os estudos na idade regular, oportunidades educacionais apropriadas, consideradas as características do alunado, seus interesses, condições de vida e de trabalho, mediante cursos e exames.

§ 2º. O Poder Público viabilizará e estimulará o acesso e a permanência do trabalhador na escola, mediante ações integradas e complementares entre si.

Art. 38. Os sistemas de ensino manterão cursos e exames supletivos, que compreenderão a base nacional comum do currículo, habilitando ao prosseguimento de estudos em caráter regular.

§ 1º. Os exames a que se refere este artigo realizar-se-ão:

I - no nível de conclusão do ensino fundamental, para os maiores de quinze anos;

II - no nível de conclusão do ensino médio, para os maiores de dezoito anos.

§ 2º. Os conhecimentos e habilidades adquiridos pelos educandos por meios informais serão aferidos e reconhecidos mediante exames.

CAPÍTULO III

Da Educação Profissional

Art. 39. A educação profissional, integrada às diferentes formas de educação, ao trabalho, à ciência e à tecnologia, conduz ao permanente desenvolvimento de aptidões para a vida produtiva.

Parágrafo único. O aluno matriculado ou egresso do ensino fundamental, médio e superior, bem como o trabalhador em geral, jovem ou adulto, contará com a possibilidade de acesso à educação profissional.

Art. 40. A educação profissional será desenvolvida em articulação com o ensino regular ou por diferentes estratégias de educação continuada, em instituições especializadas ou no ambiente de trabalho.

Art. 41. O conhecimento adquirido na educação profissional, inclusive no trabalho, poderá ser objeto de avaliação, reconhecimento e certificação para prosseguimento ou conclusão de estudos.

Parágrafo único. Os diplomas de cursos de educação profissional de nível médio, quando registrados, terão validade nacional.

Art. 42. As escolas técnicas e profissionais, além dos seus cursos regulares, oferecerão cursos especiais, abertos à comunidade, condicionada a matrícula à capacidade de aproveitamento e não necessariamente ao nível de escolaridade.

CAPÍTULO IV

Da Educação Superior

Art. 43. A educação superior tem por finalidade:

I - estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo;

II - formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, e colaborar na sua formação contínua;

III - incentivar o trabalho de pesquisa e investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura, e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;

IV - promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber através do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;

V - suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;

VI - estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais, prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade;

VII - promover a extensão, aberta à participação da população, visando à difusão das conquistas e benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição.

Art. 44. A educação superior abrangerá os seguintes cursos e programas:

I - cursos seqüenciais por campo de saber, de diferentes níveis de abrangência, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos pelas instituições de ensino;

II - de graduação, abertos a candidatos que tenham concluído o ensino médio ou equivalente e tenham sido classificados em processo seletivo;

III - de pós-graduação, compreendendo programas de mestrado e doutorado, cursos de especialização, aperfeiçoamento e outros, abertos a candidatos diplomados em cursos de graduação e que atendam às exigências das instituições de ensino;

IV - de extensão, abertos a candidatos que atendam aos requisitos estabelecidos em cada caso pelas instituições de ensino.

Art. 45. A educação superior será ministrada em instituições de ensino superior, públicas ou privadas, com variados graus de abrangência ou especialização.

Art. 46. A autorização e o reconhecimento de cursos, bem como o credenciamento de instituições de educação superior, terão prazos limitados, sendo renovados, periodicamente, após processo regular de avaliação.

§ 1º. Após um prazo para saneamento de deficiências eventualmente identificadas pela avaliação a que se refere este artigo, haverá reavaliação, que poderá resultar, conforme o caso, em desativação de cursos e habilitações, em intervenção na instituição, em suspensão temporária de prerrogativas da autonomia, ou em descredenciamento.

§ 2º. No caso de instituição pública, o Poder Executivo responsável por sua manutenção acompanhará o processo de saneamento e fornecerá recursos adicionais, se necessários, para a superação das deficiências.

Art. 47. Na educação superior, o ano letivo regular, independente do ano civil, tem, no mínimo, duzentos dias de trabalho acadêmico efetivo, excluído o tempo reservado aos exames finais, quando houver.

§ 1º. As instituições informarão aos interessados, antes de cada período letivo, os programas dos cursos e demais componentes curriculares, sua duração, requisitos, qualificação dos professores, recursos disponíveis e critérios de avaliação, obrigando-se a cumprir as respectivas condições.

