

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

**Faculdade de Administração e Ciências Contábeis**

**Graduação em Administração de empresas**



**A utilização do EAD como forma democrática de ensino no Brasil**

João Vítor Baqueiro de Oliveira

matrícula nº: 108008304

ORIENTADOR(A): Prof. Aléxis Cavenchinni

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO**

**Faculdade de Administração e Ciências Contábeis**

**Graduação em Administração de empresas**

**A utilização do EAD como forma democrática de ensino no  
Brasil**



Rio de Janeiro - RJ-2010

João Vítor Baqueiro de Oliveira

Matrícula nº: 108008304

**PROF ORIENTADOR: ALEXIS CAVENCHINNI**

Dedico este trabalho a todos que até aqui  
iluminaram meu caminho.

## *AGRADECIMENTOS*

Agradeço em primeiro lugar a Deus por ter me guiado pelo bom caminho até aqui e a minha Família por ter me dado a estrutura para Vencer.

Agradeço ainda a imensa contribuição dos companheiros Paulo Sérgio e Alcides, que me ensinaram tanto de ensino a distância e mais ainda da vida.

Ao professor Alexis Cavenchinni por compartilhar o imenso sucesso de sua trajetória comigo.

A todos aqueles que me ajudaram a construir uma formação sólida e pautada em nobres valores meu sincero obrigado.

## Índice

RESUMO.....	07
INTRODUÇÃO.....	09
CAPÍTULO I - Evolução do EAD pelo mundo.....	11
I.1 - Modelos de EAD.....	11
I.2 - História do EAD.....	11
I.3 - Conceitos.....	13
CAPÍTULO II-O EAD NO BRASIL .....	15
II.1 - Políticas Públicas de Educação no Brasil.....	15
II.2 - Construção de Políticas Públicas em Educação no Brasil.....	16
II.3 - Bases Legais da Educação a Distância.....	16
II.4 - Ofertas da Educação a Distância na Educação Presencial.....	17
II.5 - Estatísticas da educação no Brasil.....	18
II.6 - Indicadores da educação superior.....	19
II.6.2 - Indicadores da Educação a Distância.....	19
II.6.3 - Procedimentos para Avaliação de Cursos de EAD.....	20
II.7 - Fundamentos da criação da Universidade Aberta do Brasil...	20
II.7.1 - O projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil.....	21
CAPÍTULO III - DESAFIOS PARA O EAD NO BRASIL.....	22
III.1 - Panorama de desafios da EAD.....	22
III.1.1 Obstáculo Social.....	23
III.1.1.1 Obstáculo Cultural.....	23
III.1.1.2 Obstáculos Sociais.....	26
III.1.2 Obstáculo Operacional.....	26

III.1.2.1 Obstáculo tecnológico.....	27
III.1.2.2 Obstáculo metodológico .....	28
III.1.2.4 Formação de equipe técnica.....	28
III.1.2.5 Obstáculo Logístico.....	29
<b>CAPÍTULO IV - CASE DE CRIAÇÃO DE CURSO ONLINE PELA IOB.....</b>	<b>30</b>
1. CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	30
2-Planejamento estratégico.....	31
3-Análise da concorrência.....	31
4-Estratégia competitiva.....	31
4.1-Análise quantitativa.....	31
5. METODOLOGIA.....	32
6. ANÁLISE DE RESULTADOS.....	32
6.1-Planejamento estratégico .....	32
6.2-ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA.....	35
6.2.1. PRODUTO.....	35
6.2.2. PREÇO.....	35
6.2.3 PRAÇA (canal).....	36
6.2.4. PROMOÇÃO.....	36
6.3 ESTRATÉGIA COMPETITIVA.....	36
7-ESTRATÉGIA ADOTADA PELA EMPRESA.....	39
<b>CAPÍTULO V- Vantagens e Desvantagens.....</b>	<b>40</b>
V.1 - Convergência Entre Educação Presencial e a Distância .....	43
<b>CONCLUSÕES.....</b>	<b>45</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>46</b>

## **RESUMO**

Esta monografia foi concebida após mais de três anos de trabalho com o fascinante mundo do ensino a distância e observando como uma importante ferramenta de democratização do ensino no Brasil e assim através de um trabalho sério levar qualidade a todas as pessoas, independentes de suas condições geográfica e social.

Porém caberá o questionamento de como está sendo conduzido a evolução desta modalidade de ensino pelo MEC e onde há oportunidades de negócio por parte das universidades e instituições de ensino para aumentarem o número de alunos atendidos e assim crescerem em faturamento e importância educacional.

O presente trabalho abordará as peculiaridades da modalidade EAD, principalmente em relação ao ensino presencial a partir do ponto de vista pedagógico e de negócios e para isso será estudado o passado recente daquela modalidade no Brasil, principalmente após a Lei de Diretrizes e Bases da educação do ano de 2001.

Aspectos específicos como ferramentas de ensino a distância, uso de material didático e o papel do professor neste contexto será abordado bem como a oportunidade das universidades e institutos de ensino aumentar seu número de alunos e faturamento expandindo assim suas fronteiras e trazendo soluções em educação no país.

Tem-se como objetivo analisar – a partir do debate sobre a teoria e o conceito de educação a distância – as possibilidades de utilização intensiva da EaD, no contexto das novas políticas públicas de educação, como instrumento de inclusão social no Brasil. Nesse esforço buscou-se analisar os aspectos mais sensíveis e a validade da utilização do ensino a distância, num país de perfil continental e marcado pela diversidade, em um contexto onde a aprendizagem continuada passou a fazer parte na vida das pessoas. Ficou razoavelmente evidenciado que a EaD se apresenta como uma ferramenta importante no processo de construção de políticas públicas de educação no país. Concluiu-se posteriormente que, as políticas públicas de educação a distância no Brasil, em que pesem as limitações assinaladas, estão contribuindo de forma efetiva para uma crescente inclusão social no país.

**Palavras-chave:** Educação a distância, políticas públicas, inclusão social, gestão, Brasil

## SÍMBOLOS, ABREVIATURAS, SIGLAS E CONVENÇÕES

ABNT Associação Brasileira de Normas Técnicas

MEC Ministério da educação

LDB Lei de diretrizes e bases

UFRJ Universidade Federal do Rio de Janeiro

## **INTRODUÇÃO**

O objetivo geral desta monografia é analisar – a partir do debate sobre o conceito de educação a distância – a oportunidade da utilização massiva da EaD na definição das novas políticas públicas de ensino, como forma de inclusão social no Brasil. Em termos de metasespecíficas, busca-se: fazer uma análise das principais teorias de EaD, dos paradigmas educacionais e do paradigma tecnológico; destacar as experiências bem sucedidas em educação a distância no Brasil; fazer uma abordagem sobre as formas de políticas públicas de educação a distância; e, uma avaliação das razões da criação da Universidade aberta do Brasil e do seu projeto pioneiro: curso de graduação em administração a distância. .

Schwartzman (2006, p. 3) mostra que apesar do consenso que existe a respeito da importância da educação, “há muitas dúvidas sobre como proceder nesta área, tanto no que se refere à educação formal convencional, na escola fundamental e média, quanto, principalmente, a outras modalidades, como a educação pré-escolar, a educação de jovens e adultos através de supletivo, a educação continuada, e o uso de novas ferramentas para a transmissão de conhecimentos; existe também muita dúvida a respeito do que fazer em relação a educação superior.”

Torna-se relevante sublinhar que a educação tem a finalidade em si mesma, razão pela qual deve preocupar-se sobretudo com as questões mais relevantes para a sociedade, como: a construção da cidadania, a leitura, a habilidade do pensar, o rigor da ciência, o desenvolvimento do senso estético, a construção do senso crítico e o sonhar. Na busca para cumprir esses objetivos, o país precisa de contar com um sistema de ensino superior bem estruturado. As deficiências e fraquezas mostradas na literatura acadêmica e nas avaliações recentes do sistema superior brasileiro (INEP/MEC, 2007) apontam que o sistema de formação universitária não está conseguindo cumprir o seu papel da forma adequada.

### **Metodologia da Investigação**

Ainda que exista em suas diversas formas há séculos, pode-se dizer que apenas nas duas últimas décadas a EAD conseguiu ser objeto de estudos e pesquisas, de forma seguida (MAIA 2002). Nesse aspecto, temos como motivação neste estudo os seguintes itens:

- a educação a distância apresenta-se como um assunto pouco trabalhado no Brasil, especialmente no ensino superior.
- A estratégica formação de massa crítica no que tange aos estudos de EAD no país, deste modo, entende-se que esta monografia possa

servir como uma contribuição para aprofundar o nível de conhecimento na área de EAD, a partir

principalmente da vivência de seu autor neste campo de trabalho e do conhecimento científico acerca do tema.

A partir destas reflexões e questionamentos caberá jogar luz ao questionamento de como pode-se usar o ensino a distância para apoiar políticas públicas de inclusão educacional e mesmo ainda como forma de capacitação de profissionais que já estejam no mercado como no estudo de caso do Instituto IOB.

Será admitido que a EAD é uma ferramenta poderosa para acessar pessoas em todo o extenso território nacional e assim com sua imensa capilaridade incluir um número gigantesco de pessoas que por razões geográficas e sociais estejam a margem da discussão acadêmica.

A educação a distância, nesse modo, é vista como a ferramenta mais adaptável para preencher a demanda de um grande contingente da população do Brasil que já se encontra em idade mais madura, em atividade profissional ativa, ou impossibilitada de locomoção como em muitos casos os deficientes e presidiários. São pessoas que não podem acessar o ensino convencional, pois não desfrutam das condições necessárias para isso.

Nesse contexto, não estar-se lidando com um processo de transição no campo da educação, mas sim com evoluções rápidas e dinâmicas que envolvem mudanças de paradigma. Observa-se, assim, que o grande desafio de todos os modos de ensino é o mesmo, ou seja, elevar o nível da absorção de conteúdo por parte dos alunos, em especial no nível de educação superior, que está disponível à população, bem como estimular a pesquisa com vista a avançar nessas melhorias.

Metodologicamente será analisado profundamente o uso intensivo das novas tecnologias em especial o da internet como forma de acesso a profissionais maduros e capacitação continuada, caracterizadas pela interatividade e pela sua capacidade de uso individualizado, o uso de vários meios de interação da EAD como forma relevante para aumentar a oferta de educação no país; e os aspectos mais importantes que concernem a criação e implementação de políticas na área educacional no país. Deste modo, buscar-se-á nesta monografia contribuir para uma melhor compreensão sobre a importância das políticas públicas de ensino a distância, e como estas podem apresentar-se para dar suporte as mudanças socioeconômicas do país, principalmente como forma de inclusão social. Nesse sentido vale destacar que a educação deve ser compreendida como a parte mais importante que integra um elenco de políticas públicas e sociais que estão deverão ser priorizadas no Brasil

## ***CAPÍTULO I - Evolução do EAD pelo mundo***

### ***I.1 - Modelos de EAD***

Ensino a Distância (EAD) é um método de aprendizagem não presencial. Sendo assim é uma forma de absorção de conhecimento que acontece sem a presença de professor e também não conta com uma rotina específica de turmas.

Dentro da EAD, pode-se destacar os tipos principais:

- **Semi-presencial:** este modelo é feito de momentos presenciais onde, há um primeiro grande encontro em que o tutor estabelece um canal de comunicação com os alunos, visando a conhecer cada um deles e criando ferramentas de diálogo com a turma (e-mail, plataformas educacionais até mesmo telefone).

Em um segundo momento, os alunos recebem o material didático (livros, apostilas...). O estudante o usará em casa quando dispuser de tempo. Nesse momento presencial já será marcada a data do próximo encontro, que deverá servir prioritariamente como um plantão de tira-dúvidas do que o estudante conseguiu absorver em casa. Haverá também .após estes encontros momentos presenciais onde o aluno precisará fazer provas para testar sua pro eficiência e resultado na modalidade.

- **Mista:** neste caso o aluno só fará no local de ensino , provas e trabalhos específicos.;
- **Virtual:** Integralmente feita como a ajuda da web em que o aluno não tem nenhum contato físico com o tutor, neste caso há apenas contatos por videoconferência, sites, e-mails ou bate papos virtuais. O professor avalia o docente através de banco de dados que gera questões randômicas a serem respondidas, ao acaso, permitindo ainda que o estudante veja onde errou e revise pontos em que precise melhorar no aprendizado.

### ***I.2 - História do EAD***

Qual a trajetória do EAD?

A Educação a Distância caminhou por muitos séculos (Moore & Kearsley, 1996). A partir dos idos de 1850 estudo através de cartas e em casa transformou-se em uma maneira legal de educação , principalmente por causa do desenvolvimento de serviços de correios acessíveis nos países de primeiro mundo. Os professores passaram a criar textos, manuais de estudo e outros materiais enviados pelo correio aos alunos para que

eles concluíssem seus cursos com sucesso. O modo de correspondência transformava-se então na primeira geração de Ensino a Distância, que é ainda a forma prioritária fora dos Estados Unidos. A criação das universidades abertas e o uso contínuo de meios interativos gravados representam a segunda geração que deu forma à EAD. Nos idos dos anos 60 e começo da década de 70 educadores começaram a testar o rádio, televisão, fitas e telefone como combinação com manuais e biblioteca, criando oportunidades para estudantes que anteriormente não conseguiria acessar este tipo de educação por encontrar-se longe dos grandes centros.

Desde o começo essa nova modalidade de ensino enfrentou a desconfiança que seria uma forma menor do aprendizado sugerindo que o indivíduo só poderia aprender com a ajuda do professor e não ser apenas guiado pelo caminho do conhecimento.

Deve-se salientar que a educação a distância por correspondência tem sido instrumento para as várias opções que tem se materializado neste campo e que pretende aumentar o acesso à educação, em grande parte por ser uma nova atitude pedagógica, que prioriza o estudante e a instituição viria em segundo lugar.

O grande marco que permitiu a criação da EAD foi a escrita. A imprensa, aumentou enormemente o alcance da educação a distância. Nos últimos tempos, as novas formas de comunicação, especialmente em sua versão da internet, ampliaram o acesso e as fronteiras da EAD.

A invenção da escrita possibilitou que as pessoas escrevessem o que antes só podiam dizer e, assim, permitiu o surgimento da primeira forma de EAD: o ensino por correspondência. As epístolas do Novo Testamento (destinadas a comunidades inteiras), que possuem nítido caráter didático, são claros exemplos de EAD. Seu alcance, entretanto, foi relativamente limitado – até que foram transformadas em livros.

O livro foi de fato a forma mais revolucionária de educação a distância e antes do advento da internet era o maior difusor de conhecimento no mundo mas o livro, ainda que escrito à mão ou pela imprensa é a segunda etapa da EAD no mundo, independentemente de estar envolvido no ensino por cartas, porque este pode ser comprado em outros locais como livrarias e catálogos. Com o surgimento do livro impresso chegou-se então na primeira modalidade de EAD em larga escala.

Posteriormente ao livro outras ferramentas vieram como rádio, televisão e outros porém a nova verdadeira revolução se dá pelo surgimento da mais importante ferramenta de EAD no mundo: o computador, que conseguiu que as informações fossem enviadas com praticidade a todas as regiões do globo com apenas uma boa conexão e um clique.

O e-mail conseguiu que as pessoas se comunicassem com grande agilidade.

Recentemente, o aparecimento de "bate-papos" virtuais possibilitou a comunicação de indivíduos de forma dinâmica e prática. Porém é fundamental destacar que o computador só torna-se indispensável como forma de ensino quando o mesmo conta com acesso à internet que abre um novo mundo para a aprendizagem dispondo de gráficos, vídeos e tantos outros meios interativos que aguçam a vontade de saber dos alunos. Mais ainda esta nova tecnologia trouxe grandes vantagens pois ela é a mais democrática e acessível já imaginado pelo Homem. O primeiro computador foi criado em 1946, mas a popularização só torna-se possível depois da criação dos pc's e de softwares de navegação foi a partir daí que os computadores puderam ser usados como

tecnologia de ensino. A Internet que ainda que tivesse sido criada em 69, só teve seu uso popularizado nos anos 90 quando foi permitido o acesso a todas as pessoas físicas.

A união de todas as antigas formas de ensino em apenas uma ferramenta possibilitou o acesso ilimitado a experiências com som, imagem e interação remota com o professor possibilitando que o custo benefício fosse melhorado pois o aluno só acessava as formas de ensino quando realmente encontrava-se por livre escolha apto a atividade educacional.

Indubitavelmente a EAD é uma grande ferramenta de aprendizagem, porém esta monografia abordará as formas ideais em que ela pode tornar-se imprescindível..

### ***1.3 – Conceitos***

É uma forma racional de dividir informações, habilidades e atitudes através da utilização de mídias e tecnologias que permitam o acesso fácil, prático e contínuo da educação em todas as suas formas, possibilitando, se bem empregada e de forma clara e honesta, a popularização da qualidade educacional e em muitos casos a única forma de acesso ao conhecimento . É uma forma industrializada de ensinar e aprender, pois permite o largo alcance pela população.

É uma maneira para acessar a grande número de alunos de forma eficiente e sem risco de diminuir a qualidade do serviço educacional prestado.

A designação Ensino a Distância ( EAD ), aplica-se (em termos de uma definição rápida) ao conjunto de possibilidades de ferramentas de acesso ao aluno que estejam a disposição de todos que queiram simplesmente aprender e possua maturidade e motivação suficiente para que, em regime de auto- aprendizagem, possam adquirir conhecimentos e qualificações a qualquer nível. Através de estudos sabe-se que qualquer pessoa madura possa por si só alcançar o conhecimento desde que seja corretamente guiada para isto e que não falte os conhecimentos necessários para tal, sem que para isto necessite da existência de uma relação estreita com o professor, porém lhe deve ser integralmente disponibilizados elementos associados ao aprendizado de uma dada área do conhecimento.

#### **Definições**

Pode-se dizer que dois são os pilares que diferem a educação a distância da presencial, a saber:

1. Estudantes e tutores , na maioria das vezes, estão em localidades totalmente dispersas uma da outra,
2. A interação entre estudantes e tutores é feita através basicamente de meios tecnológicos o que é fundamentalmente um grande diferencial de transmissão de conhecimento de uma área para outra. A EAD de qualidade é muito mais do que uma boa conexão de conhecimento é resultado de um árduo trabalho de equipes

pedagógicas, administrativas, financeiras, logística e comercial que desenvolve trabalhos de qualidade afim de facilitar a vida do aluno. Abaixo pode-se destacar as reais diferenças entre as modalidades de ensino.

EDUCACAO A DISTANCIA	EDUCACAO PRESENCIAL
O professor e os estudantes podem não estar presentes fisicamente no mesmo espaço e no mesmo tempo.	O professor e os estudantes estão fisicamente no mesmo lugar
Para que a comunicação produza e necessário criação de elementos mediadores entre o professor e o aluno.	E feita uma lista de presença porque se restringe a aula a uma hora e local
Elimina a rígida fronteira de espaço e tempo que impõe o <u>paradigma</u> da sala de aula tradicional.	Grande parte do conhecimento se arquiva em papel
Demonstra que os participantes podem aprender sem estar agrupados no mesmo local e ao mesmo tempo.	
Utilização de tecnologias de comunicação e de computação para permitir a comunicação entre professor e aluno e transmitir conteúdos educativos;	
Comunicação em via dupla, em que o estudante pode interagir com o professor, com os outros estudantes e com a instituição;	
Possibilidade de encontros ocasionais com propósitos didáticos (prática laboratorial) e de socialização.	

Deve-se observar que em qualquer que seja a modalidade de ensino, deve-se criar práticas pedagógicas específicas para cada realidade dos cursos.

observa-se, de um lado, que uma parcela de alunos necessita atuar em forma de interação, pois não conseguem trabalhar de forma isolada, apenas com o computador. De outro lado, temos os alunos com elevado nível de maturidade e avançado no nível de aprendizagem, que responde de forma adequada ao processo de aprendizagem individualizada ou para a colaborativa. Assim, temos alunos com perfil para estudar no sistema de educação presencial, bem como temos alunos que possuem as características para a educação a distância.

No debate e avaliação das características dos modelos de ensino presencial ou a distância, pode-se constatar que eles, em que pese as suas especificidades, possuem uma profunda tendência de convergência e complementaridade. Assim, fica evidenciado que nessa discussão não deve estar em questão se um modelo é melhor do que o outro. Deve-se destacar que a definição do que é melhor, no contexto de um modelo de ensino, fica na dependência de diversos outros fatores, em especial: as características individuais dos envolvidos e o contexto no qual ele está inserido, a metodologia utilizada, a tecnologia, a infraestrutura, entre outros.

A literatura acadêmica recente evidencia, por sua vez, que a educação a distância democratiza o acesso à educação, na medida em que, com menor custo, possibilita atender alunos que se encontram dispersos geograficamente, e localizados em cidades onde não existam instituições de ensino convencionais (ARETIO, 2004). A EaD permite, ainda, uma aprendizagem autônoma e ligada à experiência dos alunos, que não necessitam se deslocarem do seu ambiente de trabalho ou de suas residências.

## ***CAPÍTULO II - O EAD no Brasil***

### ***II.1 - Políticas Públicas de Educação no Brasil***

A política de educação inclui um conjunto de medidas e procedimentos que visem a resolução pacífica de conflitos sobre a alocação de recursos e fundos públicos. As políticas públicas - especialmente nas áreas de economia, trabalho, saúde, educação, segurança, socioambiental, ciência e tecnologia e inovação - são ações e medidas tomadas pelo estado para atender as exigências da sociedade. Estas políticas públicas, em sua estruturação, devem seguir um roteiro bem definido de princípios, prioridades, metas, regras e diretrizes delineadas de acordo com a Constituição. Essas atividades são projetadas para atender as necessidades da sociedade na distribuição de renda, bens e serviços sociais nos níveis federal, estadual e municipal. É importante destacar que, em sociedades complexas, onde há interesses e conflitos de matizes distintas, especialmente de classe, as políticas públicas nascem do embate de poder determinados por leis, regras, conteúdos e métodos que são produzidos pela interação de atores e grupos de pressão que competem pelo Estado. Os principais atores, nesse contexto, são os partidos políticos e os políticos, os sindicatos, os segmentos empresariais, ONGs, entre outros.

Para muitos autores, por exemplo, Matias (2008), as políticas educacionais têm sido implementadas e definidas como um feedback do Estado para atender as demandas decorrentes das preocupações da população. Essas políticas podem ser lidas como uma

manifestação efetiva do governo para agir em uma determinada área durante um longo período de tempo. O processo de melhoria das políticas públicas, por sua vez, especialmente na área da educação, depende dos esforços de monitoramento e revisões sistemáticas. A falta de atenção em tais áreas faz com que essas políticas públicas tornem-se frágeis e descontínuas. Para este estudo, a ênfase é dada às políticas públicas de educação a distância. A preocupação na discussão sobre educação a distância, no contexto contemporâneo de políticas públicas de inclusão social, exige que a análise se concentre em questões ligadas às mudanças nos conceitos e em como implementar as políticas educativas que têm sido definidas para o país.

## ***II.2 - Construção de Políticas Públicas em Educação no Brasil***

Nota-se que a educação vem assumindo um papel importante na criação de políticas públicas no Brasil, especialmente desde os anos noventa, quando se iniciou a intensificação das propostas que pretendem garantir educação para todos. Pode-se observar que a Constituição de 1988, nesse cenário, reafirma a educação como um direito de todos, ditando quem é responsável por sua promoção e incremento e define seus objetivos (MATIAS, 2007b).

Assim, a Constituição cidadã estabelece sobre o tema da educação da seguinte forma: “Art. 205. A educação, direito de todos e dever do Estado e da família, será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho”.

## ***II.3 - Bases Legais da Educação a Distância***

A base jurídica para a modalidade de educação a distância foram estabelecidas pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - Lei n.º 9394-20 Dezembro de 1996 -, que são reguladas pelo Decreto n.º 5622, 2005 (publicado a 20.12.2005).

Desta forma está sendo moldada uma nova política de educação a distância no Brasil, tendo como referência regulamentação da educação a distância (Resolução n.º 5622, 2005) e a criação da Universidade Aberta do Brasil. A UAB permitiu a criação e abertura de centenas de centros comunitários no país, bem como identificar as prioridades para a utilização da educação a distância como a principal ferramenta para a formação de professores em todo o país e apoiou a investigação nesta área.