§ 2º. Os alunos que tenham extraordinário aproveitamento nos estudos, demonstrado por meio de provas e outros instrumentos de avaliação específicos, aplicados por banca examinadora especial, poderão ter abreviada a duração dos seus cursos, de acordo com as normas dos sistemas de ensino.

§ 3º. É obrigatória a freqüência de alunos e professores, salvo nos programas de educação a distância.

§ 4º. As instituições de educação superior oferecerão, no período noturno, cursos de graduação nos mesmos padrões de qualidade mantidos no período diurno, sendo obrigatória a oferta noturna nas instituições públicas, garantida a necessária previsão orçamentária.

Art. 48. Os diplomas de cursos superiores reconhecidos, quando registrados, terão validade nacional como prova da formação recebida por seu titular.

§ 1º. Os diplomas expedidos pelas universidades serão por elas próprios registrados, e aqueles conferidos por instituições não-universitárias serão registrados em universidades indicadas pelo Conselho Nacional de Educação.

§ 2º. Os diplomas de graduação expedidos por universidades estrangeiras serão revalidados por universidades públicas que tenham curso do mesmo nível e área ou equivalente, respeitando-se os acordos internacionais de reciprocidade ou equiparação.

§ 3º. Os diplomas de Mestrado e de Doutorado expedidos por universidades estrangeiras só poderão ser reconhecidos por universidades que possuam cursos de pós-graduação reconhecidos e avaliados, na mesma área de conhecimento e em nível equivalente ou superior.

Art. 49. As instituições de educação superior aceitarão a transferência de alunos regulares, para cursos afins, na hipótese de existência de vagas, e mediante processo seletivo.

Parágrafo único. As transferências ex officio dar-se-ão na forma da lei.

Art. 50. As instituições de educação superior, quando da ocorrência de vagas, abrirão matrícula nas disciplinas de seus cursos a alunos não regulares que demonstrarem capacidade de cursá-las com proveito, mediante processo seletivo prévio.

Art. 51. As instituições de educação superior credenciadas como universidades, ao deliberar sobre critérios e normas de seleção e admissão de estudantes, levarão em conta os efeitos desses critérios sobre a orientação do ensino médio, articulando-se com os órgãos normativos dos sistemas de ensino.

Art. 52. As universidades são instituições pluridisciplinares de formação dos quadros profissionais de nível superior, de pesquisa, de extensão e de domínio e cultivo do saber humano, que se caracterizam por:

I - produção intelectual institucionalizada mediante o estudo sistemático dos temas e problemas mais relevantes, tanto do ponto de vista científico e cultural, quanto regional e nacional;

II - um terço do corpo docente, pelo menos, com titulação acadêmica de mestrado ou doutorado;

III - um terço do corpo docente em regime de tempo integral.

Parágrafo único. É facultada a criação de universidades especializadas por campo do saber.

Art. 53. No exercício de sua autonomia, são asseguradas às universidades, sem prejuízo de outras, as seguintes atribuições:

I - criar, organizar e extinguir, em sua sede, cursos e programas de educação superior previstos nesta Lei, obedecendo às normas gerais da União e, quando for o caso, do respectivo sistema de ensino;

II - fixar os currículos dos seus cursos e programas, observadas as diretrizes gerais pertinentes;

III - estabelecer planos, programas e projetos de pesquisa científica, produção artística e atividades de extensão;

IV - fixar o número de vagas de acordo com a capacidade institucional e as exigências do seu meio;

V - elaborar e reformar os seus estatutos e regimentos em consonância com as normas gerais atinentes;

VI - conferir graus, diplomas e outros títulos;

VII - firmar contratos, acordos e convênios;

VIII - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, bem como administrar rendimentos conforme dispositivos institucionais;

IX - administrar os rendimentos e deles dispor na forma prevista no ato de constituição, nas leis e nos respectivos estatutos;

X - receber subvenções, doações, heranças, legados e cooperação financeira resultante de convênios com entidades públicas e privadas.

Parágrafo único. Para garantir a autonomia didático-científica das universidades, caberá aos seus colegiados de ensino e pesquisa decidir, dentro dos recursos orçamentários disponíveis, sobre:

I - criação, expansão, modificação e extinção de cursos;

II - ampliação e diminuição de vagas;

III - elaboração da programação dos cursos;

IV - programação das pesquisas e das atividades de extensão;

V - contratação e dispensa de professores;

VI - planos de carreira docente.