É notável, neste cenário, o desafio de construir um modelo coerente de políticas públicas na educação a distância no Brasil, dada a extensão e a complexidade do problema a ser resolvido. Entre esses desafios inclui-se a necessidade de se fazer ajustes para garantir uma boa regulação que possibilite haver qualidade sem travar a incipiente e com enorme capacidade área educacional, respeitando e compreendendo as realidades regionais, concomitantemente que a EAD traz um novo conceito de territorialidade. Há de se considerar também todas as iniciativas de aumento da qualidade que já foram

criadas, bem como introduzir e promover as novas tecnologias, que incluam a educação em todos os níveis, especialmente nos cursos de forma presencial (MOTA, 2007). Dados divulgados pelo Ministério da Educação (MEC / INEP, 2007) mostram que o Brasil tem 1,2 milhões de alunos que frequentam os cursos de ensino à distância. Note-se que esse tipo de educação está crescendo, apoiadas pelos avanços tecnológicos, especialmente na Internet. Portanto, torna-se importante para o debate conceitual sobre o tipo de educação, bem como destacar algumas das medidas tomadas para incluir este segmento na construção de políticas públicas em educação no Brasil.

Os avanços da EAD no Brasil podem ser mostradas por alguns casos bem-sucedidos (MOTA, 2006), pode-se citar a experiência do Centro de Educação a Distância do Rio de Janeiro - Cederj orientada para a interiorização e o desenvolvimento dos professores, a experiência da Universidade Federal de Mato Grosso - UFMT, a formação professores, a experiência da Universidade Anhembi-Morumbi, para a inclusão de 20%, o que pode ser remotamente cursos presenciais, a experiência da FGV (Fundação Getúlio Vargas) online. A Unisul, Santa Catarina, é uma experiência positiva com a faculdade da comunidade e da Universidade Corporativa Banco do Brasil.

#### ***II.4- Ofertas da Educação a Distância na Educação Presencial***

A possibilidade de estender a oferta de educação a distância em instituições públicas e privadas de ensino superior no Brasil, no sentido legal, foi implementado pelo Ministério da Educação Decreto n ° 2.253, de 2001. Esta lei permitiu que até 20% das matérias durante o curso presencial poderia ser oferecida a distância - liberando a possibilidade de legalizar a utilização de cursos à distância em instituições de ensino superior.

Ressalta-se que muitos professores já ofereciam essas matérias a distância, o que poderia, eventualmente, ser contestada em tribunal, uma vez que foram realizados em um cursos na modalidade presencial.

Esta portaria do MEC tem contribuído para aumentar as chances de muitos professores e instituições que contribuem para a experiência de gestão das escolas com a ajuda da mobilidade à distância. Assim, criou-se um novo espaço de ensino e aprendizagem complementar à sala de aula, acelerando a utilização do ensino a distância em faculdades e escolas do país.

Observa-se que as universidades têm optado por duas possibilidades: voluntária ou utilização específica à oferta de vinte por cento.

Na alternativa voluntária, a instituição não interfere no processo de adesão dos professores em lidar com o uso do negócio virtual. Neste caso, apenas os professores que são mais flexíveis incentivam o uso do ensino à distância. Este processo é visível nas escolas públicas, onde existe rigidez e grandes dificuldades para alterar o projeto educacional das instituições de ensino, as mudanças parecem ser mais institucionais do que individual.

Por outro lado, muitas instituições já oferecem cursos de especialização em um ambiente virtual, e especialmente aqueles onde os alunos têm mais problemas, por exemplo, as dependências, recuperações, e reprovada. Então o professor começou a trabalhar no esforço de responder perguntas e corrigir avaliação final, que ajudou a aliviar os problemas de espaço, a divisão dos alunos em novas turmas e reduzir custos. Em resumo, estas mudanças têm maior flexibilidade na organização do ensino, liberando algumas horas ou dias na escola, e uma maior economia para a universidade. Os resultados obtidos com estas mudanças na oferta de educação a distância estão incentivando muitas instituições federais e estaduais de ensino superior (IPES) a disponibilizarem suporte técnico e pedagógico para a utilização da Internet para apoiar as atividades dos cursos. Recentes estudos empíricos (Matias-Pereira et al. 2007) sugerem que a tendência é de tal forma que muitos professores dizem que solicitam cada vez mais, na sala de aula os instrumentos auxiliares, tais como retroprojetor, acesso à Internet, ambientes virtuais de aprendizagem ensino em equipta e suporte técnico.

Neste processo, há indícios de que as universidades deveriam aumentar a flexibilidade de seus programas para reduzir a carga média de aulas em sala de aula e ampliar a modalidade a distância. Notando que o equilíbrio para uso de plataformas virtuais varia de instituição para instituição e de cada área do conhecimento. Algumas matérias, por exemplo, exigem uma maior presença física, tanto do professor como do aluno, como é o caso, por exemplo, daqueles que precisam usar o laboratório ou a interação do corpo (Aretio, 1997).

## ***II.5 - Estatísticas da educação no Brasil***

Considerando a história da universidade brasileira não ter sido a mesma de seus pares das Américas, já que foi implantada posteriormente, percebe-se que nos últimos quarenta anos o Brasil passou por uma expansão raramente vista em países emergentes. O país possui em 2003, com 4 milhões estudantes em 17.653 cursos de graduação, com crescimento de 13,8 por cento em relação ao ano de 2002. As 223 instituições públicas foram responsáveis por 8,1% e as 1.532 privadas, por 18% do referido aumento. Deve-se salientar que a disponibilidade de vagas disponíveis nas instituições de ensino superior, em 2003, passou pela primeira vez o de concluintes do ensino médio em 2002, sendo de 13% o crescimento total da oferta de vagas (MEC/INEP, 2004).

Quanto ao professores estes estavam no ofício nas instituições brasileiras, em 2004, 245.373 profissionais, sendo nas públicas 78.965 (40% são doutores e 28,1% mestres) e nas universidades privadas, 145.278 (com doutorado, 12,2% e com mestrado, 38,7%).

A diferença no atendimento a todos que querem cursar uma instituição de ensino superior é percebida quando se percebe que apenas 21 municípios dos quase de 5.649 concentram 46% da totalidade de alunos, ou seja, 1.368.312. Apenas duas das cidades - São Paulo e Rio de Janeiro - possuem respectivamente, 387.561 (10,4%) e 226.643 (6,9%) do total dos alunos (MEC/INEP, 2004).

## ***II.6 - Indicadores da educação superior***

Os elevados níveis de privatização da educação superior no Brasil, e pela concentração de matrículas nas ciências sociais, negócios e direito, se apresentam como os principais gargalos nas definições de políticas públicas para a educação superior brasileira.

Os dados publicados sobre a distribuição de cursos superiores por áreas do conhecimento (MEC/INEP, 2007), indicam que as áreas de ciências sociais, negócios e direito concentram o maior percentual de cursos superiores: 31,2% (8.059). Das outras sete grandes áreas do conhecimento existentes na educação superior no Brasil, a de educação é a que tem a segunda maior participação, com 29,2% (7.539), em seguida vêm ciências, matemática e computação com 11% (2.842 cursos), e saúde e bem-estar social com 10,5% (2.718). Constata-se, assim, que cerca de 70% desses cursos estão concentrados em direito, administração, educação e humanidades e artes, enquanto as engenharias de produção e construção detêm apenas 4,9% dos cursos.

Esses dados indicam que existem sérias distorções na prioridade de investimento do setor privado, que é o responsável por 73% das matrículas no ensino superior no país. Os dados divulgados pelo Global Education Digest - 2006 (UNESCO, 2006), indicam que a participação do setor privado na educação superior é inferior a 25% nos Estados Unidos e menos de 10% no Canadá. Por sua vez, observa-se que o segmento privado vem concentrando suas ofertas de cursos em áreas do conhecimento com custos de implantação baixos. Isso é agravado, também, pelo baixo desempenho da economia nas últimas décadas, o que tende a contribuir para reduzir a demanda por cursos das áreas tecnológicas. Por sua vez, o poder público vem reduzindo a sua capacidade de investimento na área, apesar dos gastos elevados por aluno do ensino superior.

A literatura científica evidencia empiricamente, de um lado que, a heterogeneidade de distribuição de capital humano entre as famílias tende a desaparecer se a educação for um bem público inteiramente financiado pelo Estado. Por outro lado, sendo a educação ofertada pelo setor privado a heterogeneidade inicial do capital humano tenderá a persistir no tempo (BAKER, 2004).

### ***II.6.2 - Indicadores da Educação a Distância***

Tendo como referência o Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância (ABED, 2006), o Brasil possuía em 2006 186 instituições federais, municipais e estaduais regularizadas para oferecer cursos na modalidade EAD. Em 2005, 309 mil pessoas foram educadas através dessas instituições, em apenas algumas modalidades de ensino.

O número de estudantes por EAD nos níveis de graduação e pós-graduação cresceu quase 100% de 2004 para 2005. E desde o ano 2001, esse número aumentou mais de 91 vezes em algumas modalidades educacionais. A região Sudeste é a que possui o maior número de instituições credenciadas, contabilizando 55% de todas as instituições que oferecem ensino a distância no Brasil. 54% é o número de de estudantes a distância somente nessa localidade.

O Nordeste detém o segundo maior número, com 17,8% do total , acompanhado pela região Sul, com 16,8%.

### ***II.6.3 - Procedimentos para Avaliação de Cursos de EAD***

A importância do ensino a distância está evidenciada em várias decisões institucionais que estão em curso na área. O Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais criou recentemente instrumentos de avaliação em ensino a distância a partir do referencial de qualidade. Os instrumentos citados de avaliação do INEP para educação superior a distância inserem-se nas leis vigentes que permitiu operacionalizar o Sistema Nacional de Avaliação da Educação Superior (SINAES). O SINAES foi moldado pela Lei nº 11.851, de 13 de abril de 2004 que institucionalizou a avaliação das universidades de educação superior e do desempenho dos alunos de forma sistemática.

Criados pelas portarias do MEC . 1037, 1052 e 1053, de 09 de novembro de 2007, as ferramentas de testagem serão utilizados pelo INEP para a legalização de instituições para disponibilizarem a EAD, credenciamento de polos presenciais de cursos na modalidade a distância. Essas portarias referem-se, respectivamente, da operacionalização de credenciamento de universidades para a disponibilização de cursos via EAD; credenciamento de polos presenciais para educação a distância; e, autorização de cursos para oferta naquela modalidade

### ***II.7 - Fundamentos da criação da Universidade Aberta do Brasil***

A Universidade Aberta do Brasil, fundada em 2005 no ambiente do Ministério da Educação, faz parte desse esforço no campo da montagem de políticas públicas em EaD. A UAB visa a criação de um sistema nacional de ensino superior a distância para

organizar projetos que pertencem à ordem pública. É proposta a ampliação e a interiorização da oferta do ensino superior gratuito e de boa qualidade no país, através de uma parceria entre consórcios nos âmbitos federal, estadual e municipal, e conta com a adesão de universidades públicas ou quaisquer organizações interessadas. (MOTA, 2007b).

É observado que o modelo da UAB tem como base a experiência da Universidad Nacional de Educación Distancia, universidade espanhola, mas não reproduz os modelos da UNED. A UAB tem, além disso, uma consistente relação com a The Open University (Reino Unido). Desse modo, a Universidade Aberta do Brasil possui um modelo em estruturação, baseado em outras experiências internacionais.

O programa visa o desenvolvimento, democratização e interiorização dos fornecimentos de educação superior pública no Brasil, e também a expansão de projetos de pesquisa e métodos de ensino inovadores. Pode-se dizer que o programa não é uma nova universidade, mas uma nova experiência que reúne as atividades de todas as universidades e dos Cefets.

O programa Universidade Aberta do Brasil (regularizado pela portaria n.º 5800 de 08-06-2006), propos-se a fornecer oitenta mil vagas no ano de 2007 para os cursos de graduação, treinamento e especializado na modalidade de educação a distância. Os cursos são oferecidos em 297 municípios pelas 47 IFES, que resolveram trabalhar junto com a UAB, dos quais trinta e seis são universidades, dez são Cefets e uma é instituição de pesquisa, FIOCRUZ, que em 2007 ofereceu dois cursos de especialização em diversas cidades do Brasil.

A criação da UAB e os incentivos gerados para promover um maior engajamento das instituições públicas de educação superior a distância em conjunto com a EaD são importantes medidas no âmbito das políticas públicas no Brasil. É por meio dessas políticas educacionais que se inicia o processo de democratização do acesso à aprendizagem continuada.

Tal fato ocorre através do fornecimento de oportunidade de educação para aqueles que estão longe dos centros de formação, incapazes de frequentar às atividades presenciais e para os que têm problemas de locomoção.

### ***II7.1 - O projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil***

Há, em todas essas atividades para atender a política pública de educação a distância, a escolha de um projeto piloto da Universidade Aberta do Brasil, programa de estudo em administração a distância, que começou em junho de 2006 e terminará em Dezembro de 2010. Além de um currículo diferenciado no Brasil, que dura 4 anos e meio, é visto no projeto político-educacional de tal curso uma transformação de ensino/pesquisa em ensino/pesquisa/prática. A inovação citada visa integrar estudantes no corpo social como participantes ativos, contribuindo na criação do conhecimento. Desta maneira, o aluno deixa de ser meramente um receptáculo desse conhecimento. O projeto piloto do

curso conta atualmente com muitos alunos, numa rede de universidades públicas de ensino superior (federais e estaduais). É importante salientar que as aulas de estudos em gestão à distância, em sua maioria são virtuais (80%). Para isso foi necessário o envolvimento dos alunos, a fim de satisfazer os requisitos do conteúdo do material didático e tarefas de forma disciplinada, todos os dias.

Grande atenção é dada às avaliações dos estudantes e do curso – uma das etapas de grande importância do processo de educação a distância –. Esses esforços objetivam incrementar a qualidade de sua formação, o que tem demandado que eles passem por um processo rigoroso, tanto no contexto virtual como sob o ambiente presencial (avaliação).

Os resultados das provas do curso de administração feitas no conjunto das instituições públicas de ensino superior demonstram a validade das avaliações feitas para aprimorar o processo de gestão do curso (MATIAS-PEREIRA, 2007).

Destaca-se, por sua vez, algumas limitações do método usado que precisam ser apontadas. Inicialmente, deve ser lembrado que as respostas a questionários possuem alto grau de subjetividade pelo diferente entendimento das pessoas em relação às escalas. Além disso, ainda que os diretores do curso de AD a distância possam contribuir bastante com críticas e sugestões, em muitos casos, eles não possuem os conhecimentos e as experiências demandadas.

Ficou claro, também, com base nas avaliações do referido curso de graduação em administração EAD que contando com um modelo eficiente, é possível estruturar cursos de graduação de boa qualidade a distância e bons resultados nas provas pelo alunos.

## ***CAPÍTULO III - DESAFIOS PARA O EAD NO BRASIL***

### ***III.1 - Panorama de desafios da EAD***

Diversos são os desafios que são impostos para EAD no Brasil, assim como tudo que ainda é novo e pouco foi testado, visto que o número de pessoas que já utilizaram esta ferramenta ainda que crescente, é baixo logo a desconfiança impele a necessidade de uma regulação eficiente, mas que não destrua a versatilidade específica desta modalidade possibilitando assim que ela evolua distribuindo qualidade educacional e acessando as grandes massas, porém garantindo que este processo seja sério e fiscalizado.

Estes obstáculos para implementação da (EAD) devem ser entendidos como estímulo a evolução para novas alternativas, superando modelos já estabelecidos no ensino convencional e demandam criatividade, maturidade na sua condução, seriedade,

persistência, além da capacidade para trabalhar em equipe. Superar esses obstáculos significa encarar a dimensão como um todo, que é complexa, formada por um conjunto de fatores conectados entre si.

Esses desafios podem ser dissecados, para melhor entendimento, em categorias que têm relevância ao passo que necessitam estar presentes nos momentos da criação e da implementação das ações demandadas ao desenvolvimento dos cursos. Elas demonstram algumas barreiras a serem trabalhadas para tornarem-se realidade um ideal que deva estar acima de conveniências pessoais.

Muitos desses desafios são de cunho subjetivo e comportamental: os sócio-culturais, que influenciam de maneira geral em grande parte são essenciais para facilitar ou dificultar processo de implementação de EAD. Outros desafios são mais operacionais, como os metodológicos, tecnológicos, formação de equipe técnica e logística.

### ***III.1.1 Obstáculo social***

O surgimento de um novo contexto provoca objeções, desconfianças, e modifica rotinas de sistemas estabelecidos porque modifica “verdades” e desconstrói conceitos, ameaçando estruturas burocráticas conservadoras e forçando mudanças que são usualmente vistas com desconfiança e temor.

Planejar e ter versatilidade nas decisões e no encaminhamento das decisões são fundamentais para quem trabalha com um extenso número de alunos que irão estudar em locais diferentes da sede da instituição. Estas pessoas necessitam receber materiais didáticos de qualidade com antecedência suficiente e conhecer, logo no primeiro encontro presencial, a estrutura todo o curso que deve estar num guia didático.

Essa cultura de planejar com antecedência é nova e exige organização, logística eficiente, rigor na execução do calendário e um trabalho de equipe bastante articulado. Nesse contexto, há aqueles que não conseguem assimilar a importância do trabalho em equipe porque estão acostumados ao trabalho individual e ao improvisado.

#### ***III.1.1.1 Obstáculo Cultural***

Um obstáculo constante em EAD é o tempo despendido à produção dos materiais didáticos. É comum observar que os responsáveis pela confecção dos conteúdos não conseguem incorporar a cultura da pontualidade na entrega dos trabalhos. Os mesmos demonstram dificuldade em entender que os textos, uma vez disponibilizados dependem ainda de modificação técnica e de um projeto estruturado graficamente, antes de serem transformados em material didático disponível para os alunos, essas ações que demandam prazos específicos.

A garantia de um calendário que anteceda o começo do curso tem forte influência na sua qualidade, com resultados no índice de confiança dos alunos. Os diferentes times que trabalham na criação e implementação dos cursos devem ter forte experiência de conjunto e contender a importância de cada trabalho, pois todos influenciam e são importantes.

Os obstáculos de natureza tecnológica podem refletir na vertente cultural, pois em muitos casos existem docentes que recusam incorporar no seu cotidiano o uso de internet, ou que não se comunicam adequadamente na forma escrita, pois sentem timidez diante das câmeras de videoconferência ou ainda não conseguem lidar com agilidade nas respostas por e-mails.

Mesmo que não haja o contato pessoal, isto não significa que a relação seja impessoal ou fria. Os estudantes que estão atrás de um computador, por não estarem em relação direta com colegas e tutores, precisam ainda mais de um trabalho direcionado com dedicação para que não se vejam isoladas ou esquecidas no seu percurso acadêmico. Cada vez mais, as tecnologias prosseguem de forma a superar esta sensação de esquecimento e auto didatismo extremo.

Uma atenção extremamente necessária, porém o desafio é não diminuir o ensino a distância às ferramentas tecnológicas, como se estas pudessem preencher a qualidade da educação. Este é um erro corriqueiro, principalmente em relação à internet e aos *softwares* cheios de novidades. Desenvolver EAD demanda mais do que conhecimento da ferramenta a ser usada. Demanda pensar o processo educacional com todas as suas estruturas pedagógicas, e as pessoas como parte importante no processo de aprendizagem, sendo elas ainda mais criativas e participes na busca de novos conhecimentos. O preconceito em relação a EAD é, também, um desafio cultural que vem mudando na medida em que os cursos vão sendo implantados, e que deles participam professores e pesquisadores com muita respeitabilidade na comunidade educacional. Os resultados das pesquisas sobre EAD vêm contribuindo muito nesse sentido, pois sinalizam a seriedade e a boa qualidade na produção dos materiais e no acompanhamento dos alunos que, por sua vez, revelam satisfação com o nível de exigência dos cursos.

Entretanto, não se pode desconhecer que ainda existem pessoas que vêem essa modalidade de educação com reservas e questionam a estratégia de aumentar a inclusão, visando à redução de custos com a educação. A indução das políticas públicas, fomentando programas nacionais de cursos de graduação e de pós-graduação, tem sido determinante na superação desse desafio. Basta observar os dados da Secretaria de Educação a Distância do Ministério da Educação (SEED/ MEC) em relação à adesão da grande maioria das universidades federais

e dos centros federais de educação tecnológica (Cefets), ao Sistema Universidade Aberta do Brasil (UAB) e ao Programa de Formação Inicial para Professores de Ensino Médio e Fundamental (Pró-Licenciatura), dos quais participam universidades públicas e organizações interessadas.

Nesse contexto se inserem os projetos pedagógicos, cuja concepção precisa contar com elementos de criatividade e competência, considerando um aluno adulto com experiências de vida, turmas heterogêneas e utilização de recursos didáticos variados. A

utilização de diferentes mídias deve ser prevista no projeto, desde que tratadas de forma integrada como facilitadoras da comunicação e da aprendizagem, levando em consideração a sua disponibilidade para o público-alvo, de modo a não excluir aqueles que não têm possibilidade de acesso a um determinado tipo de mídia.

Os conteudistas, responsáveis pela produção dos materiais didáticos, também precisam preparar-se para realizar um trabalho diferenciado, produzindo textos que dialoguem com as pessoas, que sejam facilmente compreendidos e assimilados, de forma a eliminar a distância existente entre o aluno e o tutor/orientador. Os tutores ou orientadores precisam ser capacitados e avaliados quanto ao uso da linguagem escrita que influencia na comunicação, bem como na abordagem individualizada de pessoas que são sujeitos ativos do seu processo de aprendizagem. Eles costumam ser cobrados para fazerem aulas expositivas, segundo o modelo presencial. Como o objetivo é a busca da autonomia, o estímulo deve centrar na mudança de comportamento de um aluno leitor, muito mais ativo e independente no seu processo de aprendizagem. As experiências têm indicado que esse é um grande desafio cultural que tutores e alunos enfrentam durante os momentos presenciais.

Um dos maiores desafios para a EAD está, portanto, no acompanhamento individualizado das pessoas em uma modalidade de educação que tem como proposta a expansão do sistema.

As avaliações, como processo contínuo que expõe os professores pela transparência dos materiais produzidos e amplamente distribuídos, também criam barreiras e rejeições por parte do corpo docente que culturalmente não se submete à avaliação do conteúdo das aulas por ele ministradas.

Na esfera empresarial, é grande o número de organizações ou empresas que investem na EAD como forma de suprir as necessidades de formação e atualização continuadas do seu corpo funcional e da cadeia de valor. Embora todos os desafios anteriormente citados estejam presentes também no ambiente organizacional, as instituições contam com a vantagem de trabalhar com um universo mais restrito, no qual é possível identificar as necessidades reais e os estilos de aprendizagem do público-alvo, de forma a permitir o desenvolvimento de soluções direcionadas ao atendimento dessas necessidades e condições.

As organizações enfrentam, entretanto, outros desafios, como o de garantir espaços integrados de convivência entre trabalho e aprendizagem. Os profissionais dessas instituições trabalham e estudam no mesmo ambiente, e se por um lado essa condição favorece a aprendizagem aplicada e a sua reflexão crítica, por outro é percebida como uma dificuldade pela falta de privacidade daquele que está estudando e partilhando com outros colegas um mesmo ambiente ou até uma mesma “ilha”. Não se pode perder de vista, no entanto, que a relação teórico-prática é importante para que o trabalhador possa responder, com eficiência e eficácia, às mudanças de uma sociedade que tem exigido conhecimentos e habilidades novas, numa dinâmica nunca vista antes. Por essa razão, a EAD vem sendo vista como uma boa alternativa de capacitação para o posto de trabalho ou de orientação para o processo de crescimento e encareiramento profissional.

Como decorrência, pode-se apontar como um desafio para as organizações, a transposição dos seus tradicionais programas de formação e treinamento para material

didático compatível com a modalidade de EAD. O fato de simplesmente alimentar a rede com textos, sugerindo que se está em um programa de EAD, é profundamente equivocado e pode levar a uma grande evasão de alunos. É preciso absorver tanto os conceitos básicos para aprendizagem a distância quanto o conceito de comunidades de aprendizagem, que é uma ferramenta de apoio bastante significativa para o processo. Como meta, deve-se adotar ações que favoreçam a reorganização do sistema de educação corporativa ou institucional. Mas como isso exige algum tempo e preparo, em paralelo, podem-se realizar alguns ajustes para EAD com ações de curto prazo.

### ***III.1.2 Obstáculos Sociais***

Por fim, é preciso considerar os desafios sociais da educação a distância, sob o enfoque da inclusão, da acessibilidade e da ética. Não se pode deixar que nesta nova modalidade sejam reproduzidas as exclusões que são feitas na modalidade presencial ou, ainda mais grave, que se criem novas categorias de excluídos. Seja nas organizações públicas ou na sociedade de modo geral, a educação a distância precisa ser pensada sob a ótica da inclusão social e do acesso democrático, sem perder de vista as condições reais das instituições de ensino público, sem autonomia, com forte controle fiscal e com déficit em seus quadros técnicos e docentes. Não se pode assegurar um aumento do número de alunos incompatível com a capacidade de acompanhamento por parte das organizações. Não obstante essas considerações, um desafio que se coloca às instituições públicas é o de buscar soluções criativas, aproveitando as redes de comunicação e de equipamentos já existentes e potencializando as competências e recursos disponíveis na grande rede nacional. Em lugar de competir no sentido de se criar “ilhas” de excelência, as instituições públicas devem pensar na criação de redes e conexões que agilizem, enriqueçam e democratizem as soluções produzidas.