Art. 54. As universidades mantidas pelo Poder Público gozarão, na forma da lei, de estatuto jurídico especial para atender às peculiaridades de sua estrutura, organização e financiamento pelo Poder Público, assim como dos seus planos de carreira e do regime jurídico do seu pessoal.

§ 1º. No exercício da sua autonomia, além das atribuições asseguradas pelo artigo anterior, as universidades públicas poderão:

I - propor o seu quadro de pessoal docente, técnico e administrativo, assim como um plano de cargos e salários, atendidas as normas gerais pertinentes e os recursos disponíveis;

II - elaborar o regulamento de seu pessoal em conformidade com as normas gerais concernentes;

III - aprovar e executar planos, programas e projetos de investimentos referentes a obras, serviços e aquisições em geral, de acordo com os recursos alocados pelo respectivo Poder mantenedor;

IV - elaborar seus orçamentos anuais e plurianuais;

V - adotar regime financeiro e contábil que atenda às suas peculiaridades de organização e funcionamento;

VI - realizar operações de crédito ou de financiamento, com aprovação do Poder competente, para aquisição de bens imóveis, instalações e equipamentos;

VII - efetuar transferências, quitações e tomar outras providências de ordem orçamentária, financeira e patrimonial necessárias ao seu bom desempenho.

§ 2º. Atribuições de autonomia universitária poderão ser estendidas a instituições que comprovem alta qualificação para o ensino ou para a pesquisa, com base em avaliação realizada pelo Poder Público.

Art. 55. Caberá à União assegurar, anualmente, em seu Orçamento Geral, recursos suficientes para manutenção e desenvolvimento das instituições de educação superior por ela mantidas.

Art. 56. As instituições públicas de educação superior obedecerão ao princípio da gestão democrática, assegurada a existência de órgãos colegiados deliberativos, de que participarão os segmentos da comunidade institucional, local e regional.

Parágrafo único. Em qualquer caso, os docentes ocuparão setenta por cento dos assentos em cada órgão colegiado e comissão, inclusive nos que tratarem da elaboração e modificações estatutárias e regimentais, bem como da escolha de dirigentes.

Art. 57. Nas instituições públicas de educação superior, o professor ficará obrigado ao mínimo de oito horas semanais de aulas.

CAPÍTULO V

Da Educação Especial

Art. 58. Entende-se por educação especial, para os efeitos desta Lei, a modalidade de educação escolar, oferecida preferencialmente na rede regular de ensino, para educandos portadores de necessidades especiais.

§ 1º. Haverá, quando necessário, serviços de apoio especializado, na escola regular, para atender às peculiaridades da clientela de educação especial.

§ 2º. O atendimento educacional será feito em classes, escolas ou serviços especializados, sempre que, em função das condições específicas dos alunos, não for possível a sua integração nas classes comuns de ensino regular.

§ 3º. A oferta de educação especial, dever constitucional do Estado, tem início na faixa etária de zero a seis anos, durante a educação infantil.

Art. 59. Os sistemas de ensino assegurarão aos educandos com necessidades especiais:

I - currículos, métodos, técnicas, recursos educativos e organização específicos, para atender às suas necessidades;

II - terminalidade específica para aqueles que não puderem atingir o nível exigido para a conclusão do ensino fundamental, em virtude de suas deficiências, e aceleração para concluir em menor tempo o programa escolar para os superdotados;

III - professores com especialização adequada em nível médio ou superior, para atendimento especializado, bem como professores do ensino regular capacitados para a integração desses educandos nas classes comuns;

IV - educação especial para o trabalho, visando a sua efetiva integração na vida em sociedade, inclusive condições adequadas para os que não revelarem capacidade de inserção no trabalho competitivo, mediante articulação com os órgãos oficiais afins, bem como para aqueles que apresentam uma habilidade superior nas áreas artística, intelectual ou psicomotora;

V - acesso igualitário aos benefícios dos programas sociais suplementares disponíveis para o respectivo nível do ensino regular.

Art. 60. Os órgãos normativos dos sistemas de ensino estabelecerão critérios de caracterização das instituições privadas sem fins lucrativos, especializadas e com atuação exclusiva em educação especial, para fins de apoio técnico e financeiro pelo Poder Público.

Parágrafo único. O Poder Público adotará, como alternativa preferencial, a ampliação do atendimento aos educandos com necessidades especiais na própria rede pública regular de ensino, independentemente do apoio às instituições previstas neste artigo.

TÍTULO VI

Dos Profissionais da Educação

Art. 61. A formação de profissionais da educação, de modo a atender aos objetivos dos diferentes níveis e modalidades de ensino e às características de cada fase do desenvolvimento do educando, terá como fundamentos:

I - a associação entre teorias e práticas, inclusive mediante a capacitação em serviço;

II - aproveitamento da formação e experiências anteriores em instituições de ensino e outras atividades.

Art. 62. A formação de docentes para atuar na educação básica far-se-á em nível superior, em curso de licenciatura, de graduação plena, em universidades e institutos superiores de educação, admitida, como formação mínima para o exercício do magistério na educação infantil e nas quatro primeiras séries do ensino fundamental, a oferecida em nível médio, a modalidade Normal.

Art. 63. Os institutos superiores de educação manterão:

I - cursos formadores de profissionais para a educação básica, inclusive o curso normal superior, destinado à formação de docentes para a educação infantil e para as primeiras séries do ensino fundamental;

II - programas de formação pedagógica para portadores de diplomas de educação superior que queiram se dedicar à educação básica;

III - programas de educação continuada para os profissionais de educação dos diversos níveis.

Art. 64. A formação de profissionais de educação para administração, planejamento, inspeção, supervisão e orientação educacional para a educação básica, será feita em cursos de graduação em pedagogia ou em nível de pós-graduação, a critério da instituição de ensino, garantida, nesta formação, a base comum nacional.

Art. 65. A formação docente, exceto para a educação superior, incluirá prática de ensino de, no mínimo, trezentas horas.

Art. 66. A preparação para o exercício do magistério superior far-se-á em nível de pós-graduação, prioritariamente em programas de mestrado e doutorado.

Parágrafo único. O notório saber, reconhecido por universidade com curso de doutorado em área afim, poderá suprir a exigência de título acadêmico.

Art. 67. Os sistemas de ensino promoverão a valorização dos profissionais da educação, assegurando-lhes, inclusive nos termos dos estatutos e dos planos de carreira do magistério público:

I - ingresso exclusivamente por concurso público de provas e títulos;

II - aperfeiçoamento profissional continuado, inclusive com licenciamento periódico remunerado para esse fim;

III - piso salarial profissional;

IV - progressão funcional baseada na titulação ou habilitação, e na avaliação do desempenho;

V - período reservado a estudos, planejamento e avaliação, incluído na carga de trabalho;

VI - condições adequadas de trabalho.

Parágrafo único. A experiência docente é pré-requisito para o exercício profissional de quaisquer outras funções de magistério, nos termos das normas de cada sistema de ensino.

TÍTULO VII

Dos Recursos financeiros

Art. 68. Serão recursos públicos destinados à educação os originários de:

I - receita de impostos próprios da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

II - receita de transferências constitucionais e outras transferências;

III - receita do salário-educação e de outras contribuições sociais;

IV - receita de incentivos fiscais;

V - outros recursos previstos em lei.

Art. 69. A União aplicará, anualmente, nunca menos de dezoito, e os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, vinte e cinco por cento, ou o que consta nas respectivas Constituições ou Leis Orgânicas, da receita resultante de impostos, compreendidas as transferências constitucionais, na manutenção e desenvolvimento do ensino público.

§ 1º. A parcela da arrecadação de impostos transferida pela União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, ou pelos Estados aos respectivos Municípios, não será considerada, para efeito do cálculo previsto neste artigo, receita do governo que a transferir.

§ 2º. Serão consideradas excluídas das receitas de impostos mencionadas neste artigo as operações de crédito por antecipação de receita orçamentária de impostos.

§ 3º. Para fixação inicial dos valores correspondentes aos mínimos estatuídos neste artigo, será considerada a receita estimada na lei do orçamento anual, ajustada, quando for o caso, por lei que autorizar a abertura de créditos adicionais, com base no eventual excesso de arrecadação.

§ 4º. As diferenças entre a receita e a despesa previstas e as efetivamente realizadas, que resultem no não atendimento dos percentuais mínimos obrigatórios, serão apuradas e corrigidas a cada trimestre do exercício financeiro.