### ***III.2 Obstáculo Operacional***

São desafios operacionais de uma gestão tudo o que se relaciona ao uso das tecnologias, conexões, integração de mídias, metodologias, legislação acadêmica e de direitos autorais, à logística, à estrutura e à formação das equipes interdisciplinares. Esses desafios são aspectos sobre os quais os responsáveis pelas políticas públicas de educação a distância precisam refletir, bem como os gestores das organizações, públicas ou privadas, que se propõem a trabalhar com a modalidade de EAD.

### **III.2.1 Obstáculo tecnológico**

Os desafios tecnológicos, por sua vez, compreendem problemas como falta ou obsolescência de computadores, conexões lentas e/ou insuficientes. A obsolescência de máquinas é uma realidade comum na maioria das organizações públicas brasileiras. Quanto mais os cursos avançam para o interior dos estados, mais ficam evidenciadas as carências.

Embora esses desafios não sejam necessariamente os mais importantes para a área tecnológica, eles estão presentes porque a educação por meio da Internet ou CD-Rom depende de recursos que sejam compatíveis com o desenho do curso e com a metodologia adotada.

Pode-se dizer que, sem uma base tecnológica mínima, que suporte os laboratórios de informática conectados, não é possível pensar a realização de cursos a distância em rede ou *on-line*, como se costuma dizer. A comunicação torna-se inviável se utiliza a linha telefônica ou *links* de baixa capacidade, o que é comum nas regiões mais interioranas dos estados do Norte e Nordeste. Não existe uma política de estado para que as companhias telefônicas pratiquem preços subsidiados para educação pública no Brasil.

Lamentavelmente, essa não tem sido uma prioridade para o governo e é complicado para o setor público arcar com os custos de comunicação aos preços que estão sendo praticados pelo setor privado. Embora a EAD tenha prescindido da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC) para se iniciar, essa se tornou a grande novidade pelo potencial de inclusão que oferece. Com a inclusão digital e as redes, a educação a distância tornou-se altamente sintonizada com um mundo globalizado que rompeu com as dimensões de tempo e espaço. Não há dúvidas que as TICs têm aberto grandes possibilidades à EAD, principalmente no que concerne à interação, cuja ausência enfraquece e reduz a qualidade do processo de aprendizagem. A tecnologia trouxe à EAD a possibilidade de se estabelecer processos de comunicação bidirecionais, nos quais as mensagens são transmitidas em forma de espiral.

A título de ilustração, o formato espiral significa um movimento no sentido do emissor receptor-emissor-receptor e cria um processo de interatividade que permite participação, continuidade e retorno constantes aos integrantes da comunidade virtual.

A interatividade em EAD diz respeito, portanto, às presenças e interações entre os diferentes agentes, ambientes e mídias envolvidos no processo de aprendizagem e que abrangem: aluno-docente, aluno-aluno, aluno-conteúdo, aluno-gestão acadêmica e assim por diante. Não resta dúvida, então, que sem o suporte dos recursos tecnológicos, torna-se difícil o processo de interatividade, porque inviabiliza a implementação de processos de aprendizagem com qualidade nos cursos *on-line*.

A multiplicidade de mídias também tem sido colocada como um desafio tecnológico na construção de modelos *blended* – modelos mistos e bem integrados – adequados e ajustados às necessidades dos alunos.

A integração de mídias exige a formação de profissionais competentes, que conheçam bem a educação para dosar os conteúdos, imagens, textos e que pensem nos recursos disponíveis para utilização pelo público-alvo.

Torna-se muito caro, quando se pensa, por exemplo, na produção de vídeos, CD-Rom, áudio e nos meios como: televisão, rádio e internet, funcionando de modo integrado.

### ***III.2.2 Obstáculo metodológico***

Os desafios não param por aí. É preciso repensar a metodologia. A educação a distância não está ancorada nos mesmos moldes metodológicos dos cursos presenciais. Na metodologia de cursos a distância, o foco não está no conhecimento do professor – como em muitos casos no ensino presencial – mas na própria pessoa do aluno, que não pode esperar o dia da tutoria presencial para ler e aprender todo o conteúdo de um módulo. Além disso, a metodologia também precisa considerar a avaliação de processo ou formativa, que é feita pelo tutor e discutida com o professor da disciplina ou módulo; o professor elabora as avaliações somativas quando se trata de cursos de graduação ou de especialização, atendendo às exigências da legislação nacional para cursos a distância. Essa é, sem dúvida, uma questão bastante complexa, especialmente quando se trabalha com grande número de alunos dispersos em vários municípios distantes da sede do curso. Por isso, é necessário prever, já no projeto pedagógico, como será viabilizada a avaliação e qual o formato que ela terá. Não é possível, pelas experiências já implantadas, trabalhar com as avaliações dos modelos presenciais ou com pequenas adaptações em ambientes virtuais que, muitas vezes, as tratam de forma simplória ou lúdica e pouco criativa. O desafio é ousar, desconstruir modelos tradicionais, inovar e intensificar os meios que garantam processos de interatividade em espiral mais intensos no sentido de estimular a participação da comunidade virtual (docentes, tutores e aluno). É preciso refletir a respeito do projeto pedagógico a ser construído e adotado, pois as características dos cursos a distância exigem projetos de natureza distinta dos cursos presenciais. Nesses projetos pedagógicos precisam estar contempladas questões diversas de gestão e controle do processo de aprendizagem, incluindo-se formas de equacionar definições relativas ao binômio quantidade-qualidade, para que uma das maiores vantagens da educação a distância – o ensino simultâneo de um número grande de pessoas – não venha a se tornar exatamente a sua maior fragilidade.

### ***III.2.4 Formação de equipe técnica***

É sempre um desafio formar uma equipe interdisciplinar na área de educação a distância, pois as instituições dispõem de um quadro docente reduzido e com carga horária lotada em atividades de ensino presencial, pesquisa e administração acadêmica.

Muitas vezes, durante o percurso, esse profissional é solicitado para outra atividade, ou modifica o contrato de trabalho renunciando à dedicação exclusiva, ou sai para pós-graduação.

Os cursos a distância são vistos como parte de um sistema mais amplo e integrante de uma política nacional. Mas eles têm exigências de alta qualidade e apresentam uma diversidade de atividades. Isso tem concorrido para o desestímulo à adesão de novos professores aos cursos

a distância. Somente os que têm um grande ideal e compromisso com o público conseguem permanecer e levar até o fim essa modalidade de curso.

### ***III.2.5 Obstáculo logístico***

A logística de um curso a distância exige, enquanto sistema que é, equipes de produção de materiais, como já foi mencionado, equipes de revisão de textos, de produção visual, de desenvolvimento de sistemas, de avaliação e de apoio e distribuição de todos os materiais, via correio ou *on-line*, bem como equipes de avaliações presenciais e a distância. A logística deve garantir um mesmo padrão, pressupondo bom planejamento e agilidade para que todos os alunos tenham a garantia de usar, simultaneamente, os mesmos recursos.

O desafio da implementação da logística para que os cursos a distância funcionem tem custos altos e encontra entraves na atual legislação que regula o funcionamento de fundações e autarquias. São exemplos das dificuldades o tempo necessário para publicação e publicidade de editais e o fato de vencerem esses certames empresas desconhecidas que apresentam o menor preço, mas que nem sempre cumprem os prazos – costumeiramente exíguos. Quando esses cursos se multiplicam em milhares, as organizações têm que criar uma estrutura própria de gráfica, de equipes dedicadas à produção de materiais e capacitação permanente para tutores locais e trabalhar cooperativamente em rede, o que tem sido um grande desafio porque exige aprendizagem sobre a nova forma de trabalhar. Essas estruturas também pressupõem equipes de pesquisa que avaliam permanentemente o andamento e a qualidade do

cursos, dando divulgação e propondo, com base nas informações, ajustar dificuldades ou distorções próprias dos processos.

## ***CAPÍTULO IV - CASE DE CRIAÇÃO DE CURSO ONLINE PELA IOB***

### ***1- CONTEXTUALIZAÇÃO DO PROBLEMA***

A IOB, empresa com mais de 40 anos de mercado e profundo conhecimento no mercado contábil passou por diversas reestruturações nos últimos cinco anos ,como aquisição pelo grupo norte-americano THOMPSON e posterior reaquisição por investidores brasileiros .

Contando com um mix de produtos variados que vai desde consultorias customizadas do tipo “Taylor made” até venda do tradicional boletim IOB, decide, no ano de 2009, ingressar no mercado de ensino a distância entendendo assim que a única forma de atender ao público em todo país será usando ferramentas integradas de ensino a distância.

Este artigo se propõe a responder questões fundamentais tais como:

É possível promover uma capacitação de qualidade utilizando mídias não presenciais?

Os produtos ofertados pelo Instituto IOB utiliza os ensinamentos da comunicação integrada de marketing?

O retorno sobre o investimento (ROI) do projeto é positivo?

Quais são as ameaças ao futuro do projeto segundo as cinco forças de Michael Porter?

Como utilizar a matriz SWOT (Strength, Weakness, opportunity and threatning) para otimizar o resultado do produto?

Kotler ensina que: “compreender o cliente é crucial, mas não o suficiente. Segundo o conceito de marketing, as empresas ganham vantagem competitiva satisfazendo as necessidades dos consumidores - alvo melhor que os concorrentes.

O primeiro passo é a *ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA*, o processo de identificação, avaliação e seleção de concorrentes - chave. O segundo passo é o desenvolvimento *de estratégias competitivas de marketing* que posicionem solidamente a empresa frente a seus concorrentes e lhe confira a maior vantagem competitiva possível.”

Guiados pelo estudo consagrado do marketing abordaremos a empresa em seu ambiente competitivo a fim de extrair respostas para as questões supracitadas.

## ***2-Planejamento estratégico***

O planejamento estratégico é a base do planejamento da empresa. Ele conta com uma clara definição dos objetivos da empresa, o desenvolvimento de um bom portfólio de produtos e a coordenação de estratégias funcionais. A conduta de como se pretende alcançar os objetivos deve ser clara na companhia e principalmente ter uma forte definição voltada para o mercado criando valor para toda a cadeia de envolvidos no projeto, principalmente os clientes.

## ***3-Análise da concorrência***

“Para planejar estratégias competitivas de marketing efetivas, a empresa precisa descobrir tudo o que puder sobre seus concorrentes. Deve comparar constantemente seus produtos, preço, praça (canais de venda) e promoções com os de seus possíveis adversários” (Kotler 2007)

Nesta etapa serão analisados os componentes da estratégia de enfrentamento da concorrência juntamente com a avaliação pelas 5 forças de Porter de todas as ameaças externas que a empresa possa enfrentar no cenário futuro.

## ***4-Estratégia competitiva***

Tendo elaborado a identificação da concorrência e levantado as ameaças, a empresa deve voltar-se para elaboração da estratégia competitiva de marketing ampla, com as quais possa conquistar vantagem competitiva oferecendo valor superior ao cliente.

Será mostrado todo o diferencial da proposta dos produtos do Instituto IOB assim como a orientação do posicionamento que adota a empresa destacando os pontos fortes e fracos através do modelo de matriz SWAT de Michael Porter.

### ***4.1-Análise quantitativa***

Nesta etapa serão feitos alguns estudos a fim de calcular o tempo de maturação do produto assim como seu retorno financeiro à empresa a partir do livro do professor Hojima e a partir daí posicionar na matriz do Boston Consulting Group (BCG) a importância do produto em relação ao faturamento e traçar perspectivas para o futuro.

## **5. METODOLOGIA**

A metodologia será a comparação da teoria clássica da estratégia de marketing e as ações de posicionamento de mercado do Instituto IOB, desta forma, saberemos se há oportunidades para expansão no mercado.

## **6. ANÁLISE DE RESULTADOS**

Deve ser apresentada de forma objetiva, precisa e clara. A análise consiste na avaliação circunstanciada, na qual se estabelecem relações, deduções e generalizações. Refere-se aos aspectos práticos coletados ou observados na realidade.

### **6.1-Planejamento estratégico**

No ano de 2009 com o intuito de levar seus cursos já então consagrados pelo mercado fiscal, contábil, recursos humanos e jurídico, a IOB encontra na empresa Ampla Desenvolvimento educacional a parceira ideal para construção de sua plataforma de cursos a distância voltado para funcionários de grandes empresas e profissionais em geral atingidos pelas mudanças constantes de legislações governamentais e que necessitassem de capacitação de qualidade sem para isso dispor de tempo para deslocamento para outra cidade (em geral São Paulo) . Este público, familiarizado com a marca IOB poderia consumir seus cursos, porém a plataforma online mostrar-se-ia uma novidade e concomitantemente uma solução e um paradigma a ser rompido.

Dessa união entre forte tradição em conhecimento de legislação e poder de marca da IOB com a competência reconhecida em mídias de ensino a distância nasce o Instituto IOB com o intuito em ser referência em treinamento no Brasil, seguindo as seguintes direções:

Missão:

Buscar o melhor formato, com destaque para a mídia e a linguagem, para transmitir conhecimento a distância aos mercados corporativos e preparatórios para concursos públicos.

## Visão:

Ser um centro de referência em educação a distância para o mercado profissional, aliando tecnologia de ponta a conteúdos pragmáticos e realmente aplicáveis, promovendo o acesso de profissionais e empresas a uma educação moderna, sem fronteiras e pautadas na tradição, credibilidade e segurança da IOB.

## Os cursos já disponíveis para a comercialização:

### Retenções na Fonte de Tributos e Contribuições

Profissionais que lidam diariamente com questões tributárias sabem o quanto é importante conhecer os mecanismos de retenção adotados pelo Fisco. No curso Retenções na Fonte de Tributos e Contribuições são apresentadas as principais regras de retenção de tributos como o Imposto de Renda, ISS, Cofins, PIS/Pasep, CSLL, Cide e INSS.

### DPM - Departamento Pessoal Modelo

As rotinas de Departamento Pessoal envolvem uma série de particularidades no que diz respeito à legislação e cálculos. Com linguagem clara, objetiva e a utilização de exemplos práticos, o curso Departamento Pessoal Modelo permite o melhor entendimento e aplicação desses processos nas organizações.

### DPMA - Departamento Pessoal Modelo Avançado

O curso apresentado pelo Instituto IOB abordará procedimentos e exemplos práticos da rotina trabalhista, incluindo o acompanhamento pormenorizado das obrigações legais relativas ao empregado, desde a sua admissão até o seu desligamento, inclusive em relação ao cumprimento das exigências legais no tocante aos prazos e respectivos formulários a serem utilizados.

### Fator Acidentário de Prevenção e Nexos Técnico Epidemiológico

De forma bastante direta e com a utilização de exemplos, o curso Fator Acidentário de Prevenção do Instituto IOB visa preparar gestores e funcionários das empresas para as novas diretrizes do FAP, implantadas a partir de 2010 e que alteram a metodologia de cálculo do fator acidentário.

### ST - Substituição Tributária e Antecipação

Para melhorar a compreensão a respeito da substituição tributária, o Instituto IOB oferece o curso Substituição Tributária e Antecipação, em que serão discutidos os aspectos teóricos e práticos do regime que vem sendo largamente utilizado pelos Estados da Federação.

Dentre todos os cursos ofertados, um, porém, é motivo de destaque devido à necessidade do mercado frente às alterações da Secretaria da Fazenda (SEFAZ).

Segundo o protocolo ICMS 42/09 que objetiva escalonar a ampliação da obrigatoriedade de uso da NF-e de forma que, até o final de 2010, estejam alcançados por esta obrigatoriedade todos os contribuintes do ICMS que se enquadrem em pelo menos uma das seguintes situações:

- Desenvolvam atividade industrial; desenvolvam atividade de comércio atacadista ou de distribuição;
- Pratiquem saídas de mercadorias com destino a outra unidade da Federação;
- Forneçam mercadorias para a Administração Pública.

A obrigatoriedade da emissão de nota fiscal eletrônica engloba empresas de todos os tamanhos, incluindo as optantes pelo Simples Nacional. Desta forma um contingente de milhares de profissionais serão afetados por esta revolução na forma com que serão realizadas as trocas comerciais dos grandes atores empresariais, necessitando de softwares, sistemas ERP, chave pública de escrituração digital e principalmente de capacitação e é neste contexto que se insere o curso que se projeta haverá a maior procura, por haver ainda uma grande demanda reprimida:

## SPED - Sistema Público de Escrituração Digital

### Implantação nas empresas.

Com metodologia diferenciada, o curso apresenta os principais aspectos do Sistema de Escrituração Digital e instrumentaliza os participantes para a sua implantação nas empresas.

Dados do CRC/SESCON Espírito Santo estimam que ao final de 2010 cerca de 1.000.000 de empresas estarão obrigadas a emitir em algum grau a nota fiscal eletrônica, logo pelo clima em que nasce o Instituto IOB, onde o objetivo é aproveitar as grandes oportunidades do mercado e levar o melhor em qualidade de treinamento onde o aluno estiver, pode-se inferir que a empresa é fortemente voltada para vendas e gera valor para o cliente buscando soluções em capacitação para qualquer demanda por meio de mídias a distância.

## **6.2-ANÁLISE DA CONCORRÊNCIA**

Em pesquisa feita nas principais ofertantes de cursos nas áreas contábeis como CENOFISCO, COAD, CURSOS LEX, CRC REGIONAIS pôde-se de uma forma geral caracterizar a concorrência em capacitação de cursos contábeis (englobando cursos na área de Recursos humanos, trabalhista e fiscal) como cursos localizados e com as seguintes características:

- Curso no formato palestra com duração de 8 horas em um dia, geralmente sexta feira
- Presença de um professor em todo o curso
- Uso de apostilas como material didático
- Abordagem de um vasto conteúdo de forma condensada.
- Valores que variam de R\$50 até R\$ 450,00

Assim sendo, observa-se apenas dois elos que unem esses cursos aos oferecidos pelo Instituto IOB que são o tema contábil e o público alvo, pois como características de produto diferenciam-se em todos os componentes clássicos de Marketing segundo Churchill, quais sejam:

### **6.2.1. PRODUTO**

- Cursos que usam diversas plataformas de ensino integradas principalmente internet (através de plataforma específica), com duração média de 16 horas, porém dividido em Núcleos temáticos com duração média de 10 minutos, que segundo pesquisa realizada pela Ampla é o tempo de máxima concentração de aprendizagem
- Livro como material didático
- Abordagem dinâmica em todos os cursos com entrevista inicial com reconhecidos nomes do setor, gráficos e conteúdo textual.
- Possibilidade de interação direta com o professor da turma através de campo específico no núcleo temático.
- Possibilidade de realização em qualquer local do país bastando apenas conexão banda larga e a qualquer hora durante os 25 dias do curso.
- Palestra via satélite em local específico e prova que habilita ao aluno ao certificado de pro eficiência da IOB.
- Valor de R\$599,00

### **6.2.2. PREÇO**

- Valor acessível dada à qualidade percebida pelo cliente da IOB
- Mais barato que o mesmo curso oferecido pela IOB em São Paulo
  - Possibilidade de compra via boleto ou e-commerce por empresas.

### 6.2.3 PRAÇA (canal)

- Único curso contábil capaz de ser acessado por qualquer profissional em qualquer local do país, o que o torna único e gerando um valor único para o cliente, principalmente os distantes dos grandes centros.
- Economia nos custos “temporal, psicológico, monetário e físico” (CHURCHILL, 2007) devido ao não deslocamento para cidades onde são disponibilizados.
- Parceria com parceiros locais, “Agente Master” e “Agente IOB”, que entendem as especificidades locais e diminuem o risco do negócio

### 6.2.4. PROMOÇÃO

- O Instituto como estratégia de “desnatação rápida” (Kotler, 2007) oferece gratuitamente um segundo curso gratuito aos seus clientes podendo ser: FAP ou Ponto eletrônico.
- Para os decisores estratégicos das empresas o Instituto IOB, seguindo estratégia de penetração de mercado e confiante na qualidade do seu produto disponibiliza um curso gratuito como cortesia afim de que os mesmos conheçam a plataforma.

## 6.3 ESTRATÉGIA COMPETITIVA

Ambiente Interno	
Forças	Fraquezas
Marcas bem conhecidas	Produto desconhecido para o consumidor
Produto inovador	Desconfiança por parte da empresa
Integração das equipes comerciais	Falta de ênfase no produto
Ambiente Externo	
Oportunidades	Ameaças
Novos mercados (CONCURSO)	Nova concorrência
Crescimento dos mercados potenciais	Precificação da concorrência Contratação pela concorrência de
Aumento da demanda por capacitação	funcionários do Instituto IOB

Após analisarmos esses fatores temos a exata noção do que está acontecendo com a empresa. Normalmente essas descobertas são úteis para que possamos combinar os pontos fortes com as oportunidades, a fim de identificar uma potencialidade de ação ofensiva, ou seja, saber onde e com que intensidade explorar. Também nos diz que a combinação dos pontos fortes com ameaças representa uma capacidade defensiva e deve ser monitorada com cuidado. A mistura dos pontos fracos com oportunidades representa uma debilidade que deve ser melhorada. E o cruzamento de pontos fracos com ameaças se traduz em vulnerabilidade que deve, o mais rápido possível, ser eliminada.

Ainda sob a luz do Marketing sabe-se que o consumidor julga a decisão da compra através de cinco etapas:

- 1.Reconhecimento de necessidade
- 2.Busca por informação
- 3.Avaliação das alternativas
4. Decisão de compra
- 5.Comportamento pós-compra

Será estudado cada etapa do processo a fim de reconhecer forças e fraquezas do produto:

### Reconhecimento da Necessidade

Kotler (1994) afirma que o reconhecimento da necessidade, coincidente com o início do processo de compra, ocorre quando o consumidor percebe a diferença entre seu estado atual e um estado desejado. Ele sabe que há um problema a ser resolvido, que pode ser pequeno ou grande, simples ou complexo. Ainda segundo o mesmo autor, quanto mais intensa a necessidade e quanto mais perdurar, tanto mais forte será o impulso do indivíduo para reduzi-lo por meio da manifestação do comportamento de procura e, finalmente, da aquisição de um objeto que venha a satisfazer sua necessidade.

De acordo com Mowen (1995), vários fatores podem influenciar o estado desejado ou as aspirações de um consumidor. Entre eles, podem citar-se a cultura, grupos de influência e estilo de vida. O autor cita o exemplo de um estudante que entra na universidade. Ele sente necessidade de mudar seu comportamento, sua maneira de vestir e seus hábitos, adequando-se ao novo ambiente.

Especificamente no caso do cliente do Instituto IOB não há grandes desafios nessa área, pois de acordo com os consultores e demais equipes comerciais há um forte sentimento

de necessidade de capacitação devido a urgência e importância das mudanças fiscais trabalhistas em especial a implementação do SPED.

### Busca de Informações

Após a necessidade ter sido reconhecida, os consumidores buscam as informações adequadas a fim de satisfazê-la. Destaca dois tipos de busca de informação: interna e externa. Na busca interna, o consumidor tenta recuperar de sua própria memória informações sobre diferentes alternativas de um produto ou serviço. A busca externa refere-se ao rastreamento de informações no ambiente através, por exemplo, da propaganda, da observação, de amigos ou de vendedores.

Neste campo há uma oportunidade de crescimento, pois o cliente que usa a vasta gama de produtos da IOB acessa obrigatoriamente o seu site, porém no mesmo não há absolutamente nenhuma referência aos cursos a distância do Instituto deixando a empresa de aproveitar um forte canal de comunicação integrada com seus consumidores e ainda por cima sem pagar nada por isso.

### Avaliação das Alternativas

Nesta etapa, o consumidor compara as opções identificadas como potencialmente capazes de resolver o problema que originou o processo de decisão. (MOWEN, 1995). Quando as opções são comparadas, o consumidor pode formar crenças, atitudes e intenções sobre as alternativas consideradas, mas como já foi abordado há um forte traço inovador no produto dificultando assim que o cliente encontre um concorrente com os mesmos parâmetros, portanto um ponto forte no produto em relação ao ambiente externo.

### Decisão de compra

Este é um dos campos mais importantes no estudo do comportamento do consumidor. Envolve a análise de como as pessoas escolhem entre duas ou mais opções de compra, levando em consideração que uma compra é uma resposta para um problema do consumidor. Neste aspecto destaca-se enormemente a figura do consultor de vendas, que é quem faz a abordagem com o cliente devendo este possuir conhecimento teórico o suficiente para passar segurança do produto e neste aspecto destacar-se-á também sua formação acadêmica condizente e apresentação pessoal alinhada, porém desaconselha-se roupas muito formais que possam intimidar o comprador que fará uma imagem excessivamente robusta e complexa do produto que de fato não interessa a empresa.