§ 5º. O repasse dos valores referidos neste artigo do caixa da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios ocorrerá imediatamente ao órgão responsável pela educação, observados os seguintes prazos:

I - recursos arrecadados do primeiro ao décimo dia de cada mês, até o vigésimo dia;

II - recursos arrecadados do décimo primeiro ao vigésimo dia de cada mês, até o trigésimo dia;

III - recursos arrecadados do vigésimo primeiro dia ao final de cada mês, até o décimo dia do mês subsequente.

§ 6º. O atraso da liberação sujeitará os recursos a correção monetária e à responsabilização civil e criminal das autoridades competentes.

Art. 70. Considerar-se-ão como de manutenção e desenvolvimento do ensino as despesas realizadas com vistas à consecução dos objetivos básicos das instituições educacionais de todos os níveis, compreendendo as que se destinam a:

I - remuneração e aperfeiçoamento do pessoal docente e demais profissionais da educação;

II - aquisição, manutenção, construção e conservação de instalações e equipamentos necessários ao ensino;

III - uso e manutenção de bens e serviços vinculados ao ensino;

IV - levantamentos estatísticos, estudos e pesquisas visando precipuamente ao aprimoramento da qualidade e à expansão do ensino;

V - realização de atividades-meio necessárias ao funcionamento dos sistemas de ensino;

VI - concessão de bolsas de estudo a alunos de escolas públicas e privadas;

VII - amortização e custeio de operações de crédito destinadas a atender ao disposto nos incisos deste artigo;

VIII - aquisição de material didático-escolar e manutenção de programas de transporte escolar.

Art. 71. Não constituirão despesas de manutenção e desenvolvimento do ensino aquelas realizadas com:

I - pesquisa, quando não vinculada às instituições de ensino, ou, quando efetivada fora dos sistemas de ensino, que não vise, precipuamente, ao aprimoramento de sua qualidade ou à sua expansão;

II - subvenção a instituições públicas ou privadas de caráter assistencial, desportivo ou cultural;

III - formação de quadros especiais para a administração pública, sejam militares ou civis, inclusive diplomáticos;

IV - programas suplementares de alimentação, assistência médicoodontológica, farmacêutica e psicológica, e outras formas de assistência social;

V - obras de infra-estrutura, ainda que realizadas para beneficiar direta ou indiretamente a rede escolar;

VI - pessoal docente e demais trabalhadores da educação, quando em desvio de função ou em atividade alheia à manutenção e desenvolvimento do ensino.

Art. 72. As receitas e despesas com manutenção e desenvolvimento do ensino serão apuradas e publicadas nos balanços do Poder Público, assim como nos relatórios a que se refere o § 3º do art. 165 da Constituição Federal.

Art. 73. Os órgãos fiscalizadores examinarão, prioritariamente, na prestação de contas de recursos públicos, o cumprimento do disposto no art. 212 da Constituição Federal, no art. 60 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias e na legislação concernente.

Art. 74. A União, em colaboração com os Estados, o Distrito Federal e os Municípios, estabelecerá padrão mínimo de oportunidades educacionais para o ensino fundamental, baseado no cálculo do custo mínimo por aluno, capaz de assegurar ensino de qualidade.

Parágrafo único. O custo mínimo de que trata este artigo será calculado pela União ao final de cada ano, com validade para o ano subsequente, considerando variações regionais no custo dos insumos e as diversas modalidades de ensino.

Art. 75. A ação supletiva e redistributiva da União e dos Estados será exercida de modo a corrigir, progressivamente, as disparidades de acesso e garantir o padrão mínimo de qualidade de ensino.

§ 1º. A ação a que se refere este artigo obedecerá a fórmula de domínio público que inclua a capacidade de atendimento e a medida do esforço fiscal do respectivo Estado, do Distrito Federal ou do Município em favor da manutenção e do desenvolvimento do ensino.

§ 2º. A capacidade de atendimento de cada governo será definida pela razão entre os recursos de uso constitucionalmente obrigatório na manutenção e desenvolvimento do ensino e o custo anual do aluno, relativo ao padrão mínimo de qualidade.

§ 3º. Com base nos critérios estabelecidos nos §§ 1º e 2º, a União poderá fazer a transferência direta de recursos a cada estabelecimento de ensino, considerado o número de alunos que efetivamente freqüentam a escola.