### Comportamento pós-compra

O consumidor costuma ter uma espécie de arrependimento pós compra que Bazerman, no livro Processo Decisório chamou de dissonância cognitiva e o mesmo autor recomendou para neutralizar este efeito natural após uma compra que apresente um peso no orçamento do cliente, um forte acompanhamento de pós venda por parte da empresa e este papel deve prioritariamente ser feito pelo consultor de vendas, pois o mesmo possui relação pessoal mais próxima com o comprador devendo este medir o andamento do curso pelo aluno e também a percepção de qualidade do mesmo, a fim de ter um feedback sobre a experiência de compra.

## MÉTODO DE PORTER

A análise de Michael Porter sobre estratégia de sobrevivência de uma empresa se baseia em sua capacidade de competir. O autor esclarece ainda que além de contar com recursos técnicos e econômicos a empresa deve também compreender a existência de 5 forças que pode ameaçar sua continuidade no mercado.

### Estratégias através do modelo de Porter:

1. Verifica-se que neste caso exista grande dificuldade por parte das empresas que queiram entrar neste mercado, pois é necessário uma grande e robusta estrutura para a confecção de cursos sendo um forte impeditivo o conhecimento na área contábil e fiscal além de necessitar de conhecimento e “know-how” no mercado de ensino a distância para o ensino corporativos.
2. Como já foi mostrado são poucas as empresas que disponibilizam os cursos e aquelas que o fazem dispõem de cursos apenas de 1 dia, diferentemente do Instituto IOB que o dispõe por 25 dias e ainda conta com material didático
3. O poder de barganha do fornecedor é baixo, pois também o custo de confecção é relativamente baixo, sendo as maiores despesas com material humano especializado.
4. Neste campo há um problema pois o cliente pode facilmente escolher fazer um curso presencial que é mais próximo de sua realidade e em geral apresenta preço menor que o do instituto.
5. No campo da disputa o Instituto IOB leva vantagem pois tem um recall de marca muito forte por parte dos consumidores e a concorrência em geral é localizada e conta com um modelo que já não mais atende as novas demandas de tempo e qualidade do mercado.

## 7-ESTRATÉGIA ADOTADA PELA EMPRESA

Diferenciação: significa a criação de algo que seja único no mercado, em nível de produto e serviço. É como tirar do consumidor a comparação entre seu produto e o da concorrência tornando o mesmo importante para o cliente.

A diferenciação pode ser feita por qualidade técnica, imagem da marca ou qualidade de serviço. Porém preço e custo não são elementos diferenciadores, já que este público não sensível ao valor prefere pagar mais por um produto de maior qualidade

Como vantagem pode-se obter um posicionamento de mercado que se defenda das cinco forças de Porter, o isolamento na vantagem competitiva e o aumento nas margens, que exclui a necessidade de baixo custo.

Este é sem dúvida o modelo do Instituto IOB, que como lembra um de seus sócios não faz guerra de prelo com a concorrência e concentra suas forças na qualidade do produto oferecido e no conceito de criação de valor para o cliente.

## ***CAPÍTULO V - Vantagens e Desvantagens***

- Vantagens:

1. Alcance:

Não há mais questionamentos de que o EAD tem maior capilaridade do que o ensino presencial. Ainda que se critique os Tele cursos da Fundação Roberto Marinho, não há como questionar o fato de que eles integram mais estudantes, com os mesmos investimentos e recursos, do que se fossem utilizados pelo ensino presencial. O mesmo se infere (embora em diferente escala) em relação a cursos que utilizem a Internet.

2. Razão Custo/Benefício

Quanto à razão custo/benefício a questão é um pouco mais difícil de decidir.

O custo de desenvolvimento de cursos de EAD de qualidade (que envolvam, por exemplo, televisão ou mesmo vídeo, ou que envolvam o uso de programas especializado) é extremamente alto.

Além disso, sua distribuição, oferecimento e entrega aos estudantes também têm um custo razoável. Se eles forem distribuídos através de redes de televisão comerciais o custo de transmissão pode ser ainda mais alto do que o custo de desenvolvimento, com a desvantagem de ser um custo recorrente.

Por isso, esse programas só oferecem uma razão custo/benefício favorável se o seu alcance for realmente significativo (atingindo um público, talvez, na casa dos milhões de pessoas).

É verdade que o custo de desenvolvimento pode ser rateado pelos vários oferecimentos ou ministrações ("deliveries"). Um programa de EAD bem feito pode ser oferecido e ministrado várias vezes sem que isso afete o custo de desenvolvimento. O único componente de custo afetado pelo oferecimento e ministração recorrente de um programa de EAD é o de distribuição (entrega), fato que torna o custo de desenvolvimento proporcionalmente mais barato, por oferecimento e ministração, à medida que o número de oferecimentos e ministrações aumenta. Se o custo de entrega for alto, porém, essa redução proporcional do custo de desenvolvimento ao longo do tempo pode não ser tão significativa.

Muitas das instituições interessadas em EAD hoje estão procurando "atalhos" que reduzam o custo de desenvolvimento. Infelizmente isso dificilmente se dá sem que haja uma redução na qualidade. Em vez de usar meios de comunicação caros, como televisão e vídeo, essas instituições empregam predominantemente texto no desenvolvimento do curso e o distribuem através da Internet (com um custo relativamente pequeno, tanto no desenvolvimento como na entrega). Além disso, para não aumentar o custo de desenvolvimento, o texto é muito pouco trabalhado, consistindo, muitas vezes, de textos que não foram elaborados com esse tipo de uso em mente, mas sim para ser publicados em forma impressa. Desta forma, o EAD acaba não passando de um ensino por correspondência em que os textos são distribuídos pela Internet e não pelo correio convencional.

É verdade que freqüentemente se procura agregar algum valor aos textos disponibilizados oferecendo-se aos aprendentes a possibilidade de se comunicarem com o ensinante, com o autor do texto (caso não seja ele o ensinante) ou mesmo uns com os outros via e-mail (correio eletrônico) ou chat (bate-papo eletrônico). (E-mail é uma forma de comunicação assíncrona, enquanto o chat é uma forma de comunicação síncrona).

Quando o EAD é entendido apenas como disponibilização remota de textos, ainda que acompanhado por e-mail e chat, é de crer que a sua razão custo/benefício, quando comparada à do ensino presencial, seja bastante favorável – mas há uma potencial queda de qualidade no processo.

É preciso registrar aqui, entretanto, que, se os textos disponibilizados forem preparados para se adequar ao meio, sendo enriquecidos por estruturas de hipertexto, anotações, comentários, glossários, mapas, referências (links) para outros textos igualmente disponíveis, que possam servir como discussões ou complementos dos textos originais, a eficácia de EAD aumenta consideravelmente.

### 3. Flexibilidade

Dado o fato de que EAD usa tecnologias de comunicação tanto síncronas como assíncronas, não resta dúvida de que, no caso das últimas, tanto os ensinantes como os aprendentes têm maior flexibilidade para determinar o tempo e o horário que vão dedicar, uns ao ensino, os outros à aprendizagem. Recursos como sites, banco de dados, correio eletrônico, etc. estão disponíveis 24 horas por dia sete dias por semana, e, por isso, podem ser usados segundo a conveniência do usuário.

### 4. Personalização E Individualização

É neste ponto que os defensores de EAD colocam maior ênfase. Eis o que diz Octavi Roca, no artigo "A Autoformação e a Formação à [sic] Distância: As Tecnologias da Educação nos Processos de Aprendizagem", publicado no livro Para Uma Tecnologia Educacional, organizado por Juana M. Sancho (ArtMed, Porto Alegre, 1998): "Na maioria dos profissionais da educação já existe a consciência de que cada pessoa é diferente das outras, que cada uma tem as suas necessidades próprias, seus objetivos pessoais, um estilo cognitivo determinado, que cada pessoa usa as estratégias de aprendizagem que lhe são mais positivas, possui um ritmo de

aprendizagem específico, etc. Além disso, quando se trata de estudantes adolescentes ou adultos, é preciso acrescentar novos elementos, como as diferentes disponibilidades horárias, as responsabilidades adquiridas ou o aumento da capacidade de determinação pessoal de necessidades e objetivos. Assim parece óbvio que é preciso adaptar o ensino a todos estes fatores.

Esta reflexão não é nova. As diferenças sempre têm sido reconhecidas. Mas, antes, eram vistas como um problema a ser eliminado, uma dificuldade a mais para o educador. Em uma fase posterior, considerava-se que esta diversidade devia ser considerada e isso já bastava. No entanto, agora se considera que é a partir daí que devemos organizar a formação e é nos traços diferenciais que devemos fundamentar a tarefa de formação: as capacidades de cada pessoa representam uma grande riqueza que é conveniente aproveitar.

Parece que, neste caso, na inovação que isto tudo representa, agirão em conjunto, tanto aqueles que se dedicam à pesquisa dos aspectos mais teóricos como aqueles que têm responsabilidades diretas na atividade de formação. Estes dois grupos, às vezes com pouca comunicação entre si, começam a mostrar um interesse convergente no trabalho dirigido a proporcionar uma formação cada vez mais adaptada a cada pessoa em particular" [p.185].

Seria possível implementar essas características desejáveis que aqui se atribuem ao EAD em programas de ensino presencial? À primeira vista, parece possível, mas é forçoso reconhecer que é difícil -- a menos que a escola seja, de certo modo, reinventada .

A escola (como hoje a conhecemos) não pode seriamente levar em consideração as necessidades, os interesses, o estilo e o ritmo próprio de aprendizagem de cada aluno, de modo a proporcionar a cada um uma formação adaptada a ele, porque esse tipo de ensino personalizado e individualizado se choca com o pressuposto básico da escola, a saber: a padronização.

Esperar da escola que produza formação adaptada às necessidades, aos interesses, ao estilo e ao ritmo de aprendizagem próprio de cada um de seus alunos é equivalente a esperar que de uma linha de montagem de uma fábrica de automóveis saiam carros personalizados e individualizados para cada um dos clientes que vai adquiri-los. Não dá: a linha de montagem, como a conhecemos, foi feita para padronizar, para permitir que sejam feitos, com rapidez e eficiência, carros iguais, na verdade basicamente idênticos. A escola que conhecemos foi inventada para fazer algo semelhante em relação aos seus alunos: nivelá-los, dando-lhes uma formação padronizada básica, de modo que todos, ao se formar, tenham se tornado tão parecidos uns com os outros a ponto de se tornarem funcionalmente intercambiáveis. Qualquer grau de diferenciação que os alunos preservem ao final de sua escolaridade terá sido mantido a despeito da escola, não como decorrência de seu trabalho .

A escola, como a conhecemos, representa um modelo de promoção da educação calcado no ensino, que foi criado para a sociedade industrial (em que a produção em massa era essencial) e que não se adapta bem à sociedade da informação e do conhecimento – na verdade é um obstáculo a ela .

#### e. Interatividade

Quando o curso é bem projetado e executado o aluno tem garantida a interatividade com professores evitando assim, ao máximo, o isolamento e realizando uma aprendizagem colaborativa. É um processo mais motivante e prático, agradável e interativo, já que permite o uso de apresentações multimídia assim como a exploração de documentos e

outros meios, ademais reforça a capacidade de leitura, escrita e planejamento e resolução de **problemas**.

Estimula o trabalho cooperativo entre professores, alunos e administradores que levam a interesses e experiências comuns.

Intercâmbio de informações a nível internacional e nacional com outras organizações, mediante o acesso a internet.

#### F. Capacitação tecnológica

Permite o treinamento dos professores e alunos com as novas tecnologias, da informação e computacionais.

- Desvantagens:

A EAD no Brasil, desde a Lei 5692/71 até o advento da Lei 9394/96 tinha no ensino supletivo a única possibilidade legal de se realizar na área educacional. Provavelmente tenha sido este o motivo de ter penetrado no imaginário dos profissionais da educação e até mesmo na sociedade em geral com a mesma conotação dada ao ensino supletivo, isto é, um ensino de segunda categoria.

Tendência muito comum, nos cursos on-line, de se transferir simplesmente um curso presencial ou a distância baseado em material escrito para o virtual, o que descaracteriza o meio.

Impede a interatividade, a participação ativa do aluno, a aprendizagem colaborativa.

Perda da dimensão pessoal que, se não necessária ao ensino em si, é essencial ao ensino eficaz.

Distribuição inadequada dos conteúdos, muitas vezes excessivos, o que provoca grande evasão.