§ 4º. A ação supletiva e redistributiva não poderá ser exercida em favor do Distrito Federal, dos Estados e dos Municípios se estes oferecerem vagas, na área de ensino de sua responsabilidade, conforme o inciso VI do art. 10 e o inciso V do art. 11 desta Lei, em número inferior à sua capacidade de atendimento.

Art. 76. A ação supletiva e redistributiva prevista no artigo anterior ficará condicionada ao efetivo cumprimento pelos Estados, Distrito Federal e Municípios do disposto nesta Lei, sem prejuízo de outras prescrições legais.

Art. 77. Os recursos públicos serão destinados às escolas públicas, podendo ser dirigidos a escolas comunitárias, confessionais ou filantrópicas que:

I - comprovem finalidade não-lucrativa e não distribuam resultados, dividendos, bonificações, participações ou parcela de seu patrimônio sob nenhuma forma ou pretexto;

II - apliquem seus excedentes financeiros em educação;

III - assegurem a destinação de seu patrimônio a outra escola comunitária, filantrópica ou confessional, ou ao Poder Público, no caso de encerramento de suas atividades;

IV - prestem contas ao Poder Público dos recursos recebidos.

§ 1º. Os recursos de que trata este artigo poderão ser destinados a bolsas de estudo para educação básica, na forma da lei, para os que demonstrarem insuficiência de recursos, quando houver falta de vagas e cursos regulares da rede pública de domicílio do educando, ficando o Poder Público obrigado a investir prioritariamente na expansão da sua rede local.

§ 2º. As atividades universitárias de pesquisa e extensão poderão receber apoio financeiro do Poder Público, inclusive mediante bolsas de estudo.

TÍTULO VIII

Das Disposições Gerais

Art. 78. O Sistema de Ensino da União, com a colaboração das agências federais de fomento à cultura e de assistência aos índios, desenvolverá programas integrados de ensino e pesquisa, para oferta de educação escolar bilingüe e intercultural aos povos indígenas, com os seguintes objetivos:

I - proporcionar aos índios, suas comunidades e povos, a recuperação de suas memórias históricas; a reafirmação de suas identidades étnicas; a valorização de suas línguas e ciências;

II - garantir aos índios, suas comunidades e povos, o acesso às informações, conhecimentos técnicos e científicos da sociedade nacional e demais sociedades indígenas e não-índias.

Art. 79. A União apoiará técnica e financeiramente os sistemas de ensino no provimento da educação intercultural às comunidades indígenas, desenvolvendo programas integrados de ensino e pesquisa.

§ 1º. Os programas serão planejados com audiência das comunidades indígenas.

§ 2º. Os programas a que se refere este artigo, incluídos nos Planos Nacionais de Educação, terão os seguintes objetivos:

- I - fortalecer as práticas sócio-culturais e a língua materna de cada comunidade indígena;
- II - manter programas de formação de pessoal especializado, destinado à educação escolar nas comunidades indígenas;
- III - desenvolver currículos e programas específicos, neles incluindo os conteúdos culturais correspondentes às respectivas comunidades;
- IV - elaborar e publicar sistematicamente material didático específico e diferenciado.

Art. 80. 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.

§ 1º. A educação a distância, organizada com abertura e regime especiais, será oferecida por instituições especificamente credenciadas pela União.

§ 2º. A União regulamentará os requisitos para a realização de exames e registro de diploma relativos a cursos de educação a distância.

§ 3º. As normas para produção, controle e avaliação de programas de educação a distância e a autorização para sua implementação, caberão aos respectivos sistemas de ensino, podendo haver cooperação e integração entre os diferentes sistemas.

§ 4º. A educação a distância gozará de tratamento diferenciado, que incluirá:

- I - custos de transmissão reduzidos em canais comerciais de radiodifusão sonora e de sons e imagens;
- II - concessão de canais com finalidades exclusivamente educativas;
- III - reserva de tempo mínimo, sem ônus para o Poder Público, pelos concessionários de canais comerciais.

Art. 81. É permitida a organização de cursos ou instituições de ensino experimentais, desde que obedecidas as disposições desta Lei.

Art. 82. Os sistemas de ensino estabelecerão as normas para realização dos estágios dos alunos regularmente matriculados no ensino médio ou superior em sua jurisdição.