### ***V.1 - Convergência Entre Educação Presencial e a Distância***

O debate sobre a fusão do ensino a distância e o presencial, ou seja, o ensino e aprendizagem semi-presencial revela-se relevante no contexto atual, em termos práticos e acadêmicos. Inúmeros autores, como por exemplo, Aretio (2004), Matias-Pereira (2005), entre outros, mostram que o caminho da educação passa pela convergência entre o presencial e o virtual, na combinação integrada de tempos e espaços, tornando o currículo flexível. No Brasil temos o limite dos vinte por cento. Outros países estão implantando o ensino semi-presencial sem limites legais.

Apoiado na extensa literatura científica aqui citada é possível argumentar que a educação presencial e a virtual convergem para se complementarem na medida em que a educação pode apropriar-se das possibilidades de criatividade da educação virtual para melhorar e ampliar os seus processos e ações orientadas para o ensino-aprendizagem. Por sua vez, a educação virtual como sistema se beneficia da metodologia de trabalho educativo e de comunicação, torna-se indispensável para os casos em que a finalidade da relação na rede vai além da simples busca de informação.

Observa-se, por sua vez, que inúmeras universidades públicas desenvolveram, nos últimos anos, projetos de ensino aberto com o objetivo de oferecer aos professores das disciplinas de graduação um ambiente virtual para ser usado livremente pelos docentes e alunos como apoio ao ensino presencial. Verifica-se, nesses esforços, a crescente utilização do Moodle e do Sloodle como ferramentas para apoio ao ensino presencial, possibilitando dessa forma aumentar a “virtualização” do ensino presencial. Esses projetos representaram uma iniciativa significativa para a expansão do uso de ambientes virtuais. A adesão ao uso dessa tecnologia, entretanto, não ocorreu de forma uniforme entre as diferentes universidades e unidades de ensino. Destacam-se, entre essas instituições, as experiências positivas em curso da Unicamp, UFRJ, UnB, UFSC, UFMT, entre outras.

Com base nessas transformações podemos argumentar que no médio prazo os conceitos entre curso presencial e a distância não serão mais os mesmo, visto que não teremos mais cursos presenciais puros (SANGRÀ, 2002a, ARETIO, 2004). Os modelos de gestão das universidades, também, terão que ser redefinidos, com vista a se ajustarem a essas mudanças na organização dos processos de ensino-aprendizagem. A crescente flexibilização que será exigida para os novos cursos, a forma de utilização dos tempos,

espaços, gerenciamento, interação, metodologias, tecnologias, avaliação não serão mais as mesmas. Essa nova concepção de educação irá exigir profundas modificações institucionais e culturais na gestão e nos projetos político-pedagógicos dos cursos, na concepção das aulas, na utilização de técnicas, de comunicação e de pesquisa nas universidades. Nesse sentido, as áreas envolvidas com a educação a distância nas instituições de ensino superior têm um papel essencial nessas mudanças. Isso deve ser feito por meio da intensificação da atração e envolvimento das direções e grupos de professores das faculdades, institutos e departamentos no esforço de facilitar essa interação entre a educação presencial e o virtual.

## CONCLUSÕES

Tendo em vista o debate sobre as teorias e conceitos de EAD, esta monografia buscou avaliar a possibilidade de uso intensivo de educação a distância no contexto de novas políticas públicas na educação como um instrumento de inclusão social no Brasil. Neste esforço, distingui-se as seguintes circunstâncias que possibilitarão sua maior evolução no contexto educacional:

Desenvolvimento e utilização de novas mídias de interação com aluno, cujo acesso tem uma tendência a ser facilitado pela evolução da tecnologia, combinado com a crescente necessidade de educação continuada e formação cidadã e criando

os fatores de formação que contribuam para a eficácia da educação a distância no Brasil.

O uso intensivo das novas tecnologias é caracterizada pela interatividade e sua capacidade para o uso individual, nos permite afirmar que o processo de aprendizagem ao longo da vida tornou-se parte da vida das pessoas e é dever da escola evoluir para permitir que os alunos aprendam sobre qualquer tema que lhes for importante. O ensino à distância apresenta-se como uma importante ferramenta neste novo paradigma, porque pode servir, indubitavelmente para uma grande população geograficamente dispersas e permitir a atualização contínua de informações, especialmente através da Internet, como visto no estudo de caso da IOB, que promove grande capacitação de contadores e profissionais da área fiscal.

A partir de toda análise nesta monografia tornou-se bastante claro que, para crescer a EAD deve se esforçar para superar os seguintes desafios: facilitar o acesso a suas plataformas, implementar um sistema de ensino mais personalizado, sistemas de trabalho mais flexível, materiais mais interativo, equilibrar a cooperação com a personalização e principalmente a busca constante pela qualidade no processo ensino e aprendizagem. Note-se que a sala de aula de educação à distância e não deve ser visto como hostil às formas de educação, mas entendida como um processo separado, as características e peculiaridades que não são mutuamente exclusivas.

As instituições públicas que oferecem ensino à distância, explorando as possibilidades de uso pedagógico das tecnologias digitais estão enfrentando numerosos desafios associados ao gerenciamento de custos de pessoal e tecnologia para criar produtos multimídia. Assim, é essencial que o Estado, cooperando com toda a sociedade seja capaz de estabelecer uma política coerente para a educação pública, que possa gerar os incentivos necessários para oferecer educação de qualidade à população, tanto no nível presencial como à distância.

Conclui-se portanto que diversas são as possibilidades da EAD seja para atualização de profissionais do mercado que não disponham de tempo suficiente para irem para uma sala de aula ou mesmo para a graduação de pessoas isoladas geograficamente. Pode-se demonstrar também que o uso de plataformas de EAD é o melhor meio de educação continuada para professores em todo o Brasil devido a sua capacidade de capilaridade conjugada com grande qualidade e interatividade de todos os meios além

De financeiramente ser o meio mais barato de difusão de conhecimento representando assim a maior possibilidade democrática de qualificação educacional.

## **REFERÊNCIAS**

ARETIO, Lorenzo García. Editorial del Newsletter de la Cátedra UNESCO de Educación a Distancia, octubre de 2004.

ABED - Associação Brasileira de Educação a Distância. Aumenta Procura por cursos a Distância. Disponível em <http://www.abed.org.br/publique/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?sid=14&infol=309>. Acessado em 08 de abril de 2007. ABED. Anuário Brasileiro Estatístico de Educação Aberta e a Distância. ABED, 2005.

BAKER, D. Inequality across societies: families, schools and persisting stratification. 1st ed. Amsterdam - London: JAI, 2004.

BECKER, F. O que é Construtivismo? São Paulo: FDE; 1994, p. 87-92. Disponível em: [http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/ideias\\_20\\_pm87-093\\_c.pdf](http://www.crmariocovas.sp.gov.br/pdf/ideias_20_pm87-093_c.pdf).

BARRETO, R.G.(2000). *Multimídia e formação de professores: uma questão de leitura?*

Em: Palma Filho, J.C. (org.) Revista Nexos – Estudos em Comunicação e Educação, (pp. 39-52). São Paulo: Editora Anhembi Morumbi.

BELLONI, M. L. (1999). *Educação a distância*. Campinas: Autores Associados.

BRASIL. Congresso Nacional. Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional - LDB nº. 9.394, de 20 de dezembro de 1996. Diário Oficial da União, 23 de dezembro de 1996.

BRASIL. Ministério da Educação. Censo de Educação Superior 2005. Brasília: MEC/INEP, 2006.

BRASIL. Ministério da Educação. Censo de Educação Superior 2006. Brasília: MEC/INEP, 2007.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. SINAES: da concepção à regulamentação. Brasília, Brasília: INEP, 2004

CARVALHO, R. S. (2003). *Avaliação de treinamento a distância: Reação, suporte a transferência e impacto do treinamento no trabalho*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília.

COELHO JUNIOR, F.A. (2004). *Avaliação de treinamento a distância: Suporte à aprendizagem e impacto do treinamento no trabalho*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília, DF.

DE PAULA e SILVA, A. (2004). *Avaliação de uma disciplina semipresencial de graduação ofertada por meio da internet pela Universidade de Brasília*. Dissertação de Mestrado, Universidade de Brasília, Brasília - DF.

ELIASQUEVICI, M. K.; FONSECA N. A. (2004). *Educação a distância: orientações para o início de um percurso*. Belém: Editora Universitária.

HORTON, William. (2004). *Evaluating e-learning*. Alexandria:ASTD.

KEEGAN, S. D, HOLMBERG, B., MOORE, M. G., et alii. Distance education International perspectives. London: Routledge, 1991.

KEEGAN, D. Foundations of distance education. 2nd. Edition. London: Routledge, 1991.

LAASER, W. (1997). *Manual de criação e elaboração de materiais para educação a distância*. Editora Universidade de Brasília, Brasília.

LÉVY, P. As tecnologias da inteligência – O futuro do pensamento na era da informática. 13. ed. Rio de Janeiro: Editora 34, 2004.

MATIAS-PEREIRA. J. Políticas Públicas de Educação a Distância no Brasil. Brasília, CEAD/UnB, março de 2007b. Disponível em: [www.cead.unb.br](http://www.cead.unb.br). MATIAS-PEREIRA. J. Manual de Gestão Pública

MATIAS-PEREIRA. J. Manual de Gestão Pública Contemporânea. São Paulo: Atlas, 2007c. MATIAS-PEREIRA. J. Curso de Gestão Pública. São Paulo: Atlas, 2008.

MATIAS-PEREIRA. J. e SANABIO, Marcos Tanure. Universidade Aberta do Brasil: Um estudo de caso do processo de institucionalização e gestão do curso de graduação em Administração. Rio de Janeiro: Anais do ENANPAD 2007, setembro de 2007, p. 1-15.

MAXIMIANO, Antônio César Amaru. Formação do administrador profissional. Revista Brasileira de Administração, São Paulo, ano XV, n.50, p.24-25, set.2005. MOORE, M.G. Distance Education: a learner's system. Lifelong learning: an omnibus of practice and research, v. 12, n.8, p. 8-11, 1989.

MOORE, M. G.; KEARSELY, G. Distance Education Systems View. Belmont: Wadsworth Publishing Company, 1996. MOORE, M.G., ANDERSON, W.G. Handbook of Distance Education. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers, 2003.

MOTA, R. “Brasil e Espanha interagem em prol da EAD” (entrevista). São Paulo: Universia Brasil, 02 de junho de 2006. Disponível em <http://www.universiabrasil.net>

MOTA, Ronaldo. MEC e a Educação a Distância (entrevista). Brasília: SEED/MEC), 2007a. Disponível em <http://www.seednet.mec.gov.br/entrevistas.php?codmateria=1272>.

MOTA, Ronaldo. Universidade Aberta do Brasil. ABRAEAD, 2007b. Disponível em [http://www.abraead.com.br/artigos\\_ronaldo.html](http://www.abraead.com.br/artigos_ronaldo.html) PETERS, O. Didática do ensino à distância. São Leopoldo: Unisinos, 2001.

PETERS, O. Learning and teaching in distance education: Analysis and interpretations from an international perspective. London, UK: Kogan Page, 1998. Disponível em <http://fernuni-hagen.de/ZIVV.v2-ch40a.htm>.

PIAGET, J. Development and learning. In: LAVATELLY, C.S.; STENDLER, F. Reading in child behavior and development. New York: Hartcourt Brace Janovich, 1972. PIAGET, J. Epistemologia Genética. São Paulo: Martins Fontes, 1990.

ROSENBERG, M. J. E-Learning – Strategies for delivering knowledge in the digital age, New York: McGraw-Hill, 2001. RYAN, S. et al. The virtual university: The Internet and resource-based learning. London: Kogan Page, 2000. SANGRÀ, A. “Educación a distancia, educación presencial y usos de la tecnología: una tríada para el progreso educativo”.

SANGRÀ, A. “Éducation en presence et à distance: point d’entente”. In GONZALEZ SANMAMED, M., et al. Presence e distance dans la formation à l’échange. Pavia: Íbis, 2002b.

SCHWARTZMAN, S. Educação e pobreza no Brasil. In: SCHWARTZMAN, S. et al. Educação e pobreza na América Latina. Rio de Janeiro: Fundação Konrad Adenauer, 2006, p. 9-37.

VYGOTSKY, L.S. A formação social da mente. 5. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1994.

VYGOTSKY, L.S. Pensamento e Linguagem. 2. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1989.

WEDEMEYER, C. Learning at the Back-door. Madison: University of Wisconsin, 1981.