Parágrafo único. O estágio realizado nas condições deste artigo não estabelecem vínculo empregatício, podendo o estagiário receber bolsa de estágio, estar segurado contra acidentes e ter a cobertura previdenciária prevista na legislação específica.

Art. 83. O ensino militar é regulado em lei específica, admitida a equivalência de estudos, de acordo com as normas fixadas pelos sistemas de ensino.

Art. 84. Os discentes da educação superior poderão ser aproveitados em tarefas de ensino e pesquisa pelas respectivas instituições, exercendo funções de monitoria, de acordo com seu rendimento e seu plano de estudos.

Art. 85. Qualquer cidadão habilitado com a titulação própria poderá exigir a abertura de concurso público de provas e títulos para cargo de docente de instituição pública de ensino que estiver sendo ocupado por professor não concursado, por mais de seis anos, ressalvados os direitos assegurados pelos arts. 41 da Constituição Federal e 19 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias.

Art. 86. As instituições de educação superior constituídas como universidades integrar-seão, também, na sua condição de instituições de pesquisa, ao Sistema Nacional de Ciência e Tecnologia, nos termos da legislação específica.

TÍTULO IX

Das Disposições Transitórias

Art. 87. É instituída a Década da Educação, a iniciar-se um ano a partir da publicação desta Lei.

§ 1º. A União, no prazo de um ano a partir da publicação desta Lei, encaminhará, ao Congresso Nacional, o Plano Nacional de Educação, com diretrizes e metas para os dez anos seguintes, em sintonia com a Declaração Mundial sobre Educação para Todos.

§ 2º. O Poder Público deverá recensear os educandos no ensino fundamental, com especial atenção para os grupos de sete a quatorze e de quinze a dezesseis anos de idade.

§ 3º. Cada Município e, supletivamente, o Estado e a União, deverá:

I - matricular todos os educandos a partir dos sete anos de idade e, facultativamente, a partir dos seis anos, no ensino fundamental;

II - prover cursos presenciais ou a distância aos jovens e adultos insuficientemente escolarizados;

III - realizar programas de capacitação para todos os professores em exercício, utilizando também, para isto, os recursos da educação a distância;

IV - integrar todos os estabelecimentos de ensino fundamental do seu território ao sistema nacional de avaliação do rendimento escolar.

§ 4º. Até o fim da Década da Educação somente serão admitidos professores habilitados em nível superior ou formados por treinamento em serviço.

§ 5º. Serão conjugados todos os esforços objetivando a progressão das redes escolares públicas urbanas de ensino fundamental para o regime de escolas de tempo integral.

§ 6º. A assistência financeira da União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, bem como a dos Estados aos seus Municípios, ficam condicionadas ao cumprimento do art. 212 da Constituição Federal e dispositivos legais pertinentes pelos governos beneficiados.

Art. 88. A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios adaptarão sua legislação educacional e de ensino às disposições desta Lei no prazo máximo de um ano, a partir da data de sua publicação.

§ 1º. As instituições educacionais adaptarão seus estatutos e regimentos aos dispositivos desta Lei e às normas dos respectivos sistemas de ensino, nos prazos por estes estabelecidos.

§ 2º. O prazo para que as universidades cumpram o disposto nos incisos II e III do art. 52 é de oito anos.

Art. 89. As creches e pré-escolas existentes ou que venham a ser criadas deverão, no prazo de três anos, a contar da publicação desta Lei, integrar-se ao respectivo sistema de ensino.

Art. 90. As questões suscitadas na transição entre o regime anterior e o que se institui nesta Lei serão resolvidas pelo Conselho Nacional de Educação ou, mediante delegação deste, pelos órgãos normativos dos sistemas de ensino, preservada a autonomia universitária.

Art. 91. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 92. Revogam-se as disposições das Leis nºs 4.024, de 20 de dezembro de 1961, e 5.540, de 28 de novembro de 1968, não alteradas pelas Leis nºs 9.131, de 24 de novembro de 1995 e 9.192, de 21 de dezembro de 1995 e, ainda, as Leis nºs 5.692, de 11 de agosto de 1971 e 7.044, de 18 de outubro de 1982, e as demais leis e decretos- lei que as modificaram e quaisquer outras disposições em contrário.

Brasília, 20 de dezembro de 1996, 185º da Independência e 108º da República.

FERNANDO HENRIQUE CARDOSO
Paulo Renato Souza

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)